



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

“Análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba”

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Dávalos Mejía Hernán Javier

DIRECTOR: Quishpi Choto Luis Armando, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO RIOBAMBA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Luis Armando Quishpi Choto

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “**Análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba**”, realizado por Javier Dávalos Mejía, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 06 de Abril de 2015.

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“ Yo Javier Dávalos Mejía, declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: **“Análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba”**, de la Titulación Maestría en Gestión Empresarial, siendo el Mgs. Luis Armando Quishpi Choto 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: Hernán Javier Dávalos Mejía

Cédula: 0602037343

DEDICATORIA

El logro de metas personales viene acompañado del apoyo, confianza, dedicación, cariño y más valores de nuestros seres queridos, por esta razón dedico este trabajo, esfuerzo y meta a mi amada esposa que me ha acompañado por más de 25 años en este camino hacia arriba, sin condiciones y sin esperar nada a cambio, es por esto que es la persona más importante en mi vida.

A mis hermosos hijos Cristian, Niky y Jean, quienes son el motor de mi vida y por quienes realizo todos los esfuerzos para alcanzar mis objetivos que apalancarán una mejor vida, a ustedes por ser unos hijos ejemplares y que son el orgullo más grande en mi vida.

Javier Dávalos

AGRADECIMIENTO

En el transcurso de todo proceso existen personas que han sido de gran importancia y han aportado al logro de mis metas, es por esta razón que agradezco a mi esposa e hijos por estar junto a mí en este camino al éxito.

Agradezco a la UTPL por la oportunidad que me ha dado para lograr este objetivo planteado.

Agradezco a mis profesores de cada uno de los módulos, que siempre se preocuparon por mi aprendizaje continuo en esta carrera que fortalecerá mi gestión profesional.

Agradezco a mi asesor de tesis que siempre presentó preocupación, interés y cumplió con sus funciones de manera oportuna, aporte fundamental para la culminación de este trabajo de titulación.

Javier Dávalos

ÍNDICE

CARÀTULA

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA	4
1.1. Tema de investigación.....	5
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.2.1. <i>Contextualización</i>	6
1.2.2. <i>Prognosis</i>	6
1.2.4. <i>Formulación</i>	7
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. <i>Definición de variables de la investigación</i>	8
1.5.2. Operacionalización de Variables.....	10
1.6. Metodología	10
1.6.1. Nivel de Investigación.	11
1.6.2. Técnicas e Instrumento de Recolección de Información.	11
1.6.3. Fuentes de Información	11
1.6.4. <i>Método de muestreo</i>	11
1.6.5. <i>Muestreo aleatorio estratificado</i> :.....	12
1.6.6. <i>Población y Muestra</i>	12
CAPÍTULO II.....	14
2. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	14
2.1. Reseña histórica	15
Andinatel.....	15
Pacifictel	16

Transición de entidad anónima a entidad pública	17
2.2. Misión	17
2.3. Visión.....	17
2.4. Organización estructural.....	18
2.5. Objetivos	19
2.5.1. <i>Objetivo 1</i>	19
2.5.2. <i>Objetivo 2</i>	19
2.5.3. <i>Objetivo 3</i>	19
2.5.4. <i>Objetivo 4</i>	19
2.5.5. <i>Objetivo 5</i>	19
2.6. Principios.....	20
CAPÍTULO III.....	21
3. MARCO TEORICO	21
3.1. La teoría sobre la responsabilidad social de la empresa.....	22
3.2. Concepto de responsabilidad social empresarial	23
3.3. Elementos o implicancias de la RSE.....	24
3.4. Alcances de la responsabilidad social empresarial.	27
3.5. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.	28
3.5.1. <i>ISO 26000</i>	28
3.5.2. <i>Alcance de las ISO 26000</i>	29
3.6. Niveles de la responsabilidad social empresarial.	29
3.7. Entorno de la responsabilidad social empresarial.	30
3.7.1. <i>Entorno Interno</i>	30
3.7.2. <i>Entorno Externo</i>	30
3.8. Fases para la Implementación del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial	31
CAPÍTULO IV	33
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	33
4.1. Encuesta a Administrativos	34
4.1.1. <i>Objetivos</i>	34
4.2. Metodología.....	34
4.2.1. <i>Población</i>	34
4.2.2. <i>Método de muestra</i>	34
4.2.3. <i>Resultados</i>	35
CAPÍTULO V	108
5. PROPUESTA MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	108
6. EMPRESARIAL INTERNO	108
6.1. Antecedentes	109
6.2. Objetivos del modelo	109

6.3.	Alcance	109
6.4.	Estrategias de intervención de responsabilidad social empresarial	110
6.5.	Implementación de un coordinador de responsabilidad social empresarial.....	111
6.5.1.	Funciones de un coordinador de Responsabilidad Social Empresarial	111
6.5.2.	Diseño del modelo de responsabilidad social empresarial	111
6.5.3.	Diagnóstico	114
6.5.4.	<i>Estrategias Integradoras</i>	120
6.5.5.	<i>Ventajas hacia los colaboradores y el ambiente laboral.</i>	126
6.5.6.	<i>Ventajas hacia los familiares de los colaboradores.</i>	126
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		127
Conclusiones.....		128
Recomendaciones		130
Bibliografía		131
ANEXOS.....		132
Anexo 1		133
Anexo 2.....		140
Anexo 3.....		144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	10
Tabla 2: Grupos de interés	24
Tabla 3: Principios de la RSE.....	25
Tabla 4: Población.....	34
Tabla 5: La misión y visión se replanteo en función de la RSE	35
Tabla 6: Existencia de un código de ética y normas de conducta.....	36
Tabla 7: Revisión del código de ética	37
Tabla 8: Existe documentación de los grupos de interés	38
Tabla 9: Existencia de procesos de formación	39
Tabla 10: Compromiso de la gerencia	40
Tabla 11: Las políticas de RSE son comunicadas	41
Tabla 12: Conocimiento de lo que es RSE	42
Tabla 13: Se labora voluntariamente en CNT-EP	43
Tabla 14: Es caucionado el colaborador antes de su contrato	44
Tabla 15: Libertad de renunciar.....	45
Tabla 16: Pruebas de embarazo	46
Tabla 17: Identificación de acoso sexual o amenazas	47
Tabla 18: Participación de la mujer	48
Tabla 19: Diferencias salariales en los mismos cargos	49
Tabla 20: Sanciones por violencia	50
Tabla 21: Normas disciplinarias	51
Tabla 22: Control de acoso laboral	52
Tabla 23: Control de acoso físico o mental.....	53
Tabla 24: Medidas disciplinarias	54
Tabla 25: Medidas disciplinarias en todo nivel.....	55
Tabla 26: Libertad de manifestarse.....	56
Tabla 27: Actividades de formación y capacitación	57
Tabla 28: Condiciones de seguridad y salud ocupacional	58
Tabla 29: Medición del clima organizacional	59
Tabla 30: Proyectos sociales	60
Tabla 31: Libre asociación	61
Tabla 32: Dialogo abierto.....	62
Tabla 33: Mecanismos de intimidación a la libre asociación	63
Tabla 34: Existencia de organización sindical.....	64
Tabla 35: Jornada de trabajo	65
Tabla 36: Días de descanso	66
Tabla 37: Horas extras	67
Tabla 38: Rechazo de horas extras	68
Tabla 39: Programa de seguridad y salud ocupacional	69
Tabla 40: Prevención de riesgos laborales	70
Tabla 41: Comité de salud ocupacional.....	71
Tabla 42: Charlas de seguridad	72
Tabla 43: Inducción relacionada a la seguridad.....	73
Tabla 44: Instalaciones adecuadas para el trabajo.....	74
Tabla 45: Salarios justos	75
Tabla 46: Multas disciplinarias	76
Tabla 47: Entrega de roles.....	77
Tabla 48: Días festivos.....	78
Tabla 49: Responsable de atención al cliente	79
Tabla 50: Atención inmediata al cliente.....	80
Tabla 51: Reclamos y sugerencias	81
Tabla 52: Medición de satisfacción del cliente	82

Tabla 53: Relación con gremios o asociaciones	83
Tabla 54: Innovación demandas de clientes	84
Tabla 55: Diálogos con Proveedores	85
Tabla 56: Transparencia en las relaciones comerciales	86
Tabla 57: Plazos con proveedores respecto a RSE	87
Tabla 58: Compromisos de RSE y proveedores.....	88
Tabla 59: Relaciones estables con proveedores.....	89
Tabla 60: Contratos con criterios de RSE	90
Tabla 61: Contratación local	91
Tabla 62: Comunicación con proveedores	92
Tabla 63: Participación de todos en la gestión empresarial	93
Tabla 64: Proyectos en la comunidad.....	94
Tabla 65: Estudios de impacto ambiental	95
Tabla 66: Alianzas estratégicas	96
Tabla 67: Practicas sociales	97
Tabla 68: Contribución en procesos sociales o de interés general.....	98
Tabla 69: Informes.....	99
Tabla 70: Aporte de la empresa al entorno	100
Tabla 71: Mecanismos de control ético en todo nivel	101
Tabla 72: Sanciones por corrupción.....	102
Tabla 73: Sistema de gobernanza	103
Tabla 74: Divulgación de los sistemas de gobernanza	104
Tabla 75: Auditoria	105
Tabla 76: Rotación de personal	106
Tabla 77: Apoyo por calamidad	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama Estructural Corporación Nacional De Telecomunicaciones Agencia Chimborazo.....	18
Gráfico 2: La misión y visión se replanteo en función de la RSE	35
Gráfico 3: Existencia de un código de ética y normas de conducta.....	36
Gráfico 4: Revisión del código de ética.....	37
Gráfico 5: Existe documentación de los grupos de interés.....	38
Gráfico 6: Existe documentación de los grupos de interés.....	39
Gráfico 7: Compromiso de la gerencia	40
Gráfico 8: Las políticas de RSE son comunicadas	41
Gráfico 9: Conocimiento de lo que es RSE.....	42
Gráfico 10: Se labora voluntariamente en CNT-EP	43
Gráfico 11: Es caucionado el colaborador antes de su contrato	44
Gráfico 12: Libertad de renunciar.....	45
Gráfico 13: Pruebas de embarazo	46
Gráfico 14: Identificación de acoso sexual o amenazas	47
Gráfico 15: Participación de la mujer.....	48
Gráfico 16: Diferencias salariales en los mismos cargos	49
Gráfico 17: Sanciones por violencia	50
Gráfico 18: Normas disciplinarias.....	51
Gráfico 19: Control de acoso laboral	52
Gráfico 20: Control de acoso físico o mental	53
Gráfico 21: Medidas disciplinarias	54
Gráfico 22: Medidas disciplinarias en todo nivel	55
Gráfico 23: Libertad de manifestarse.....	56
Gráfico 24: Actividades de formación y capacitación	57
Gráfico 25: Condiciones de seguridad y salud ocupacional	58
Gráfico 26: Medición del clima organizacional.....	59
Gráfico 27: Proyectos sociales.....	60
Gráfico 28: Libre asociación	61
Gráfico 29: Dialogo abierto	62
Gráfico 30: Derecho a la libre asociación	63
Gráfico 31: Existencia de organización sindical	64
Gráfico 32: Jornada de trabajo	65
Gráfico 33: Días de descanso	66
Gráfico 34: Horas extras.....	67
Gráfico 35: Rechazo de horas extras.....	68
Gráfico 36: Programa de seguridad y salud ocupacional	69
Gráfico 37: Prevención de riesgos laborales.....	70
Gráfico 38: Comité de salud ocupacional	71
Gráfico 39: Charlas de seguridad.....	72
Gráfico 40: Inducción relacionada a la seguridad.....	73
Gráfico 41: Instalaciones adecuadas para el trabajo.....	74
Gráfico 42: Salarios justos	75
Gráfico 43: Multas disciplinarias	76
Gráfico 44: Entrega de roles	77
Gráfico 45: Entrega de roles	78
Gráfico 46: Entrega de roles	79
Gráfico 47: Atención inmediata al cliente	80
Gráfico 48: Reclamos y sugerencias	81
Gráfico 49: Medición de satisfacción del cliente.....	82
Gráfico 50: Relación con gremios o asociaciones.....	83
Gráfico 51: Innovación demanda de clientes.....	84
Gráfico 52: Relación con gremios o asociaciones.....	85

Gráfico 53: Transparencia en las relaciones comerciales	86
Gráfico 54: Plazos con proveedores respecto a RSE	87
Gráfico 55: Compromisos de RSE y proveedores	88
Gráfico 56: Relaciones estables con proveedores	89
Gráfico 57: Contratos con criterios de RSE	90
Gráfico 58: Contratos con criterios de RSE	91
Gráfico 59: Comunicación con proveedores	92
Gráfico 60: Participación de todos en la gestión empresarial	93
Gráfico 61: Proyectos en la comunidad	94
Gráfico 62: Estudios de impacto ambiental	95
Gráfico 63: Alianzas estratégicas	96
Gráfico 64: Practicas sociales	97
Gráfico 65: Contribución en procesos sociales o de interés general	98
Gráfico 66: Informes	99
Gráfico 67: Aporte de la empresa al entorno	100
Gráfico 68: Mecanismos de control ético en todo nivel	101
Gráfico 69: Mecanismos de control ético en todo nivel	102
Gráfico 70: Sistema de gobernanza	103
Gráfico 71: Divulgación de los sistemas de gobernanza	104
Gráfico 72: Auditoria	105
Gráfico 73: Rotación de personal	106
Gráfico 74: Apoyo por calamidad	107

RESUMEN

El presente trabajo hace referencia a la Responsabilidad Social Empresarial, más específicamente en una empresa del sector de servicios de telecomunicación, inicialmente se hace una descripción de lo que es ser Responsable socialmente, analizando la teoría, la manera de implementarlo en la empresa y como puede llegar a convertirse en una estrategia a nivel empresarial, haciendo énfasis en la estructura organizacional.

Se diseñó una metodología aplicable a cualquier tipo de empresa, para la evaluación cualitativa de su gestión, tomando como sujeto de análisis un modelo de Responsabilidad Social Empresarial, el mismo pretende ser una guía para la empresa y convertirse en un modelo exitoso de Responsabilidad Social Empresarial en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Hay muchas formas de ser socialmente responsable, tanto para las personas, el gobierno y las organizaciones. La comunidad es una estructura sumamente compleja, en la cual, cada uno puede descubrir que rol desarrollar potenciando sus habilidades y obtener los resultados que son fundamentales en un involucramiento de todas las áreas de la empresa, teniendo como base una constante participación y comunicación con la Gerencia Regional.

PALABRAS CLAVE: CNT-EP, Riobamba, Modelo, Responsabilidad, Social Empresarial, evaluación, Estructura organizacional.

ABSTRACT

This work refers to corporate social responsibility, specifically in a company in the sector of telecommunications services, initially a description of what it means to be socially responsible, analyzing the theory, how to implement it in the company is done and how it can turn into a strategy at the enterprise level, with emphasis on the organizational structure.

A methodology applicable to any type of company designed for the qualitative evaluation of their management, on the subject of analysis a model of corporate social responsibility, it is intended as a guide for the company and become a successful model of Corporate Social Responsibility the National Telecommunications Corporation.

There are many ways to be socially responsible, both for individuals, government and organizations. The community is a highly complex structure, in which each may find that role develop enhancing their skills and get the results that are critical involvement in all areas of the company, based on a constant involvement and communication with the Regional management.

KEYWORDS: CNT-EP, Riobamba, Model, Responsibility, Corporate Social, evaluation, organizational structure.

INTRODUCCIÓN

Considerando a la RSE como la savia que alimenta la razón de ser de las organizaciones, se establece que la RSE debe estar fusionada con la gestión económica de tal manera que se posibilite el equilibrio entre la organización y el entorno (Araque, 2010). De esta manera se podría garantizar que la gestión organizacional se involucre en lo que se considera como socialmente responsable.

Las empresas actualmente, en su gran mayoría, trabajan sobre la base de una estrategia empresarial la cual refleja desde la situación actual de la empresa, hasta dónde quiere llegar y de qué manera va a realizarlo. De ahí se desprende la importancia de incluir a la RSE como eje fundamental en la estrategia empresarial.

El presente estudio ha considerado los siguientes capítulos en el marco de desarrollo del presente trabajo de graduación:

En el primer capítulo se plantea todo lo relacionado al planteamiento del problema, la metodología a utilizarse y sus respectivas herramientas y técnicas,

El segundo capítulo recoge todo lo relacionado a los antecedentes de Corporación Nacional de Telecomunicaciones desde su creación hasta sus objetivos empresariales.

El tercer capítulo que planteamos se plasma todo lo referente a lo que es y representa la Responsabilidad Social Empresarial, y su metodología de aplicación en las empresas, en este caso como va a ser presentado el modelo en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. .

El cuarto capítulo en el que se plasma el estudio de campo realizado con base a una hoja de control elaborada por el autor tomando como base la guía de estudio de Responsabilidad social empresarial recibida como materia en la formación como magister en gestión empresarial.

Y como quinto capítulo y último que se plantea en el presente trabajo de investigación es la propuesta planteada por el autor que es la de elaborar un modelo de responsabilidad social empresarial para Corporación Nacional de Telecomunicaciones y sus etapas para que sea puesto en marcha a la brevedad posible en la empresa, y sea de utilidad en la mejora continua de la empresa.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

“Análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba”

1.2. Planteamiento del problema

La implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa se está extendiendo progresivamente en las empresas como consecuencia de las diferentes presiones que reciben del entorno social así como de la propia conciencia empresarial.

La gestión de la misma no debe quedarse en una mera gestión del ámbito operativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas.

Las entidades que sepan integrar adecuadamente La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su estrategia y posteriormente en el nivel operativo, tienen grandes posibilidades de conseguir ventajas competitivas que les facilite un mejor posicionamiento estratégico.

Se puede pensar que la RSE debe incorporarse en la formulación de la estrategia empresarial ya que es un factor clave para el éxito y aceptación de las entidades en el futuro.

El proceso estratégico centrado en los grupos de interés (Stakeholders) es un modelo de dirección estratégica que sirve para analizar la importancia de dichos grupos en la consecución de los objetivos marcados, así como los riesgos de no alcanzar éstos por la influencia de aquellos. Este proceso estratégico parte de la misión, visión y objetivos (pensamiento estratégico) enunciados desde una perspectiva social para, a continuación, formular, programar, implantar y controlar la estrategia social.

Es por esta razón que se desea diseñar un modelo de Responsabilidad Social a nivel Interno, para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba, y así contribuir a su mejora en función de su gestión administrativa – social con la comunidad riobambense y chimboracense.

1.2.1. Contextualización

Desde el punto de vista social, la empresa demostrara un mejoramiento de los procesos de gestión administrativa – social lo que incidirá en la calidad del resultado, lo cual representará una mejor imagen de la empresa ante la comunidad y su visión de empresa pública.

Así mismo, la investigación se considera de gran importancia, debido a que los resultados proporcionan una información clara y precisa de los aspectos más relevantes en la responsabilidad social empresarial para una buena gestión por parte de Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba.

Esto permitirá poder efectuar un análisis de la creciente importancia de la RSE a nivel interno de la empresa como una mezcla con el tema de crecimiento sustentable.

Entender que las acciones de RSE, desde el punto de vista de la percepción representan un valor agregado intangible. Sin embargo las organizaciones carecen del entendimiento necesario para implementar la RSE como un elemento que acompañe a la estrategia general de la empresa.

Por lo que se hace necesario que la empresa cuente con un sistema de responsabilidad social empresarial para brindar la oportunidad en cuanto a mejoras del medio ambiente, mejora social y mejora económica de sus colaboradores y de quienes los rodean, en esta misma manera, la investigación proporciona, conceptos y herramientas que le permiten conocer la realidad en cuanto a los programas de responsabilidad social empresarial y tener como resultado un documento que sirva de herramienta de inicio en lo que se refiere a RSE.

1.2.2. Prognosis

El presente estudio tiene como finalidad crear una estrategia de desarrollo sostenible dentro del stakeholder cliente interno de la Agencia Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba, determinando de esta manera las necesidades existentes dentro de la organización en función de Responsabilidad Social Empresarial, para ello se fundamentará en la aplicación de un diagnóstico el cual será realizado al personal, a través de una encuesta y de esta manera se conocerá las percepciones que tienen los mismos en cuanto a temas de bienestar laboral, seguridad ambiental, salud, comunicación, equilibrio trabajo – familia, motivación laboral, etc.; con la finalidad de lograr un mejor ambiente laboral, además se establecerán parámetros de

selección para jerarquizar y seleccionar las necesidades primordiales de los colaboradores que deberán ser solucionadas y se propondrá una estrategia basada en modelos de RSE de diferentes empresas, esto permitirá tener una ventaja evidente, puesto que es un compromiso de mejoras sustentables con todos los involucrados, especialmente con el cliente interno de Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba, La investigación se la realizará mediante encuestas, entrevistas y observación dentro de la organización, esto es fundamental para conocer las necesidades que requieran ser intervenidas dentro del stakeholder cliente interno, con la finalidad de generar una estrategia de desarrollo sostenible dentro de la misma, de esta manera se reforzara el proceso de Responsabilidad Social Empresarial que se está implementando y a su vez, esta investigación servirá como base para la transmisión de buenas prácticas de responsabilidad social hacia otras empresas.

1.2.4. Formulación

¿Cuál es la situación actual en la que se encuentra el stakeholder cliente interno de Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba y de qué manera esta compromete su rendimiento para formular estrategias de Responsabilidad Social Empresarial?

1.3. Justificación

Se busca esta tesis es plantear el utilizar la Responsabilidad Social Empresarial de una manera estratégica y como una método de creación de valor y que ésta no solo sea un aporte al entorno para que la organización logre ser percibida de mejor manera sino para poder entender este proceso que se presenta la información necesaria para comprender lo que es la RSE y como puede ser llevada está a las bases estratégicas de la empresa. De esta manera se plante la importancia y la creación de valor a través de la RSE y como elementos pueden ser analizados y considerados de una manera cualitativa y cuantitativa.

Esto permitirá poder efectuar un análisis de la creciente importancia de la RSE a nivel interno de la empresa como una mezcla con el tema de crecimiento sustentable.

Entender que las acciones de RSE, desde el punto de vista de la percepción representan un valor agregado intangible. Sin embargo las organizaciones carecen del entendimiento necesario para implementar la RSE como un elemento que acompañe a la estrategia general de la empresa.

Hay que desmitificar que lo correcto es afirmar que sé está siendo socialmente responsable al destinar fondos a actividades sociales muy lejos de resolver las necesidades inmediatas del entorno o de las personas que trabajan al interior, de la empresa, cuando el verdadero objetivo es el mejoramiento de la imagen de la empresa.

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

- Analizar y diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Diagnosticar las condiciones actuales de la empresa pública CNT Agencia Riobamba en cuanto a los parámetros requeridos para formular un programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- Identificar los actores internos clave, interesados en un programa de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa
- Establecer y definir los elementos a considerar para la formulación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno, que cubra las necesidades sociales de los individuos que conforman la CNT en la ciudad de Riobamba.

1.5. Hipótesis

Hi: ¿El análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno ayudará a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba?

1.5.1. *Definición de variables de la investigación*

Variable Independiente

- Análisis y diseño un modelo de responsabilidad social empresarial interno

Variable Dependiente

- Para mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba

1.5.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>Independiente</p> <p>Análisis y diseño un modelo de responsabilidad social empresarial interno</p>	Identificar los principios de responsabilidad social empresarial presentes en la empresa	<p>Resultados en evaluaciones dirigido a 13 colaboradores del área administrativa</p> <p>Estudio de campo, basado en el modelo de responsabilidad social empresarial</p>	Fichas de observación estructurada
<p>Dependiente</p> <p>Para mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba</p>	<p>Procesos actuales</p> <p>Instrumentos de RSE.</p>	Modelo de mejora del proceso de Responsabilidad Social Empresarial	Modelo de Responsabilidad Social empresarial

Fuente: Variables

Elaborado por: Javier Dávalos.

1.6. Metodología

La presente investigación, se ha establecido la siguiente metodología a seguir, la misma que está de acuerdo a las hipótesis a comprobar.

La investigación de campo según Martínez Arias, Rosario: “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente del sujeto u objeto de la investigación o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna”. (Martínez Arias, 2008, págs. 79-95)

Esta investigación es de campo, ya que la información que se obtendrá será tomada del ambiente donde se desarrolla el problema y de los sujetos considerados como informantes clave.

1.6.1. Nivel de Investigación.

Para (Salkind N. , 2010),“La investigación descriptiva reseña la características de un fenómeno existente”.

La investigación es de tipo descriptivo, debido a que se dirige a la búsqueda de información acerca de un hecho, fenómeno, situación o proceso, para describir sus aplicaciones, su forma de operar y cuáles son las características del mismo, permitir conocer cómo influye la implementación a nivel interno y externo del programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno.

1.6.2. Técnicas e Instrumento de Recolección de Información.

Según Martínez Arias Rosario “Se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información....Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (Martinez Arias, 2008)

La técnica e instrumentación para la recolección de datos es una forma previamente establecida de recolectar informaciones necesarias para la realización de la investigación, mediante diferentes tipos de recursos aplicables al objeto de estudio para mantener almacenada y registrada la información.

En la realización de la investigación se utilizará como técnica de recolección de información la encuesta.

1.6.3. Fuentes de Información

Para el desarrollo de esta investigación se utilizara fuentes tanto primarias como secundarias; las fuentes primarias de donde se extraerá la información será los colaboradores administrativos que laboran en Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba a través de la aplicación de encuestas. Las fuentes secundarias que se utilizarán será: material bibliográfico (libros, tesis, revistas, monografías), páginas Web, entre otros.

1.6.4. Método de muestreo

El tipo de muestreo aplicado a esta investigación será el siguiente:

1.6.5. Muestreo aleatorio estratificado:

Simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral para un tamaño dado de la muestra. Consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica (se puede estratificar, por ejemplo, según la profesión, el lugar de residencia, el sexo, el estado civil, etc.). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra.

1.6.6. Población y Muestra

1.6.6.1. Población

A continuación se describe la población o universo de la CNT, que está conformada por 13 personas del personal administrativo:

Gerente	1
Jefe Administrativo Financiero	1
Jefe Comercial	1
Jefe Técnico	1
Analista Financiero	2
Analista administrativo	1
Analista de Compras Públicas	1
Analista de Talento humano	1
Analista Jurídico	1
Analista de Proyectos	1
Asistente de Gerencia	1
Bodeguero	1
TOTAL DE POBLACIÓN	13

1.6.6.2. Muestra

Se trabajará con toda la población, y no se obtendrá muestra pues el universo es pequeño en esta investigación.

CAPÍTULO II
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

2.1. Reseña histórica

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A. se constituyó como sociedad anónima, mediante escritura pública de fusión de las extintas Andinatel S. A. y Pacifictel S. A., suscrita el 30 de octubre de 2008, con el objetivo de unificar los servicios y ampliar la cobertura en telefonía fija e internet banda ancha en todo el Ecuador. (CNT, 2015)

Andinatel

Andinatel fue una empresa de telefonía fija de Ecuador. Sociedad Anónima de capital público con sede en Quito. Operaba los servicios de telefonía fija, telefonía pública, servicio de internet, servicios portadores y de valor agregado.

La empresa Andinatel S.A. fue resultado de la división en dos partes de Emetel S.A., empresa estatal que prestaba servicios de telefonía en todo el Ecuador. Andinatel fue una de las dos empresas en que se dividió al monopolio estatal. Cubría las provincias de la región andina del país (de allí su nombre) tales como: Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Bolívar la Amazonía tales como: Sucumbíos, Napo, Orellana y Pastaza y la provincia de Esmeraldas (hasta 2008 pasó a ser Nacional tras fusionar las 2 Zonas una Zona Centro Norte con provincias tales como: Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar, Sucumbíos, Napo, Orellana, Pastaza y otra Zona Centro Sur con provincias tales como: Manabí, Los Ríos, Guayas, El Oro, Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago, Zamora Chinchipe y Galápagos).

Recibió una concesión de parte del Estado ecuatoriano el 29 de diciembre de 1997. El 100% de sus acciones son de propiedad del ente estatal Fondo de Solidaridad. Aunque fue creada para ser privatizada, este proceso fracasó, por ello el Estado continúa administrando esta empresa.

Si bien inicialmente se preveía que Andinatel tendría menos utilidad que su hermana de la costa ecuatoriana, Pacifictel, con los años la empresa afincada en la capital andina, Quito, demostraría mejor desempeño. Todos los años, desde su creación, entregó grandes utilidades a su dueño. Entre 1997 y 2004 fue la empresa con mayores activos y la mayor contribuyente de impuesto a la renta en Ecuador.

En 2000 inició la prestación de servicio de internet (es también un ISP) a través de la marca Andinanet. En 2002 incursionó en el negocio de la telefonía pública a través de cabinas

telefónicas. Antes de ese año, prestaba telefonía pública sólo con aparatos independientes. En 2003 en alianza con Pacifictel, se hizo de la tercera concesión de telefonía móvil, la cual opera mediante su filial Alegro. (CNT, 2015)

Pacifictel

Pacifictel fue una empresa de telefonía fija de Ecuador. Sociedad Anónima de capital público con sede en Guayaquil. Operaba los servicios de telefonía fija, telefonía pública, servicio de internet, servicios portadores y de valor agregado.

La empresa Pacifictel S.A. fue resultado de la división en dos partes de Emetel S.A., empresa estatal que prestaba servicios de telefonía en todo el Ecuador. Pacifictel es una de las dos empresas en que se dividió al monopolio estatal. Cubría las provincias de la región pacífica (de allí su nombre) del país (excepto Esmeraldas) tales como: Manabí, Los Ríos, Guayas y El Oro, la sierra austral (excepto en Cuenca, en la que funciona la empresa municipal ETAPA) tales como: Azuay, Cañar y Loja, la Amazonía tales como: Morona Santiago y Zamora Chinchipe y la provincia de Galápagos (hasta 2008 pasó a ser Nacional tras fusionar las 2 Zonas una Zona Centro Norte con provincias tales como: Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar, Sucumbíos, Napo, Orellana, Pastaza y otra Zona Centro Sur con provincias tales como: Manabí, Los Ríos, Guayas, El Oro, Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago, Zamora Chinchipe y Galápagos).

Recibió una concesión de parte del Estado ecuatoriano el 29 de diciembre de 1997. El 100% de sus acciones son de propiedad del ente estatal Fondo de Solidaridad. Aunque fue creada para ser privatizada, este proceso fracasó, por ello el Estado continúa administrando esta empresa. En dos oportunidades se intentó concesionar su administración, pero ambos procesos de subasta fracasaron.

Debido a que el Estado la administra, ha sido víctima de acuerdos políticos. Generalmente los gobiernos entregaban los niveles directivos de esta empresa a grupos políticos a cambio de acuerdos parlamentarios, lo que ha ocasionado una serie de actos de corrupción y una crónica inestabilidad de sus autoridades.

En 2000 inició la prestación de servicio de internet (es también un ISP) a través de la marca Easynet. En 2002 incursionó en el negocio de telefonía pública a través de cabinas telefónicas.

Antes de ese año, prestaba telefonía pública sólo con aparatos independientes. En 2003 se alió con su par serrana, Andinatel, para proveer el servicio de telefonía móvil con una empresa de sociedad conjunta: Alegro PCS. (CNT, 2015)

Transición de entidad anónima a entidad pública

El 14 de enero del 2010 mediante decreto ejecutivo No. 218, publicado en Registro Oficial 122 en el gobierno del Econ. Rafael Correa, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S. A. pasa a ser entidad pública denominándose CNT EP (Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública) (CNT, 2015)

2.2. Misión

“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de Telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”

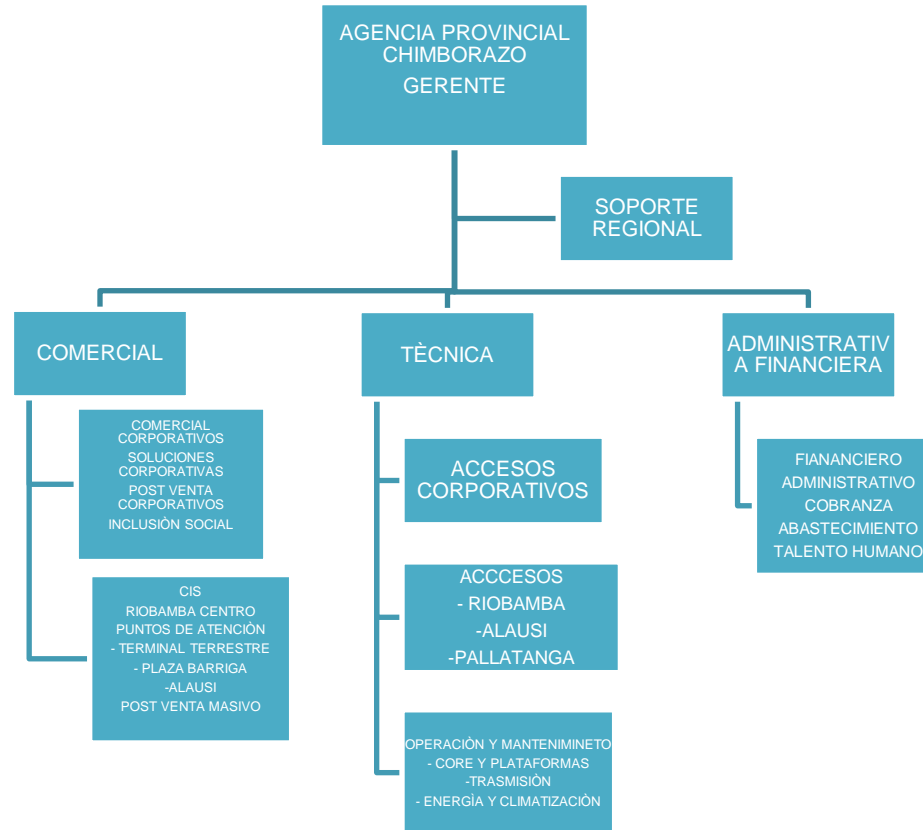
2.3. Visión

“Ser la empresa líder de Telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”

2.4. Organización estructural

Gráfico 1: Organigrama Estructural Corporación Nacional De Telecomunicaciones Agencia Chimborazo

La CNT cuenta con una estructura organizacional, dividida en estructura nacional, regional, y provincial, la misma que destacamos a continuación ya que Riobamba es parte del estudio.



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Elaborado por: Javier Dávalos

2.5. Objetivos

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones ejecutará el Plan Nacional de Conectividad, proyectado y orientado a fomentar la accesibilidad a los servicios de Telecomunicaciones y conectividad en cada rincón de la Patria, constituyéndolos en herramientas que coadyuven al mejoramiento de la calidad de vida de todos los ecuatorianos.

El Plan Nacional de Conectividad consta de cinco objetivos:

2.5.1. Objetivo 1

Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas de negocio de la empresa, con un portafolio de productos y servicios flexible, de valor agregado y ajustado a los requerimientos de los segmentos corporativos y masivos. (CNT, 2015)

2.5.2. Objetivo 2

Ser la empresa pública que posibilite el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y tecnologías de la información y comunicación, impulsando su uso a nivel nacional. (CNT, 2015)

2.5.3. Objetivo 3

Proveer de productos y servicios de Telecomunicaciones convergentes, innovadores, de calidad y con excelencia en la atención al cliente. (CNT, 2015)

2.5.4. Objetivo 4

Ser el proveedor de soluciones de Telecomunicaciones para el sector público, que contribuya con su desarrollo. (CNT, 2015)

2.5.5. Objetivo 5

Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa, como resultado de la eficiencia productiva, incremento de clientes y su gestión socialmente responsable. (CNT, 2015)

2.6. Principios

- Trabajamos en equipo.
- Actuamos con integridad.
- Estamos comprometidos con el servicio.
- Cumplimos con los objetivos empresariales.
- Somos socialmente responsables.

CAPÍTULO III
MARCO TEORICO

3.1. La teoría sobre la responsabilidad social de la empresa

La ética

Para darle un enfoque más claro al concepto de Responsabilidad Social Empresarial, que en adelante se denominará (RSE), primero que todo debemos partir de la ética, que en este caso para la siguiente investigación se soportara en la neo-aristotélica donde según el autor (LOZANO, 2012), establece la ética como una ética de la responsabilidad encaminada a los individuos desde los principios y valores obtenidos como una combinación de todas las etapas recorridas a lo largo de su existencia. En otras palabras, la Responsabilidad Social Empresarial, consolida el paso del individuo a la empresa como objeto de reflexión ética, bajo la perspectiva de pensar cuál es el lugar social de la empresa, cuál su aporte con la sociedad y que es lo que legitima su existencia.

Así mismo, si hablamos de RSE en el ámbito ético moral, se puede decir que la empresa es un fuerte componente ético, que se hace adoptando la perspectiva del sistema económico y de la sociedad donde actúan las empresas. De igual forma, la responsabilidad ética es social, en la medida en que la sociedad espera que la empresa actúe en el marco de determinados valores que no son, ni pueden ser exigidos o incluidos en sus vertientes tales como: los resultados económicos, culturales, políticos, éticos, morales y sociales, pero que son socialmente reconocidos y, por tanto, se espera que la empresa los tenga en cuenta.

“Los esfuerzos en torno a la ética empresarial y a la responsabilidad social han encontrado obstáculos precisos al no tener un poder vinculante coactivo, sino simplemente indicativo. La ética y la responsabilidad social son esfuerzos voluntarios, indican valores, muestran caminos, pero no tienen la fuerza coactiva de la ley, precisamente porque se apoyan en la opción libre de las personas por un comportamiento responsable y libre” (Yepes, Peña, Sánchez: 2007; p. 84)

De acuerdo con los trabajos de Brenson (citados por GUZMÁN, 2006) la responsabilidad social empresarial implica cinco compromisos éticos a saber:

- Poder social: reconocer, como empresa, que nuestras acciones (o falta de ellas) tienen impacto sobre la sociedad y ella tiene derecho a exigir que respondamos por las consecuencias de dichas acciones.

- Comunicación abierta: estar abiertos y sensibles a la voz de la sociedad y de sus problemas actuales y emergentes.
- Revisión de las consecuencias: calcular y considerar de antemano, todos los costos sociales y los beneficios de una actividad, producto o servicio, aún cuando sea técnica y económicamente factible.
- Costos compartidos: compartir equitativamente los costos de dichas acciones con el consumidor.
- Involucrarse: ofrecer nuestra experiencia y experticia empresarial a la solución de un problema social emergente.

Finalmente, la RSE implica conducir la conducta empresarial a un ámbito donde ésta sea congruente con las normas, los valores y las expectativas sociales prevalentes. Y así, poder darle relevancia a que cualquier valoración moral que se haga de la empresa sólo puede hacerse a partir de los valores sociales dominantes y de lo que la sociedad, en un momento dado, espera de las organizaciones.

3.2. Concepto de responsabilidad social empresarial

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (Calderón, 6 de Diciembre de 2012).

“La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus colaboradores, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”, (World Business Council for Sustainable Development, 2000 (WBCSD))

3.3. Elementos o implicancias de la RSE.

Para lograr estos objetivos la empresa debe partir de unos principios básicos congruentes con el concepto de RSE y las necesidades de los grupos de interés. Los propuestos por el Marco Conceptual son: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización.

El principio de transparencia constituye la pieza básica en la que se sustenta el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones; las organizaciones poco transparentes no asumen el concepto ni los objetivos de la RSE.

El último aspecto se refiere a los elementos o implicancias de la RSE sobre la dirección y gestión de las organizaciones. En este sentido se han observado implicaciones sobre cinco áreas funcionales, gobierno corporativo, dirección estratégica, gestión y control interno, información y verificación, y certificación, además surgen otras dos facetas de la actividad de las organizaciones, inversión socialmente responsable y comunicación y reconocimiento externo.

Tabla 2: Grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	
INTERNOS	Accionistas /Propietarios
	Colaboradores
EXTERNOS	Clientes
	Proveedores
	Competidores
	Agentes sociales
	Administraciones Públicas
	Comunidad local
	Sociedad y público en general
	Medio ambiente y generaciones futuras

Fuente: Guía estudio UTPL de Responsabilidad Social y Empresarial

Elaborado por: Javier Dávalos

El gobierno corporativo es la forma en que las empresas se organizan, son dirigidas y controladas. La RSE aplicada al gobierno corporativo implica la presencia e influencia de los principios sociales y medioambientales de gestión en los órganos que ejercen dicha dirección y control de las empresas.

La implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial se está extendiendo progresivamente en las empresas como consecuencia de las diferentes presiones que reciben del entorno social así como de la propia conciencia empresarial.

La gestión de la misma no debe quedarse en una mera gestión a nivel operativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas.

Las entidades que sepan integrar adecuadamente la RSE en su estrategia y posteriormente en el nivel operativo, tienen grandes posibilidades de conseguir ventajas competitivas que les facilite un mejor posicionamiento estratégico.

Tabla 3: Principios de la RSE



Fuente: Guía estudio UTPL de Responsabilidad Social y Empresarial
Elaborado por: Javier Dávalos

- **La Transparencia:** Se refiere a las ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables. Estos principios se encuentran en los códigos de conducta y buenas prácticas, las declaraciones de principios y los modelos de elaboración de memorias sociales o de sostenibilidad. La transparencia requiere también que las empresas den a conocer, informen y publiquen sus conductas de RSE.
- **Las Normas:** Para que una empresa sea calificada como socialmente responsable debe cumplir con un conjunto de requisitos técnicos en su estructura y organización que son monitoreados por agentes externos. De aquí, que una empresa socialmente responsable debe contar con sistemas e informes de auditoría social, medioambiental o en materia de RSE, así como con certificaciones y acreditaciones expedidas por diversas organizaciones.
- **La Autoevaluación:** La empresa socialmente responsable evalúa su desempeño en materia de RSE. Esta actividad le permite extraer conclusiones para realizar cambios en los sistemas de gestión y organización. Para llevarla a cabo, la empresa debe identificar los requisitos técnicos en la estructura y organización necesarios para ser calificada como socialmente responsable por agentes externos. Por otra parte, requiere conocer las metodologías para establecer metas y objetivos de la RSE, los mecanismos y criterios para evaluar conjuntamente los resultados y los distintos modelos de los informes de evaluación de diferentes instituciones y los llamados sellos de excelencia.
- **La Gestión Socialmente Responsable:** Es el conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios modelos o estándares de gestión, así como también los informes de sostenibilidad con los que debe cumplir la empresa.
- **Consumo Socialmente Responsable:** Las actividades de las empresas en este ámbito se canalizan principalmente a través de las denominadas etiquetas, indicativas para el consumidor de un correcto proceso de elaboración del producto en términos RSE.
- **Estructuras de Información Sobre RSE:** Una empresa socialmente responsable debe “rendir cuentas” ante los distintos grupos de interés. Para ello, existe en la literatura un conjunto de guías, directrices, soportes y modelos que ofrecen mecanismos de comunicación e información de las actuaciones empresariales en materia de RSE. Se trata de sistemas específicos para comunicar o informar a la sociedad de los niveles concretos de realización y desarrollo en la materia por parte de la empresa.

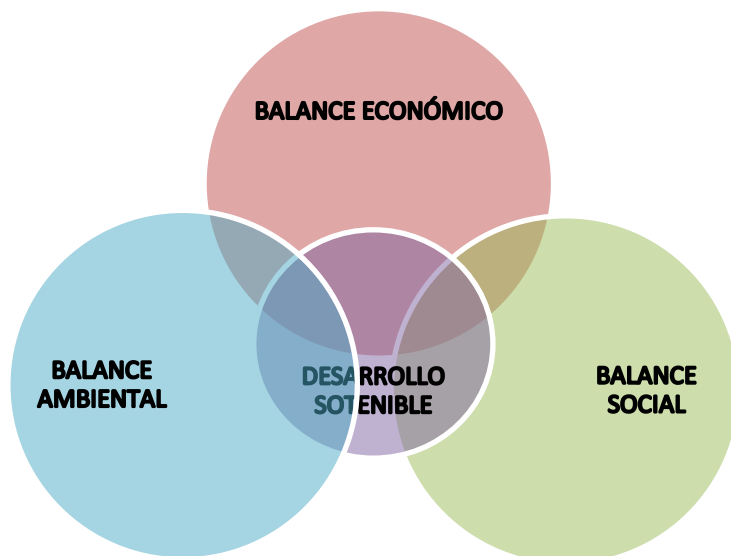
3.4. Alcances de la responsabilidad social empresarial.

En este escenario cambiante, donde aparece la responsabilidad Social empresarial como factor de equilibrio, se pueden visualizar los siguientes alcances como concepto en el desarrollo de las actividades empresariales:

- **Alcance social y de desarrollo:** Desde este punto de vista la RSE se centra en las actividades realizadas por la empresa con el fin de contribuir a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables.
- **Alcance solidario e igualitario:** En esta noción la empresa se reconoce como un sistema inserto en uno mayor, destacándose ésta en la contribución a las oportunidades y la igualdad de las personas, en este sentido es que se reconoce la existencia implícita de derechos y deberes, por parte de las empresas y la sociedad.
- **Alcance de autorreferencia:** Esta noción considera sólo el interior de la empresa, es decir, la relación que se produce entre ésta con los accionistas, clientes y colaboradores, sin que hayan responsabilidades de otro tipo hacia la comunidad externa, enfocándose solo al mercado y visualizando a la empresa como generadora de ganancias.
- **Alcance ético sistémico:** Se considera una visión integral de la empresa en la sociedad, donde se rescata la responsabilidad de ésta con sus stakeholders o grupos de interés de manera permanente, de ahí el carácter sistemático de esta noción, por considerar las acciones socialmente responsables como permanente en el tiempo.
- **Alcance ético y de valores:** Ésta noción parte a raíz de lo expuesto en los puntos anteriores, considerando la RSE como reflejo de la empresa o las personas que están a cargo de éstas, destacando el énfasis de trabajar bajo valores y difundirlos a todas las áreas, fomentando el surgimiento de una ética corporativa que va a sustentar el proceso de toma de decisiones en la empresa.

3.5. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.

Imagen 1: Dimenciones de la RSE



Fuente: Guía estudio UTPL de Responsabilidad Social y Empresarial

Elaborado por: Javier Dávalos

3.5.1. ISO 26000

Norma internacional que proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad, las materias fundamentales y los temas que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar comportamientos socialmente responsables en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizaciones existentes. Esta norma internacional fue lanzada a nivel mundial el primero de noviembre de 2010 es para uso voluntario y no es certificable; se desarrolló utilizando enfoques de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 80 países y 40 organizaciones internacionales dedicadas a diversos aspectos de la responsabilidad social:

3.5.2. Alcance de las ISO 26000

- En la aplicación de la ISO 26000, es recomendable que una organización tenga en cuenta la sociedad, la diversidad medioambiental, jurídica, cultural, política y organizativa, así como las diferencias en las condiciones económicas, mientras que está siendo compatible con las normas internacionales de comportamiento.
- No es certificable
- ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. No tiene la intención ni es apropiada para efectos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta para certificar, o declaraciones de estar certificado, con la norma ISO 26000 sería una tergiversación de la intención y propósito y una desviación de esta norma internacional. Como la ISO 26000 no establece requisitos, cualquier certificación, no sería una demostración de la conformidad con esta Norma Internacional

3.6. Niveles de la responsabilidad social empresarial.

En la sociedad la RSE se manifiesta en diferentes ámbitos, ésta puede ser expresada en acciones públicas o privadas de cada individuo, el desarrollo de las familias y grupos sociales, organizaciones civiles e instituciones políticas, en el Estado y en sus políticas públicas. Por lo que, la empresa ve manifestada sus responsabilidades y de acuerdo a los alcances que tenga en el escenario o mercado en que se desarrolle en:

- **Responsabilidad básica o global:** Esta responsabilidad proviene del simple hecho de la existencia de la empresa en la sociedad y el cumplimiento de normativas y acciones que aseguren el bienestar de ésta. De esta manera, las empresas se encargan de las consecuencias de sus acciones en su entorno, medioambiente y en las personas, haciéndose cargo y asumiendo responsabilidades en los efectos que causen por el desarrollo de sus operaciones.
- **Responsabilidad institucional o de las organizaciones:** En este sentido las responsabilidades parten por las empresas y la relación que sostienen con todos aquellos que se ven involucrados en sus acciones y actividades en forma directa. Por lo que frente a ésta responsabilidad la empresa deberá acceder y estar dispuesta a dar cuenta de sus acciones a su entorno inmediato, como es su comunidad interna, proveedores y accionistas. Respondiendo a la vez las demandas que estos realicen, y a informar en cuanto al por qué de sus acciones.

3.7. Entorno de la responsabilidad social empresarial.

En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. La influencia de la RSE en su entorno se puede apreciar a continuación:

3.7.1. Entorno Interno

Este entorno considera como grupos de interés a los directivos, al general de los colaboradores, accionistas o dueños de las empresas, involucrando también el escenario en que se desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones.

En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiesta una serie de compromisos, como por ejemplo los de mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas. En este entorno se puede reconocer:

- **La Comunidad Interna:** Que comprende a colaboradores, dueños y accionistas, para los cuales la Responsabilidad Social va a actuar proporcionando una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo para desarrollar sus funciones entre otros beneficios.
- **Conducta Empresarial:** Se refiere a la manifestación de los principios y valores que mueven a la empresa, bajo los cuales desarrolla sus funciones, una gestión y acción ética que es expuesta para un mejor entendimiento de los grupos de interés que conforman este entorno empresarial y un reflejo positivo hacia la comunidad externa.
- **Relación con los recursos naturales:** En éste sentido se puede hacer referencia a la responsabilidad con que la empresa debe desarrollar sus procesos, de manera de lograr la eficiencia en el manejo de los recursos, esto para reducir los efectos nocivos en la comunidad y el medio ambiente.

3.7.2. Entorno Externo.

El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: Los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y Organizaciones de la sociedad Civil. En el

ámbito ambiental la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de éste. Algunas de las relaciones que se pueden mencionar son:

- **Relación con los Proveedores:** Las empresas incorporan en sus acciones criterios de responsabilidad social para elegir a sus proveedores, ya que consideran el cumplimiento por parte de éstos, de acciones sociales y medioambientales. Esto para mantener la coherencia de sus prácticas y las de sus socios comerciales.
- **Relación con los Clientes:** La relación con los clientes se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa.
- **Relación con los Competidores:** La relación que se establece entre empresas competidoras al trabajar en conjunto puede producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE que si trabajaran individualmente.
- **Organizaciones no gubernamentales (ONG):** “Entidades o estructuras jurídicas orientadas al bien común, sin fines de lucro, y cuyo soporte financiero se basa en aportes y donaciones efectuados por distintos actores (personas físicas o jurídicas) de la sociedad civil”

3.8. Fases para la Implementación del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

- a) La primera unidad, **Reflexión inicial**, permite pensar antes de planificar. Para ello, se formaliza el compromiso de la dirección, se elabora un plan de trabajo, se inicia la movilización del equipo RSE, y se elabora el caso de negocio para justificar la mejora de la gestión sobre la base de argumentos empresariales y no únicamente éticos.
- b) La segunda unidad, **Diagnóstico**, permite identificar las oportunidades de mejora mediante el análisis de las prácticas actuales de la empresa, las expectativas de nuestros grupos de interés y las mejores prácticas de nuestro sector.
- c) La tercera unidad, **Planificación**, permite asegurar que la orientación estratégica de la empresa incorpore una perspectiva de sostenibilidad. Para ello se revisan o formulan la misión, visión, valores y políticas de la empresa, se determinan los objetivos y metas operativos a alcanzar, y se especifican los indicadores del cuadro de mando.

- d) La cuarta unidad, **Implementación**, permite ejecutar las acciones planificadas. Para ello se capacita a los colaboradores, se documentan los procedimientos más importantes, se ejecutan las acciones y se registran las evidencias de lo ejecutado.
- e) La quinta unidad, **Monitoreo y evaluación**, permite comprobar los cambios producidos, verificar si se han alcanzado los objetivos esperados, e introducir acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones. Para ello se miden los indicadores, se analizan los datos y se proponen mejoras.
- f) La sexta unidad, **Comunicación y reporte**, permite comunicar el desempeño de la empresa Desde una perspectiva de sostenibilidad económica, social y ambiental. Para ello se elabora el plan de comunicación, el reporte de sostenibilidad y se valida su contenido.
- g) La séptima unidad, **Revisión y mejora**, permite decidir si el enfoque de gestión de RSE adoptado es adecuado para la empresa. Para ello se identifican las oportunidades de mejora para el siguiente ciclo de gestión y se efectúan los cambios necesarios para continuar mejorando.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Encuesta a Administrativos

4.1.1. Objetivos

- Detectar necesidades y problemáticas dentro del contexto de la Responsabilidad Social y Empresarial.
- Determinar en función de los indicadores de RSE las falencias de Responsabilidad Social Empresaria y poder diseñar un modelo de RSE determinando las políticas y estrategias a ser implementadas para que Corporación Nacional de Telecomunicaciones comience a formar parte de las empresas con responsabilidad social

4.2. Metodología

La metodología a aplicarse en este trabajo es exploratoria y descriptiva, la misma que será aplicada en la muestra planteada.

4.2.1. Población

La población del presente trabajo de tesis, tal como se planteó en la muestra, es el total de encuestados.

Tabla 4: Población

DETALLE	N° TOTAL
ADMINSTRATIVOS	13

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

4.2.2. Método de muestra

Tomando como base la muestra, se puede determinar que la muestra en Corporación Nacional de Telecomunicaciones a utilizar es de 13 personas que conforman el universo de administrativos.

El instrumento de medición en el presente trabajo será la encuesta basada en los indicadores de responsabilidad social empresarial.

4.2.3. Resultados

Los resultados obtenidos a través de la encuesta son los siguientes:

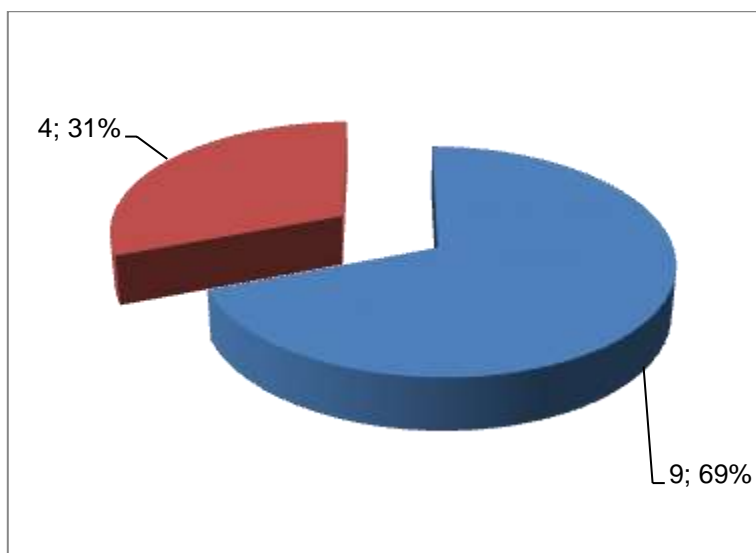
Tabla 5: La misión y visión se replanteo en función de la RSE

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Replanteó su compañía la misión, visión y valores, incluyendo aspectos de Responsabilidad Social Empresarial y la ha difundido entre todos los grupos de interés?	9	4	69,23	30,77

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 2: La misión y visión se replanteo en función de la RSE



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Se muestra que la misión y visión no es totalmente conocida por todos y que se debería replantear en función de la RSE, por medio de la socialización de dichos cambios, y su adecuación en el plan de RSE propuesto..

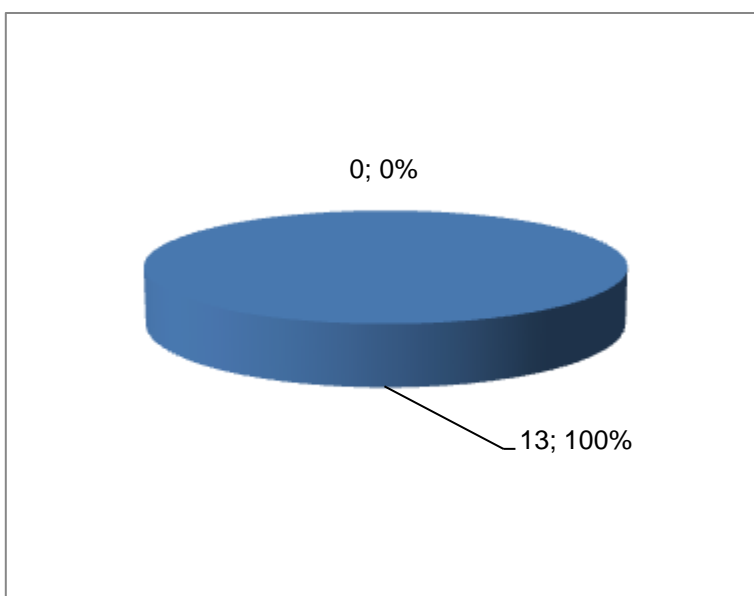
Tabla 6: Existencia de un código de ética y normas de conducta

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Cuenta su compañía con un código de ética (valores, principios, normas de conducta que rijan el comportamiento de los colaboradores), que muestre de forma clara su cultura empresarial?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 3: Existencia de un código de ética y normas de conducta



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Se muestra que la empresa cuenta con un código de ética, mostrando su cultura organizacional traducida a su vez en una imagen institucional conocida por todos.

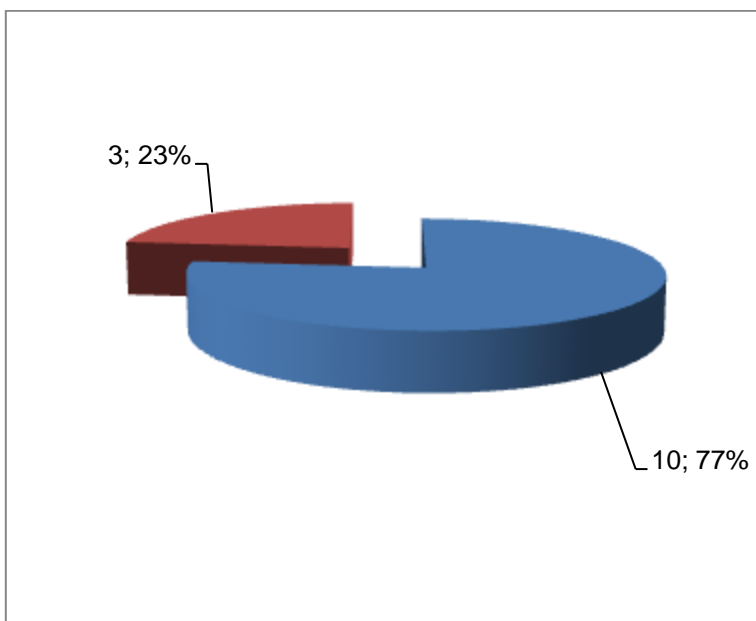
Tabla 7: Revisión del código de ética

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Promueve revisiones periódicas al código de ética?	10	3	76,92	23,08

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 4: Revisión del código de ética



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Se muestra que la empresa cuenta con un código de ética, pero necesita realizar revisiones y mejoras, cambios que deberán ser plasmados en el plan de RSE mostrando así su empeño en el ciclo de la mejora continua de una imagen institucional.

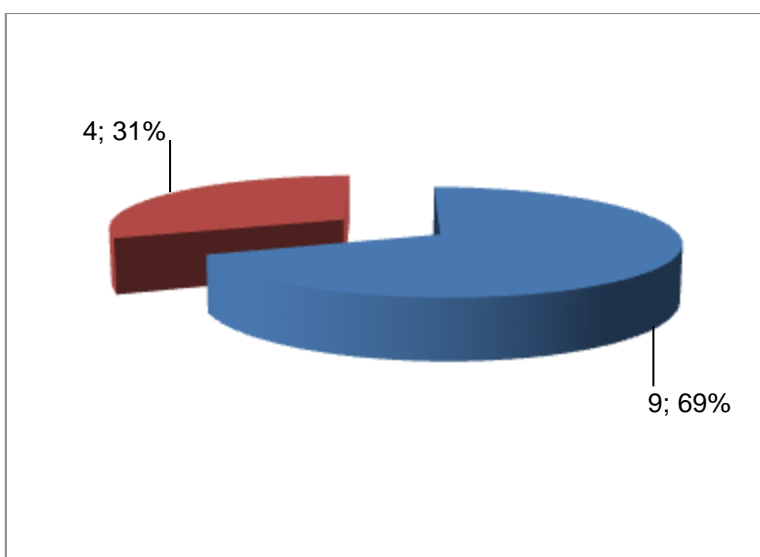
Tabla 8: Existe documentación de los grupos de interés

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Los valores de la organización están documentados y divulgados de forma clara y transparente a todos los grupos de interés de la empresa?	9	4	69,23	30,77

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 5: Existe documentación de los grupos de interés



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Se muestra que la empresa cuenta con un sistema de socialización pero que necesita de cambios y que sea compartido con todos los integrantes de la empresa, visión impartida desde su gerencia general.

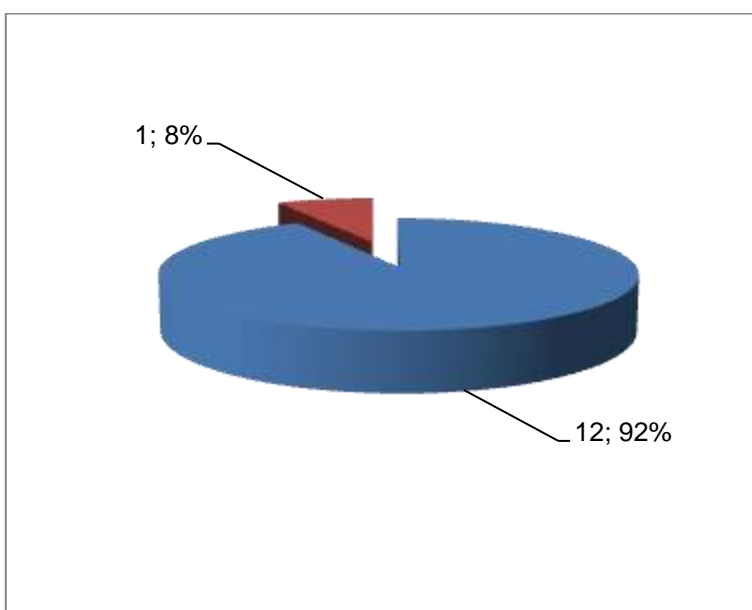
Tabla 9: Existencia de procesos de formación

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existen procesos de formación y divulgación de los valores tanto para los colaboradores directos como para los colaboradores suministrados?	12	1	92,31	7,69

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 6: Existe documentación de los grupos de interés



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: La empresa cuenta con procesos de formación tanto para sus colaboradores directos como para los indirectos dentro de los cuales estaríamos hablando de los contratados a plazo fijo, los mismos que cuentan con todos los derechos que los de contratos indefinidos.

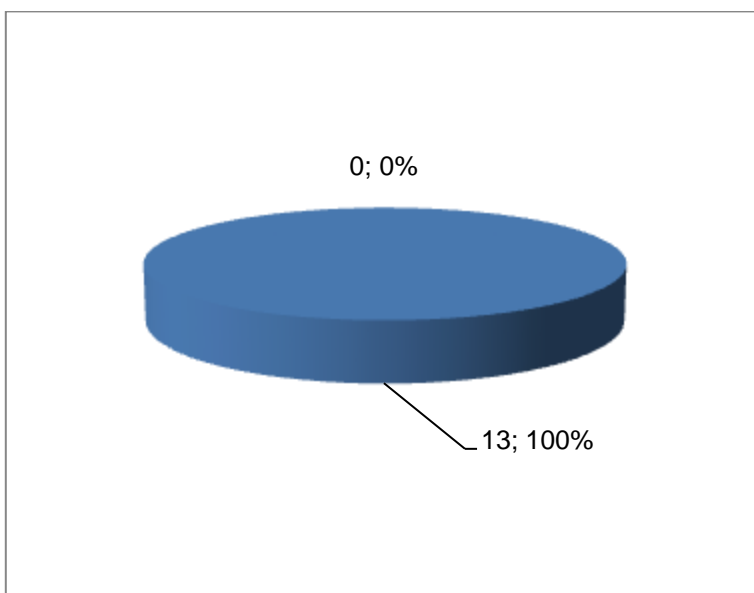
Tabla 10: Compromiso de la gerencia

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿La gerencia general de la empresa demuestra compromiso con los valores de la organización?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 7: Compromiso de la gerencia



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: La gerencia está directamente comprometida con la mejora continua, demostrando una cultura basada en principios y valores mismos que son difundidos y aplicados en todos los estamentos de la empresa, a través de la socialización de dichos procesos.

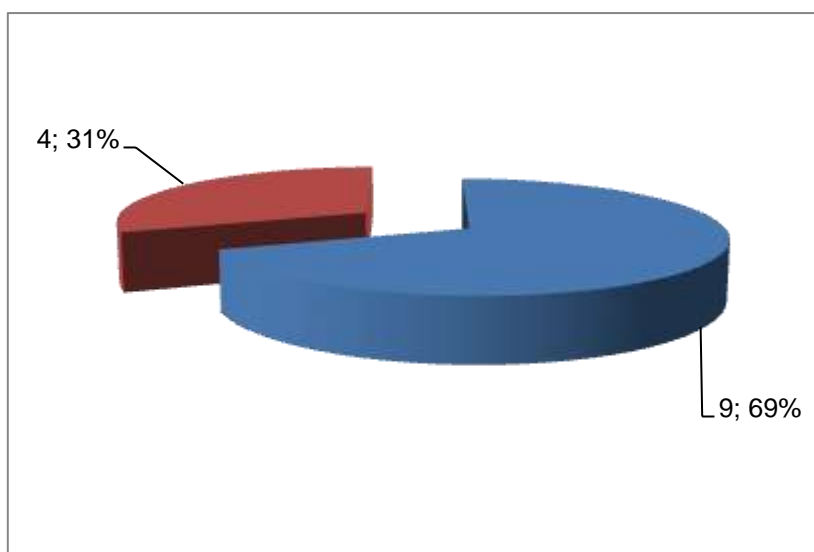
Tabla 11: Las políticas de RSE son comunicadas

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se les ha comunicado internamente a sus colaboradores, proveedores, etc., y externamente a sus clientes y sociedad en general las políticas, retos y avances que se han hecho en este terreno (económico, social y medioambiental)?	9	4	69,23	30,77

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 8: Las políticas de RSE son comunicadas



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Se está avanzando en la socialización de los procesos de responsabilidad social empresarial hacia el cliente externo de la empresa, pero de las respuestas obtenidas se puede determinar que falta socialización de los procesos determinados por parte de la jefatura administrativa, demostrando que los retos y avances planteados por la empresa se encuentran acordes a la políticas nacionales.

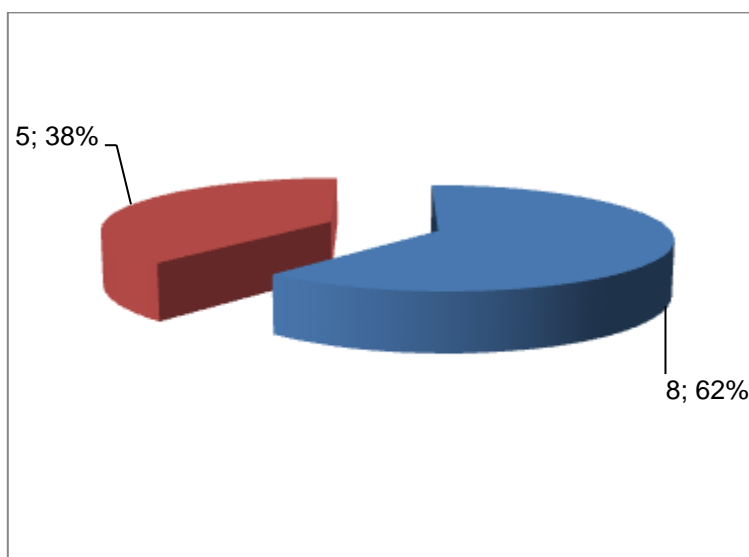
Tabla 12: Conocimiento de lo que es RSE

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Conoce de la existencia de algunos estándares internacionales aceptados de RSE?	8	5	61,54	38,46

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 9: Conocimiento de lo que es RSE



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: En la empresa a pesar de que la RSE es parte de los objetivos, son apenas dos o tres años en los cuales realmente se inicia con los procesos de responsabilidad social empresarial hacia el cliente interno de la empresa y aún no son totalmente aceptados por lo que existe una resistencia al cambio a adaptarse a nuevos modelos de hacer empresa y de desarrollo personal y profesional, que a eso apunta la RSE.

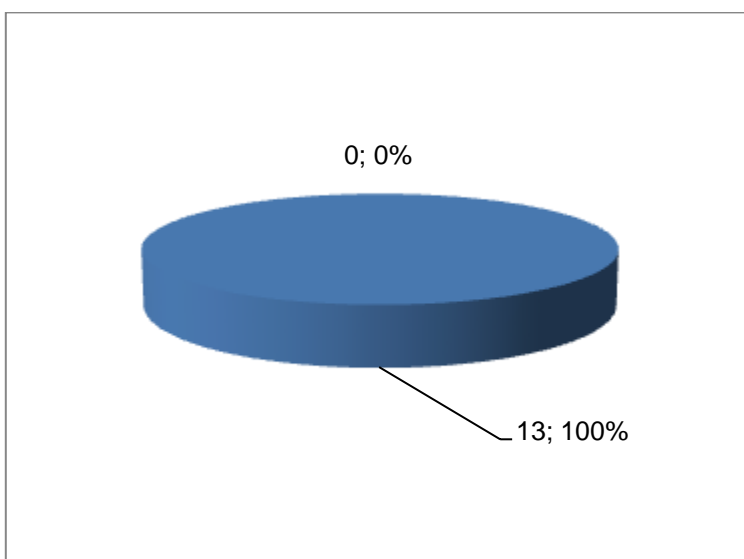
Tabla 13: Se labora voluntariamente en CNT-EP

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Todos los colaboradores laboran voluntariamente en la empresa?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 10: Se labora voluntariamente en CNT-EP



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: El proceso de trabajo en la empresa es libre y voluntario, no se ejerce presión sobre los colaboradores para que ingresen a formar parte de la misma o para que salgan de ella, todo dependerá de su desempeño como colaborador y sus resultados en sus evaluaciones.

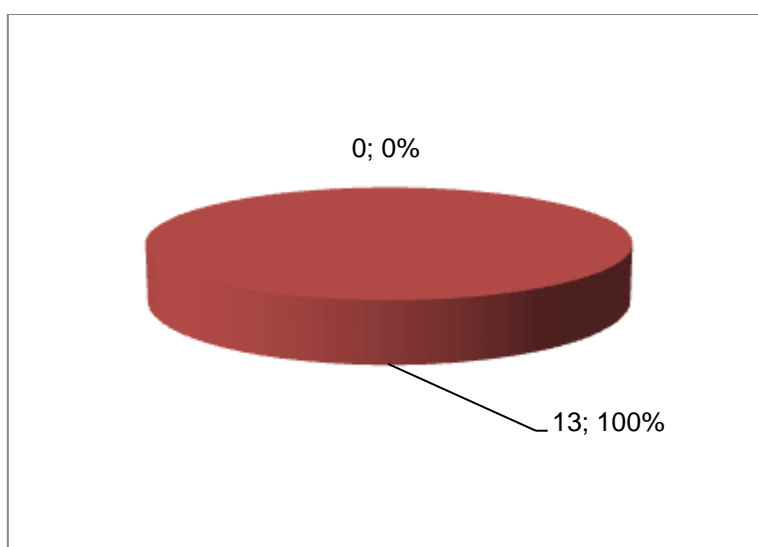
Tabla 14: Es caucionado el colaborador antes de su contrato

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se obliga a los colaboradores a dejar “depósitos” bajo custodia o documentos de identificación para proceder a su contratación?	0	13	0,00	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 11: Es caucionado el colaborador antes de su contrato



Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: No se ejerce presión sobre los colaboradores para que ingresen a formar parte de la misma por medio de depósitos o documentos para ser contratados los procesos de contratación son transparentes siguiendo procesos claramente definidos por las políticas de contratación de CNT a nivel nacional.

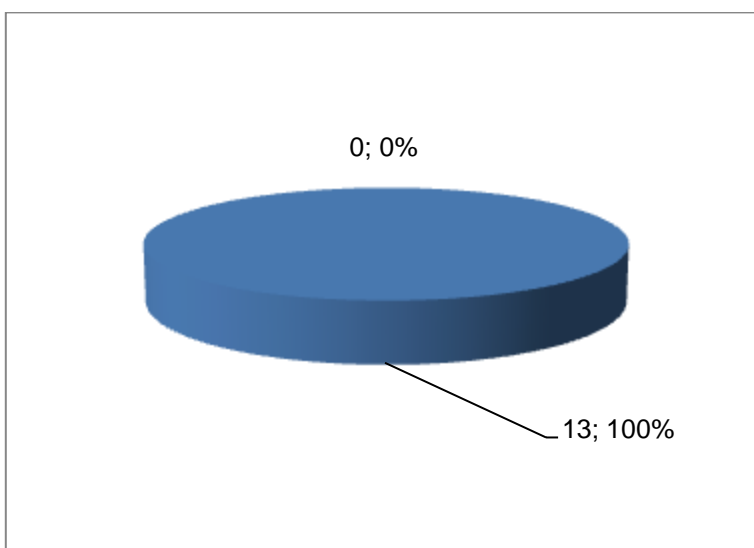
Tabla 15: Libertad de renunciar

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Los colaboradores tienen la libertad de dejar su empleo (después de haber avisado con el tiempo establecido en la ley)	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 12: Libertad de renunciar



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Los colaboradores para dejar su trabajo una vez avisado su salida tiene 15 días para dejar su posición sin que se obstaculice la misma ya que los procesos de contratación son transparentes y claramente definidos por las políticas de contratación de CNT a nivel nacional.

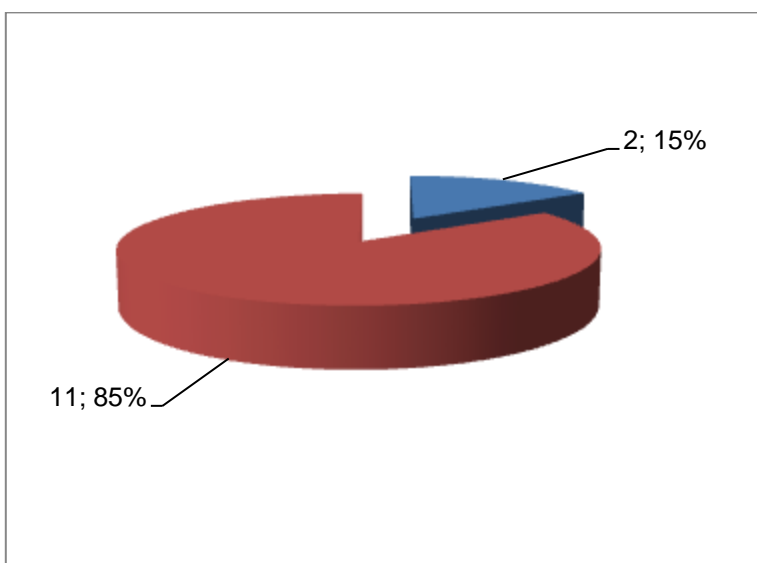
Tabla 16: Pruebas de embarazo

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existe alguna práctica de pruebas de embarazo, antes de vincularse a la empresa y/o después de su ingreso?	2	11	15,38	84,62

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 13: Pruebas de embarazo



Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Los colaboradores en su gran mayoría responden que no se realiza pruebas de embarazo para iniciar sus labores en la empresa, denotando dos respuestas como positivas en su respuesta que representaría que si se realiza pruebas de embarazo antes de su contratación, lo que se convertiría en acciones de discriminación.

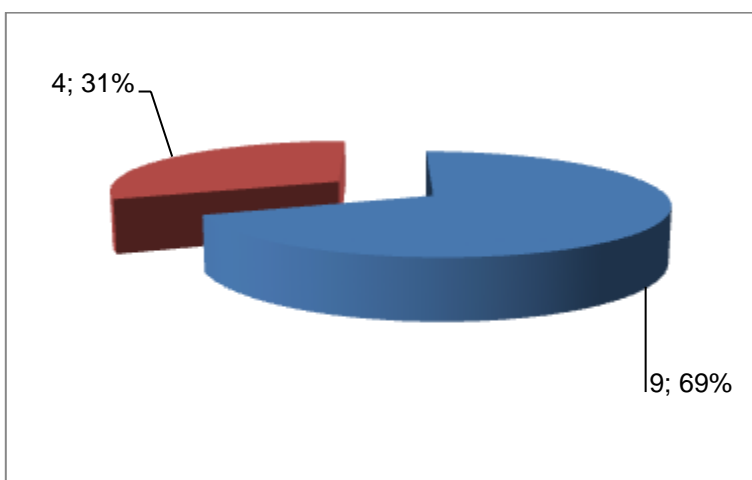
Tabla 17: Identificación de acoso sexual o amenazas

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existen mecanismos para identificar e intervenir casos sobre discriminación, acoso sexual y/o amenazas en la empresa?	9	4	69,23	30,77

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 14: Identificación de acoso sexual o amenazas



Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: La mayoría de los colaboradores están satisfechos y saben que se aplica normas de comportamiento en especial con y para mujeres dentro de la empresa, al ser una política una política nacional la de crear mecanismos de control para que la discriminación y el acoso sea una práctica desechada en todos los estamentos de la empresa, se determina que existe desconocimiento de un grupo minoritario en cuanto se refiere a sistemas de control de acosos, en los cuales debemos trabajar con el plan de RSE planteado.

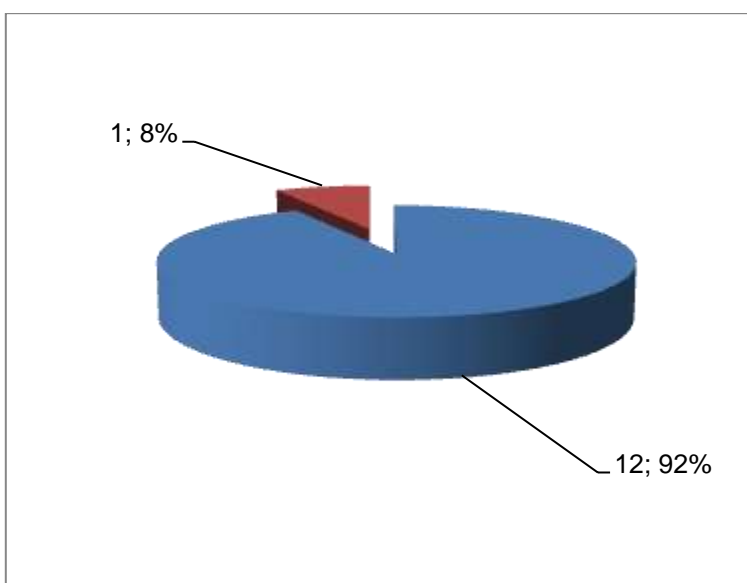
Tabla 18: Participación de la mujer

	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Promueve su empresa la participación de la mujer en cargos directivos?	12	1	92,31	7,69

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 15: Participación de la mujer



Fuente: Tabla 18

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Los colaboradores dentro de la empresa están distribuidos en su mayoría en los cargos administrativos con equidad de género tal es el caso de que de 13 colaboradores en el área administrativa 4 son mujeres.

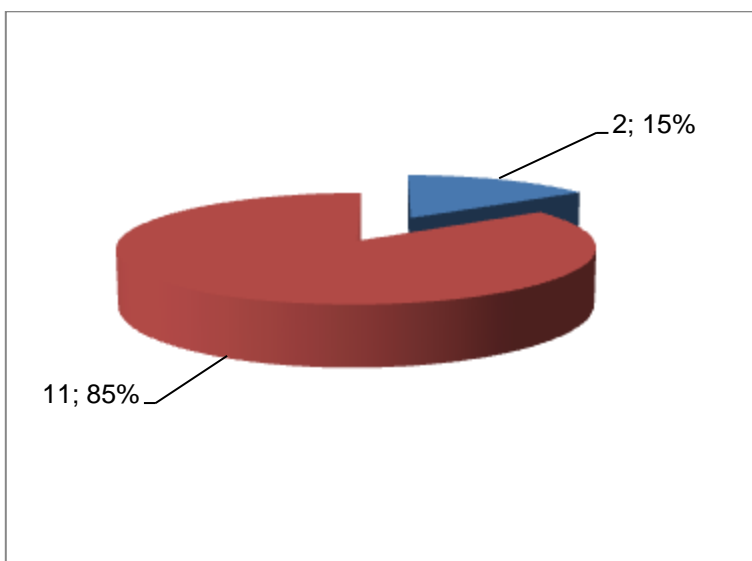
Tabla 19: Diferencias salariales en los mismos cargos

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existe diferencia salarial en el mismo nivel de cargos, si este es ocupado por una mujer?	2	11	15,38	84,62

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 16: Diferencias salariales en los mismos cargos



Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: De los resultados obtenidos se puede determinar que existe un número importante de colaboradores que están de acuerdo con que no existe diferencia salarial en cargos ocupados por mujeres, tomando en cuenta de que 4 colaboradores del sector administrativo son mujeres.

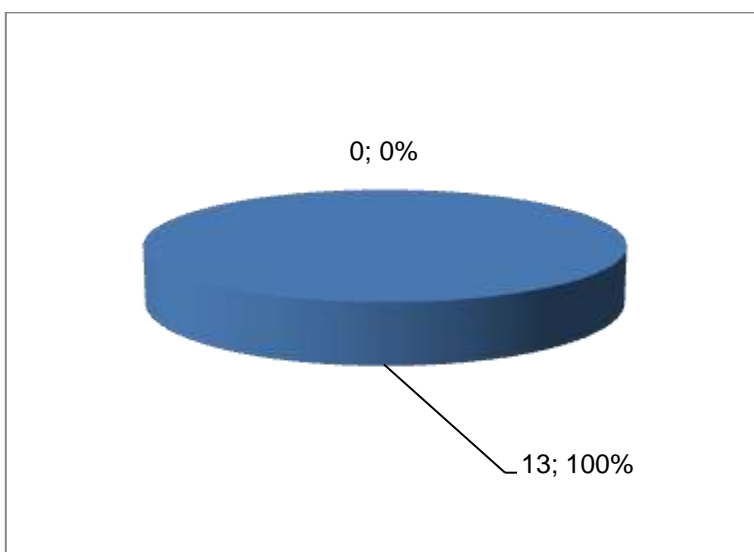
Tabla 20: Sanciones por violencia

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existen sanciones por expresión de violencia contra la mujer?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 17: Sanciones por violencia



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Javier Dávalos

Interpretación: Se puede determinar que el total de colaboradores sabe y afirma que existen sanciones por expresiones de violencia en contra de las mujeres en la empresa.

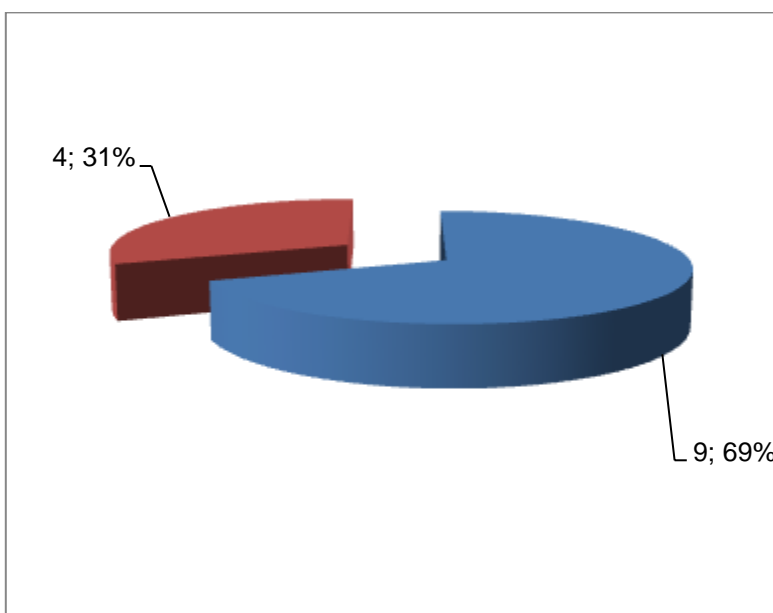
Tabla 21: Normas disciplinarias

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Posee normas escritas que prohíben y prevén medidas disciplinarias contra prácticas discriminatorias entre los colaboradores, en el acceso al empleo, respecto al género, nacionalidad, orientación sexual, raza, edad, creencia y entre personal de habilidades similares?	9	4	69,23	30,77

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 18: Normas disciplinarias



Fuente: Tabla 21

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos nos demuestran que las políticas aplicadas de comportamiento de los colaboradores de la empresa no son conocidas y aplicadas por todos especialmente en el área administrativa la cual es objeto de estudio del presente trabajo, para lo que el plan de RSE ayudará a modelar mejores políticas de disciplina.

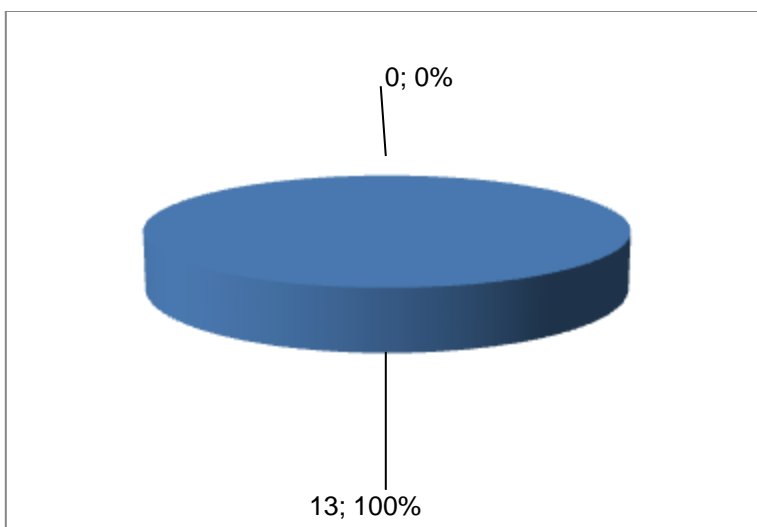
Tabla 22: Control de acoso laboral

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existe mecanismos para evitar el acoso laboral a los colaboradores	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 19: Control de acoso laboral



Fuente: Tabla 22

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Las políticas de respeto y confianza entre colaboradores sin importar su jerarquía que existe dentro de la empresa, demuestran que se deben mantener de acuerdo a nuevos estándares aplicados en la discriminación positiva para así desterrar viejos paradigmas de acoso laboral tanto en el área administrativa como en el área técnica.

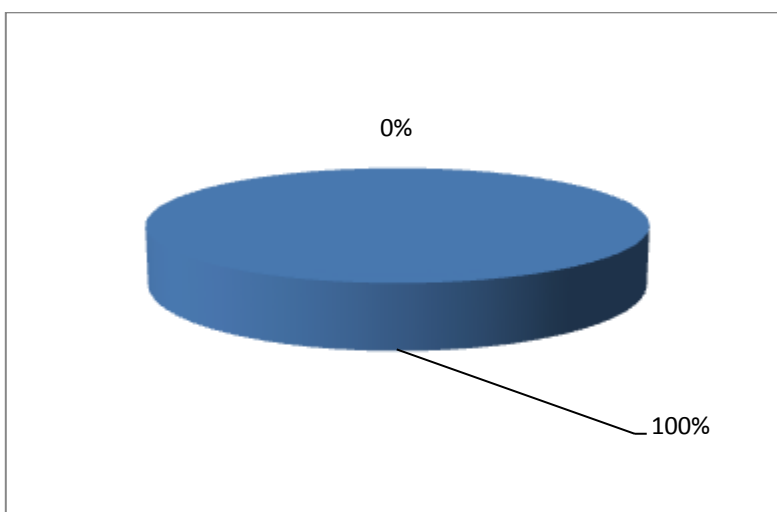
Tabla 23: Control de acoso físico o mental

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existen indicadores de coerción mental o física sobre los colaboradores?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 20: Control de acoso físico o mental



Fuente: Tabla 23

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos nos demuestran que todos los colaboradores expresan que si existen indicadores de coerción mental o física, los mismos que se deben mantener e implementar en forma de políticas, ya que son una parte importante de un mejor desarrollo de la RSE en toda empresa.

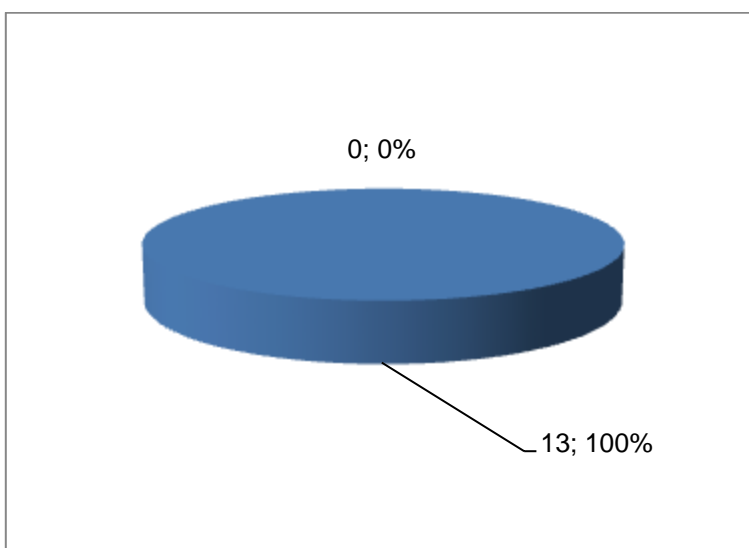
Tabla 24: Medidas disciplinarias

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Las medidas disciplinarias están formalizadas y son claras al personal desde el inicio de sus funciones en la empresa?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 21: Medidas disciplinarias



Fuente: Tabla 24

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Existe un proceso de información de lo que se refiere a medidas disciplinarias las mismas que se las hace conocer y saber tanto a actuales como a nuevos colaboradores antes de su contratación y de manera periódica, lo que posibilita un mejor desenvolvimiento de los mismos dentro de la empresa.

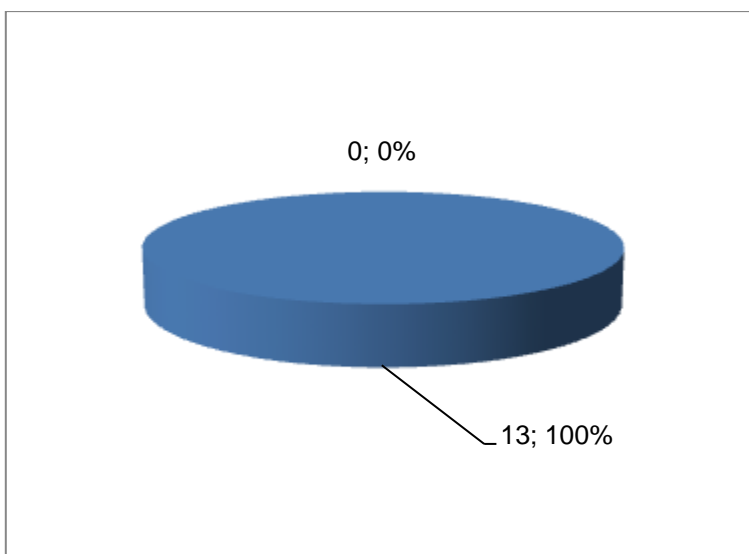
Tabla 25: Medidas disciplinarias en todo nivel

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Las medidas disciplinarias están formalizadas y son claras al personal desde el inicio de sus funciones en la empresa?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 22: Medidas disciplinarias en todo nivel



Fuente: Tabla 25

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Se determina por medio de la encuesta que se aplica medidas disciplinarias, ya que las políticas nacionales de control no permiten que nada se pase por alto en ningún nivel de la empresa lo que posibilita un mejor desenvolvimiento de todos los colaboradores.

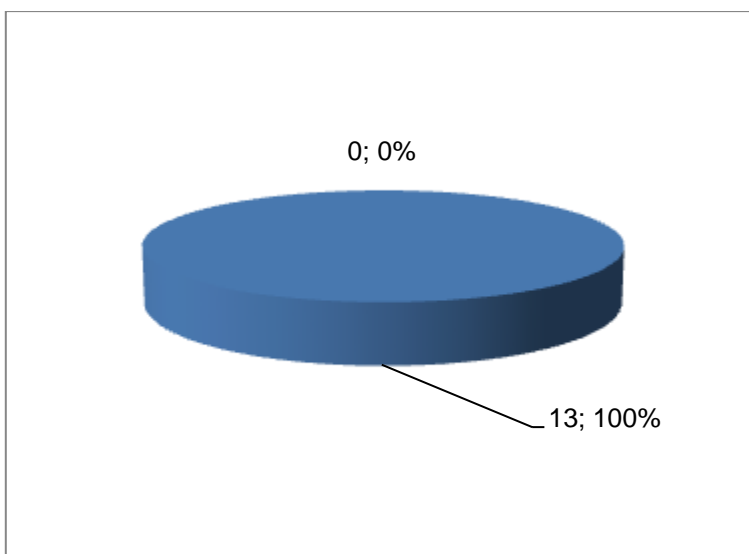
Tabla 26: Libertad de manifestarse

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se facilita la comunicación entre colaboradores y jefes, es posible para ellos manifestar libremente sus inquietudes?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 23: Libertad de manifestarse



Fuente: Tabla 26

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Se demuestra que la comunicación dentro de la empresa es fluida, utilizando medios directos como tecnológicos para que sea efectiva ya que de esto depende el ciclo de la mejora continua y su retroalimentación; sin comunicación no existe mejora continua.

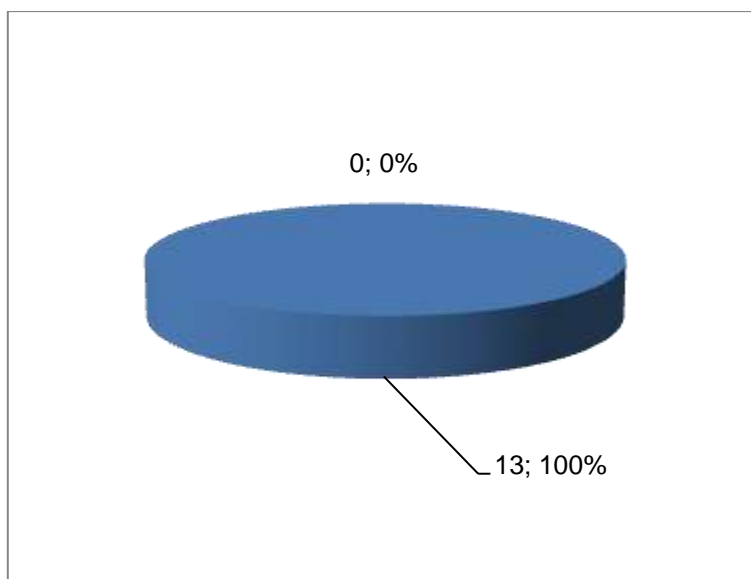
Tabla 27: Actividades de formación y capacitación

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Mantiene actividades de formación y capacitación procurando el mejoramiento de las competencias de sus colaboradores?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 24: Actividades de formación y capacitación



Fuente: Tabla 27

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos nos demuestran que la capacitación es impartida en todos los niveles de la empresa, sin embargo es importante determinar de manera objetiva que los niveles de cursos recibidos por cada colaborador influyan en el proceso de aprendizaje equitativo y que todos tengan la posibilidad de auto superación en lo profesional y lo personal ya que la mejora continua es la esencia de la eficiencia en la empresa.

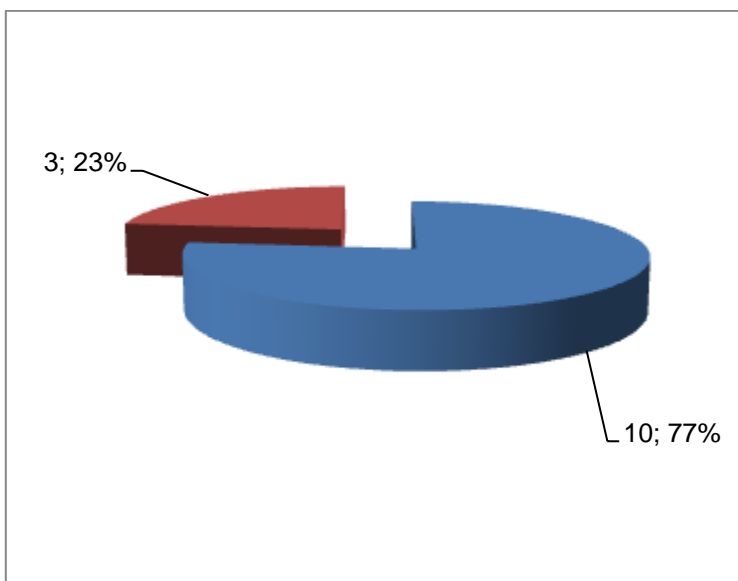
Tabla 28: Condiciones de seguridad y salud ocupacional

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Va más allá de las obligaciones legales y procura alcanzar o superar los patrones de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector? (SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	10	3	76,92	23,08

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 25: Condiciones de seguridad y salud ocupacional



Fuente: Tabla 28

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Al ser una empresa técnica el tema de seguridad ocupacional es fundamental y debe ser conocida y aplicada al cien por ciento, por lo que de los datos obtenidos se muestra que a la empresa le falta implementar o dar a conocer a sus colaboradores lo que se está haciendo en el ámbito de seguridad y salud ocupacional, determinándose que falta trabajo en este ámbito por parte de la dirección de talento humano.

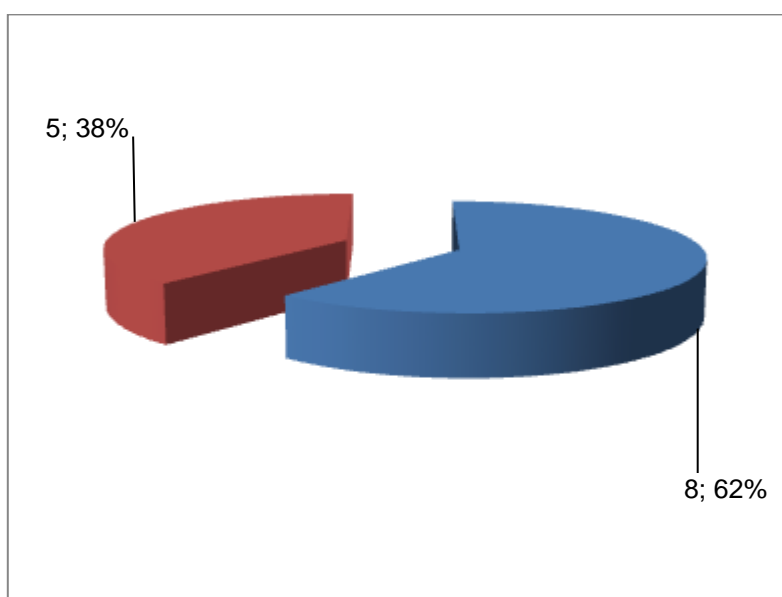
Tabla 29: Medición del clima organizacional

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Realiza encuestas sobre el clima organizacional para medir el nivel de satisfacción e identificar áreas que requieran atención?	8	5	61,54	38,46

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 26: Medición del clima organizacional



Fuente: Tabla 29

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos nos demuestran que la empresa no aplica encuestas de clima organizacional regularmente o los colaboradores no han dado la importancia a esta, lo que no permite identificar las áreas con problemas en cuanto se refiere a satisfacción del colaborador en la empresa.

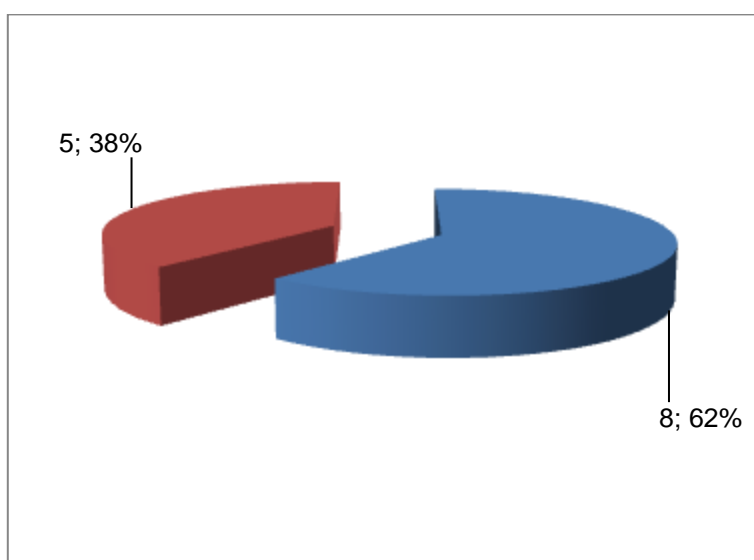
Tabla 30: Proyectos sociales

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Ofrece y estimula oportunidades de trabajo voluntario para sus colaboradores en los proyectos sociales que desarrolla o apoya?	8	5	61,54	38,46

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 27: Proyectos sociales



Fuente: Tabla 30

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Si bien la empresa tiene proyectos de ayuda social, los mismos no son implementados por los colaboradores de ya que son de carácter nacional y de proceso macro, lo que nos demuestran que hay que implementar proyectos locales ya que existen necesidades y también interés de los colaboradores por participar en ellos, para lo que las políticas de RSE serían un gran punto de partida para la mejora de la imagen empresarial.

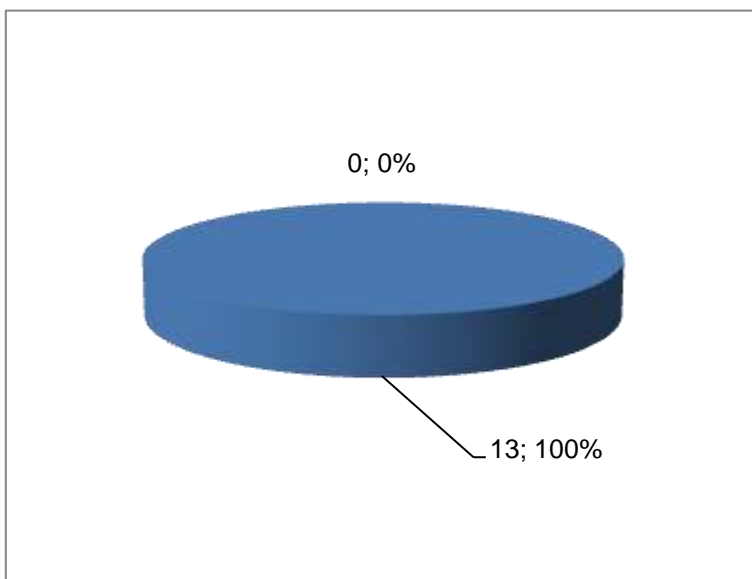
Tabla 31: Libre asociación

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Los colaboradores de su empresa pueden asociarse libremente y negociar colectivamente?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 28: Libre asociación



Fuente: Tabla 31

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos nos demuestran que la empresa estimula a los colaboradores para que puedan asociarse libremente, lo que demuestra el gran cambio de las empresas públicas en el país.

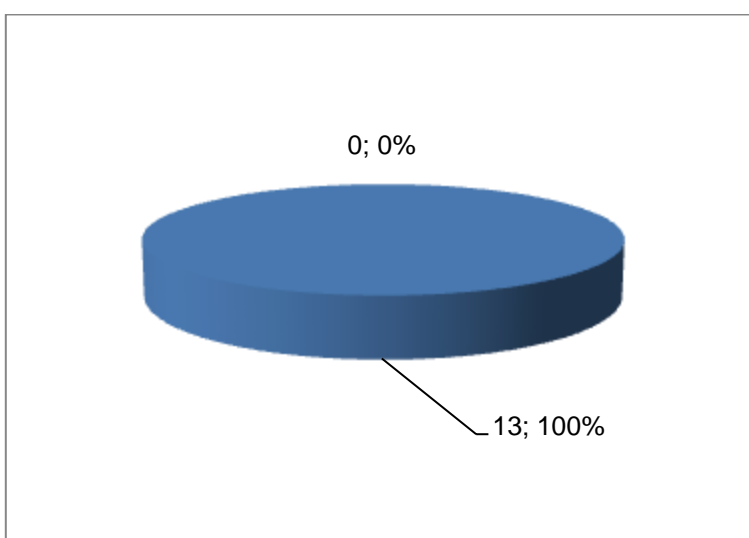
Tabla 32: Dialogo abierto

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Es posible el diálogo abierto entre colaboradores y empleadores?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 29: Dialogo abierto



Fuente: Tabla 32

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: La empresa estimula a los colaboradores para que puedan expresarse libremente, e incluso sugerir propuestas de cambio, la administración de hoy en día de la empresa en más en forma horizontal y mas no vertical, lo que demuestra el gran cambio de las empresas públicas en el país.

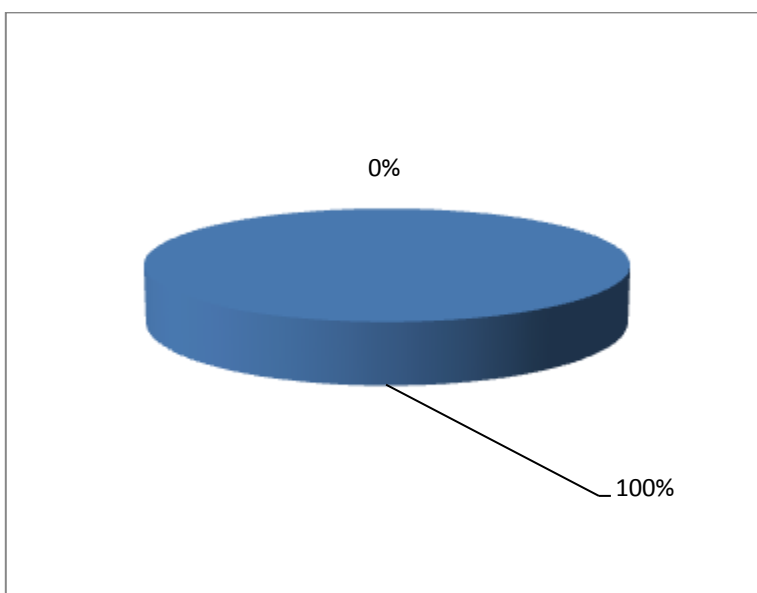
Tabla 33: Mecanismos de intimidación a la libre asociación

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existen mecanismos para identificar e intervenir casos de intimidación o discriminación respecto al derecho de libre asociación y derecho de negociación?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 30: Derecho a la libre asociación



Fuente: Tabla 33

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos demuestran que la libre asociación no tiene ningún tipo de discriminación ni intimidación permitiendo al colaborador desarrollarse con total tranquilidad en función de lograr beneficios para todos los colaboradores.

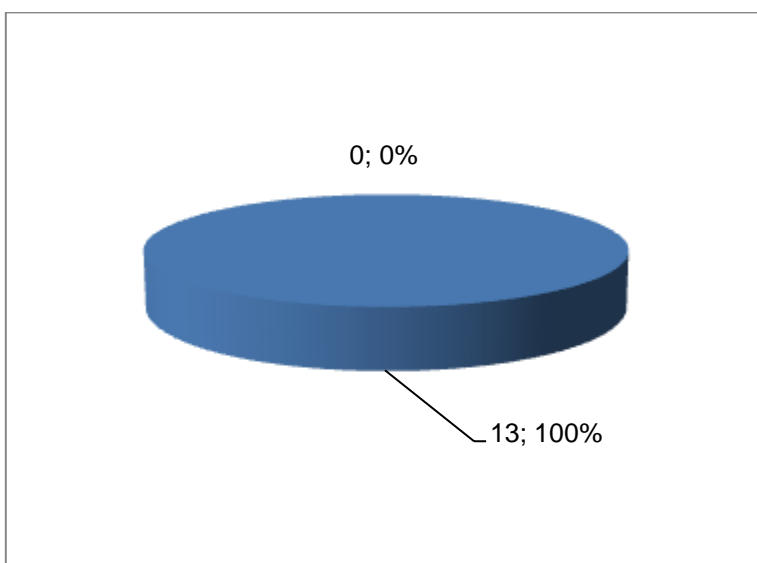
Tabla 34: Existencia de organización sindical

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Hay algún tipo de organización sindical en la empresa?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 31: Existencia de organización sindical



Fuente: Tabla 34

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos nos demuestran que la empresa permite la libre asociación, por medio de concentraciones de comités de empresa, las mismas que velan por conquistas laborales para sus agremiados.

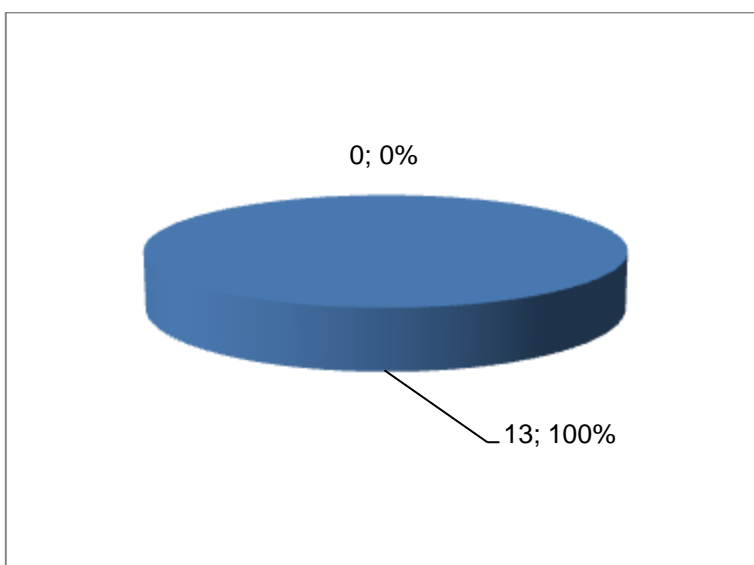
Tabla 35: Jornada de trabajo

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Está definida la jornada de trabajo como lo especifica la ley y/o si el horario de trabajo de su compañía es diferente a lo estipulado en la ley, cuenta usted con permisos vigentes?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 32: Jornada de trabajo



Fuente: Tabla 35

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos nos demuestran que la empresa es coherente con sus principios de contratación y respetuosa con las leyes de lo laboral, las mismas que son aplicadas en todos los colaboradores.

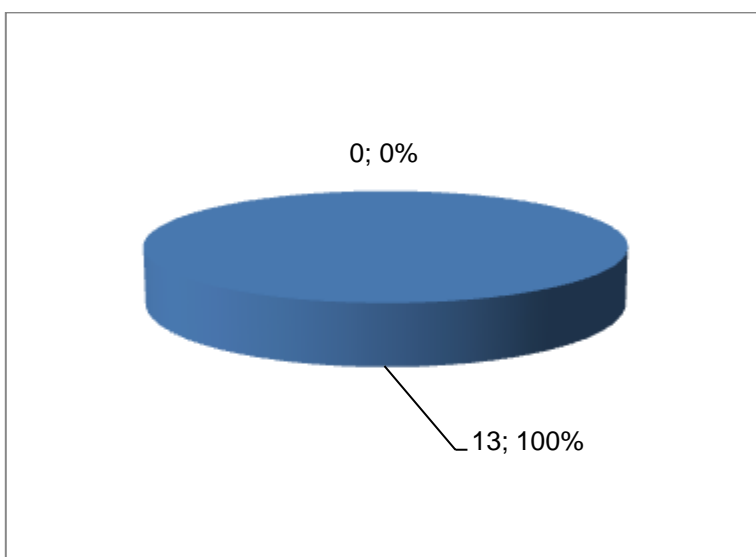
Tabla 36: Días de descanso

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Tienen los colaboradores al menos un día de descanso a la semana?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 33: Días de descanso



Fuente: Tabla 36

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Se demuestra que todos los colaboradores encuestados saben que tienen al menos un día libre a la semana para su descanso, en el caso de la empresa es de dos días.

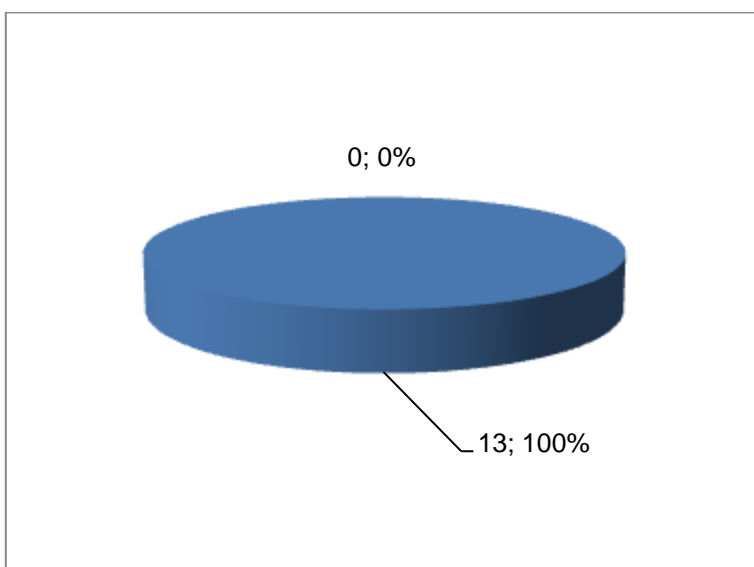
Tabla 37: Horas extras

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Son remuneradas las horas extras de acuerdo con la ley?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 34: Horas extras



Fuente: Tabla 37

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Nos demuestran que todos los colaboradores encuestados saben que se paga horas extras en el caso que lo amerite, cumpliendo con las leyes de lo laboral que así lo expresan.

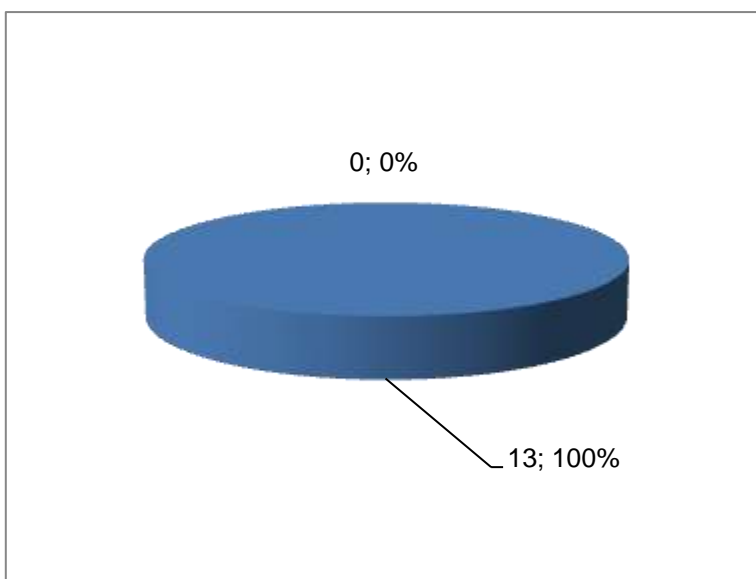
Tabla 38: Rechazo de horas extras

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Pueden los colaboradores rechazar el trabajo de tiempo extra sin repercusiones?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 35: Rechazo de horas extras



Fuente: Tabla 38

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Todos los colaboradores encuestados en relación a horas extras, indican que en el caso de que no puedan realizarlas se admite su justificación sin ninguna repercusión, siempre y cuando no se vea inmiscuido la relación de responsabilidad del cargo con el trabajo a realizarse, esto se da principalmente por el tipo de empresa y el tipo de servicio que presta, el mismo que es de suma importancia para sus clientes.

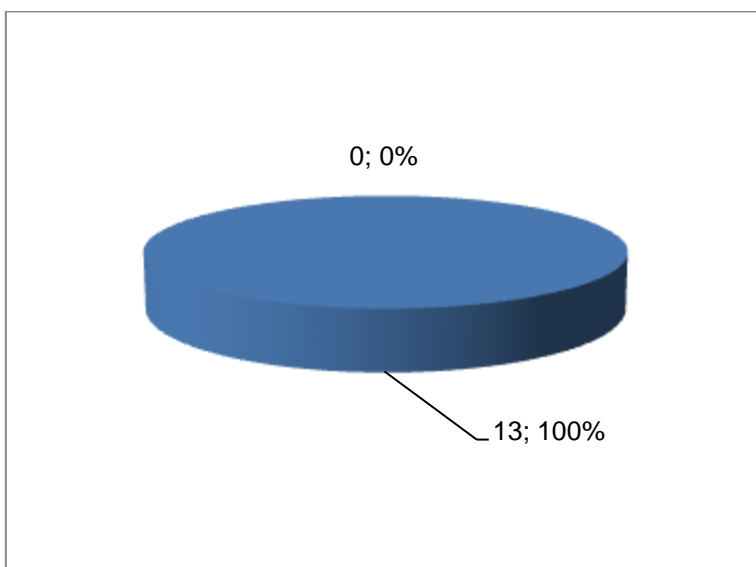
Tabla 39: Programa de seguridad y salud ocupacional

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Cuenta su empresa con un programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 36: Programa de seguridad y salud ocupacional



Fuente: Tabla 39

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos nos demuestran que todos los colaboradores encuestados conocen y admiten que existe un programa de seguridad y salud ocupacional.

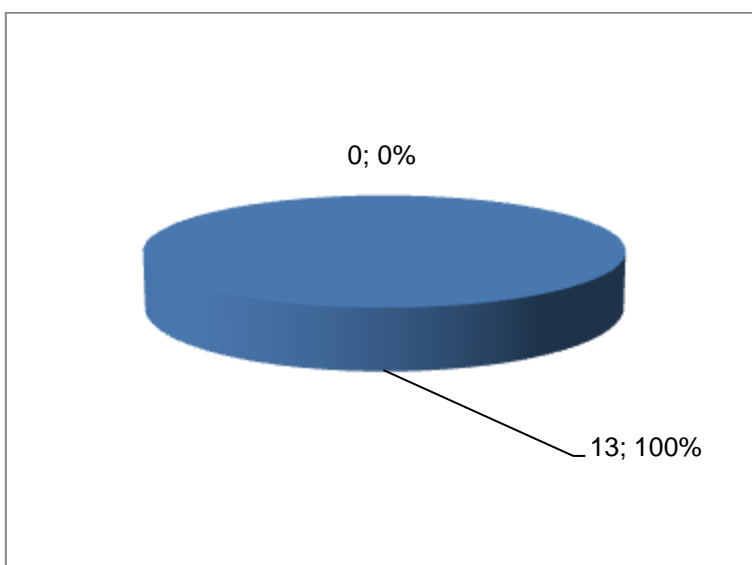
Tabla 40: Prevención de riesgos laborales

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se encuentran establecidos en su empresa mecanismos de prevención de accidentes con base en el conocimiento de los riesgos de sus actividades?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 37: Prevención de riesgos laborales



Fuente: Tabla 40

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos nos demuestran que todos los colaboradores encuestados saben y conocen sobre los riesgos en el trabajo y específicamente en su puesto de trabajo.

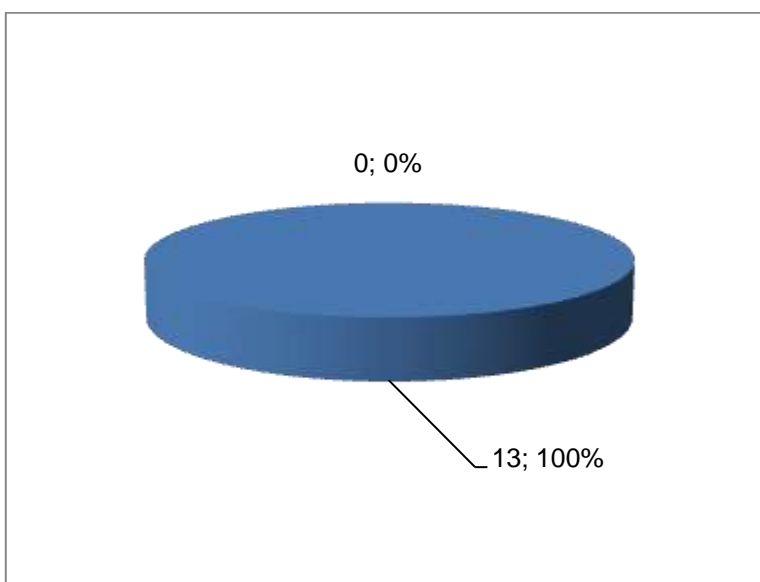
Tabla 41: Comité de salud ocupacional

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Tiene la alta dirección de su empresa un representante directo en el Comité de Salud Ocupacional?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 38: Comité de salud ocupacional



Fuente: Tabla 41

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados saben y conocen que tienen un representante en la comisión de seguridad y salud ocupacional con voz y voto, existen capacitaciones permanentes así como planes de seguridad y salud ocupacional difundidos de manera presencial y virtual.

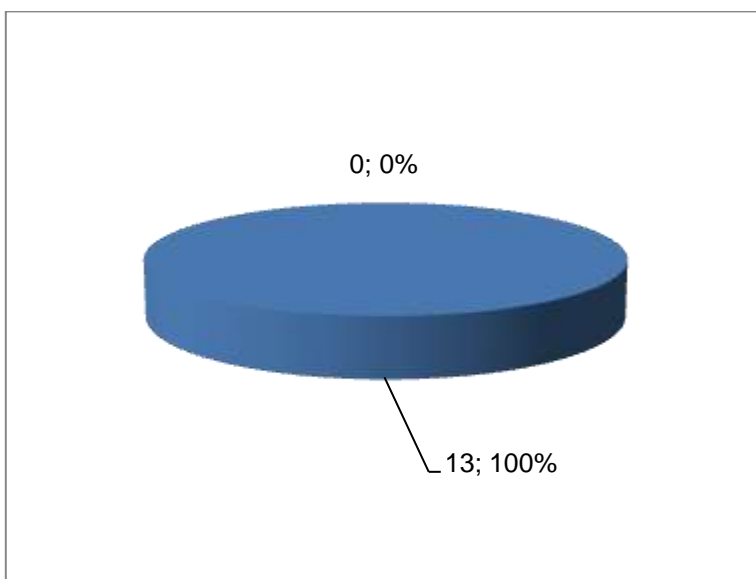
Tabla 42: Charlas de seguridad

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se imparten en su empresa charlas periódicas de seguridad?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 39: Charlas de seguridad



Fuente: Tabla 42

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Las encuestas nos demuestran que los procesos de capacitación y concientización de riesgos en el trabajo está siendo asumidos con responsabilidad por todos los estamentos de la empresa.

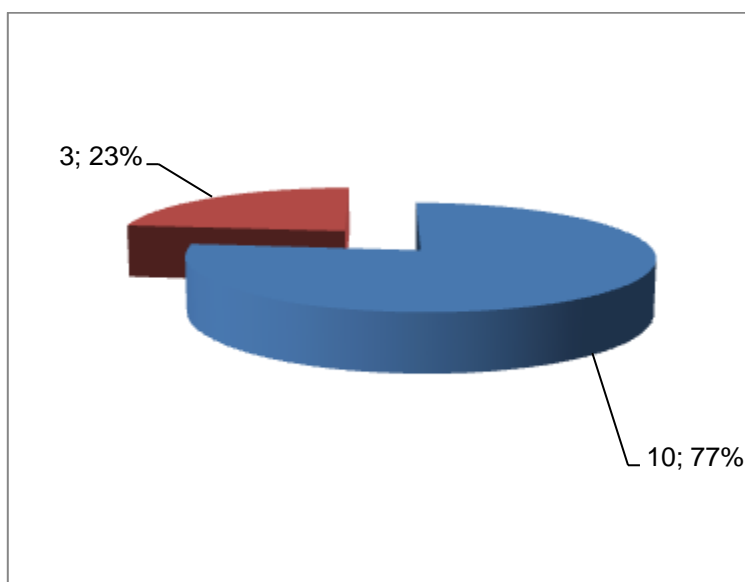
Tabla 43: Inducción relacionada a la seguridad

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Dentro de las charlas de inducción para personal nuevo, se incluyen aspectos relacionados con seguridad ocupacional y del puesto de trabajo?	10	3	76,92	23,08

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 40: Inducción relacionada a la seguridad



Fuente: Tabla 43

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los procesos de inducción son parte primordial en la concientización de riesgos en el trabajo, y es ahí donde el nuevo colaborador conoce de todo lo referente a los procesos de seguridad y salud en el trabajo, por lo que se debe mejorar los procesos de inducción y adicionalmente emprender un plan de re inducción con los colaboradores antiguos que posiblemente por este hecho no conocen de este proceso.

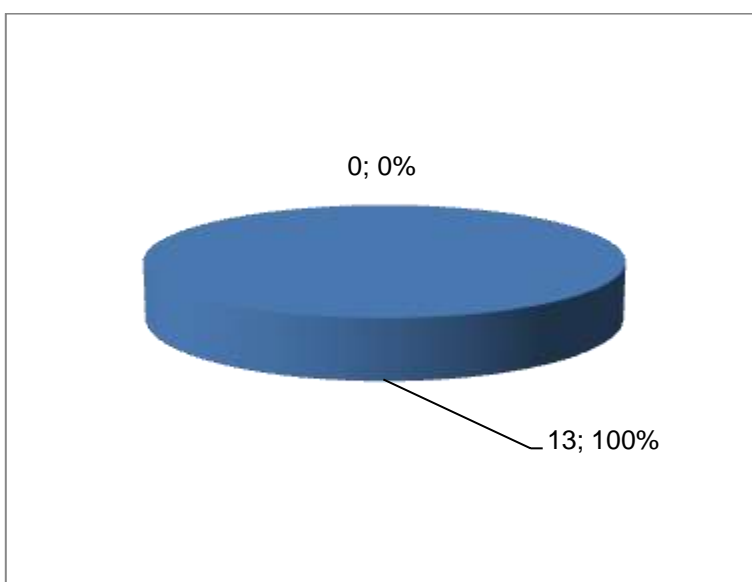
Tabla 44: Instalaciones adecuadas para el trabajo

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Cumplen sus instalaciones con los requerimientos técnicos y sanitarios establecidos por Ley, que garanticen la salud y buenas condiciones de trabajo para sus colaboradores?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 41: Instalaciones adecuadas para el trabajo



Fuente: Tabla 44

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados indican que las instalaciones y requerimientos técnicos de la empresa si garantizan que los colaboradores se desarrollen en buenas condiciones en todo lo referente a seguridad y salud en el trabajo.

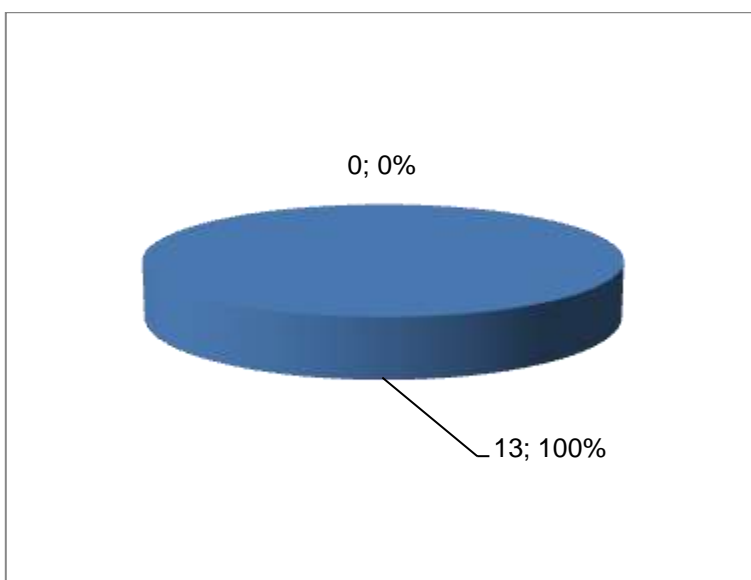
Tabla 45: Salarios justos

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Los salarios pagados a los colaboradores cumplen con la norma legal o con las reglas mínimas establecidas en su sector?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 42: Salarios justos



Fuente: Tabla 45

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos nos demuestran que los colaboradores encuestados indican que los salarios son pagados según lo establecido en la ley laboral.

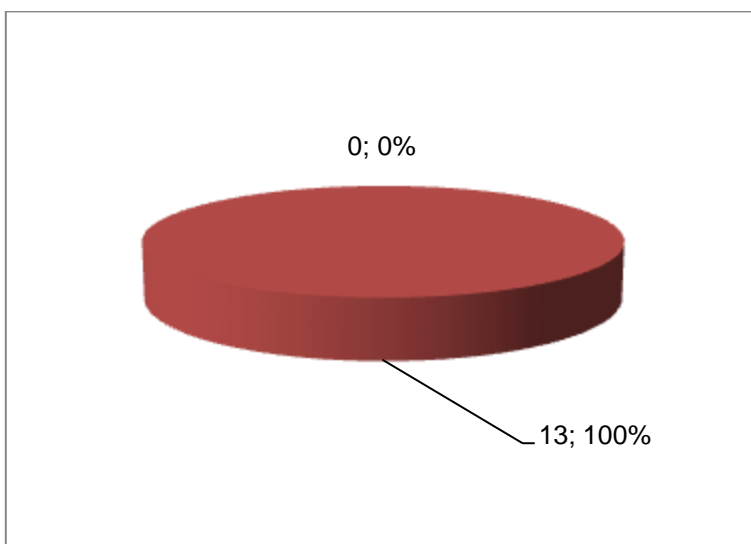
Tabla 46: Multas disciplinarias

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se realizan deducciones del salario a los colaboradores por razones disciplinarias?	0	13	0,00	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 43: Multas disciplinarias



Fuente: Tabla 46

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados indican que no existen sanciones pecuniarias por actos de indisciplina, con lo que se demuestra que se respeta la ley laboral.

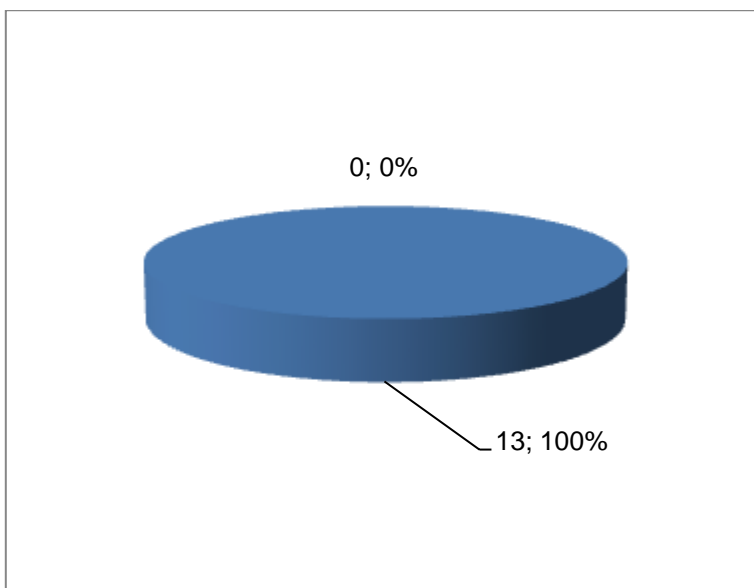
Tabla 47: Entrega de roles

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se les entrega a los colaboradores una relación detallada o estado de cuenta entendible de las deducciones hechas a su salario?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 44: Entrega de roles



Fuente: Tabla 47

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados indican que si se demuestra en su rol de pagos todos los rubros tanto por concepto de salario como por deducciones realizadas mes a mes.

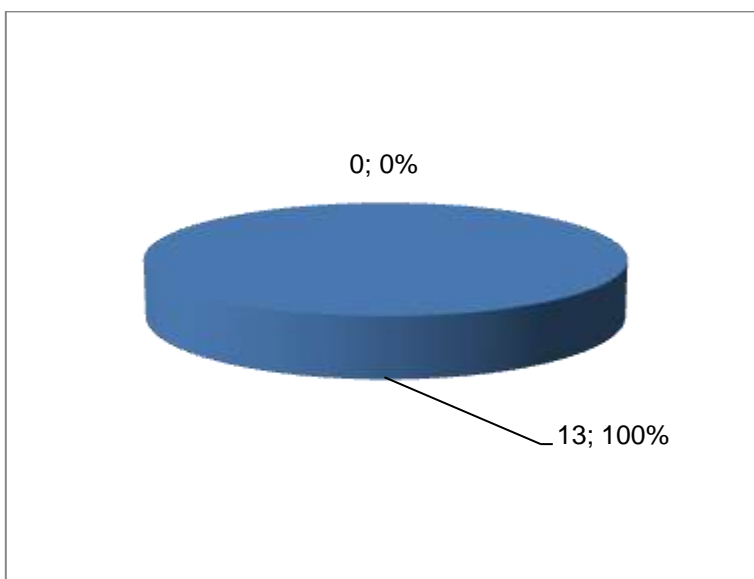
Tabla 48: Días festivos

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se otorga a los colaboradores los días festivos y de vacaciones anuales establecidos por la ley?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 45: Entrega de roles



Fuente: Tabla 48

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Se indica que si se otorga vacaciones y días feriados, lo que demuestra la empresa que se cumple con la ley de laboral.

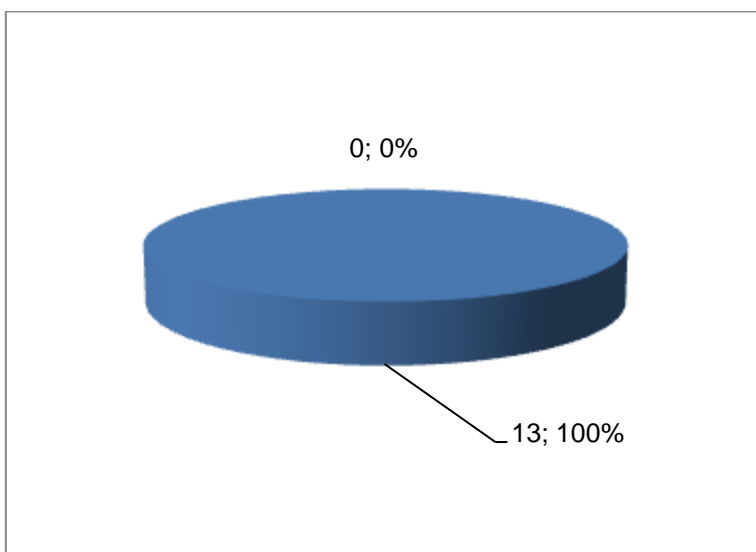
Tabla 49: Responsable de atención al cliente

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿La empresa tiene designado un responsable de atención al cliente?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 46: Entrega de roles



Fuente: Tabla 49

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados indican que se tiene una persona responsable de atención al cliente en este caso es más de una persona la que se encuentra responsable de atención al cliente tanto en la matriz como en los Centros Integrados de Servicio al Cliente.

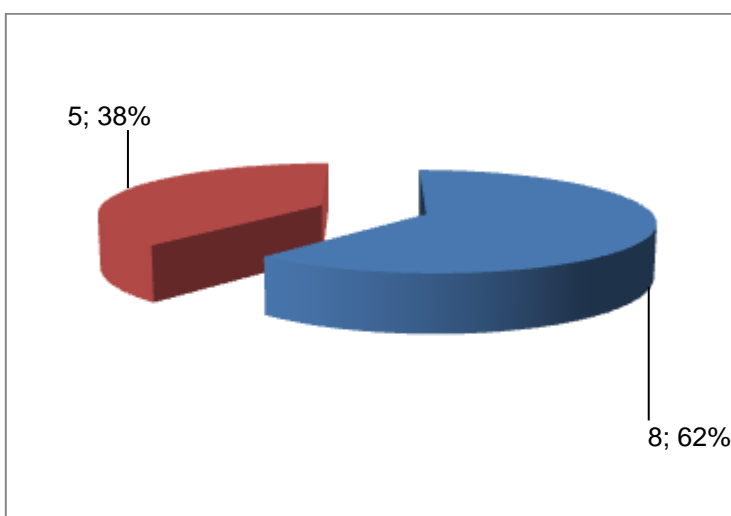
Tabla 50: Atención inmediata al cliente

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Cuenta con procedimientos internos de rápida respuesta cuando los clientes reportan daños o requieren su atención inmediata?	8	5	61,54	38,46

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 47: Atención inmediata al cliente



Fuente: Tabla 50

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados indican que los procesos de respuesta a clientes tienen ciertas falencias por lo que los procedimientos de atención al cliente deben establecer nuevas políticas y estrategias para optimizar tiempos y quejas.

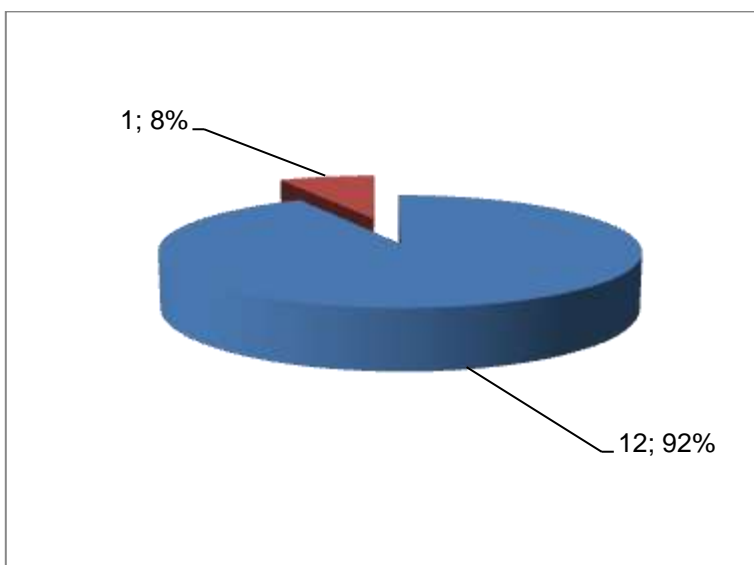
Tabla 51: Reclamos y sugerencias

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Entrega respuestas a sus clientes sobre reclamos o sugerencias?	12	1	92,31	7,69

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 48: Reclamos y sugerencias



Fuente: Tabla 51

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados indican que los procesos de reclamos y sugerencias son resueltos en la mayoría de casos por los encargados de los CIS, siendo parte de la solución al 80% de los problemas de reclamos y quejas.

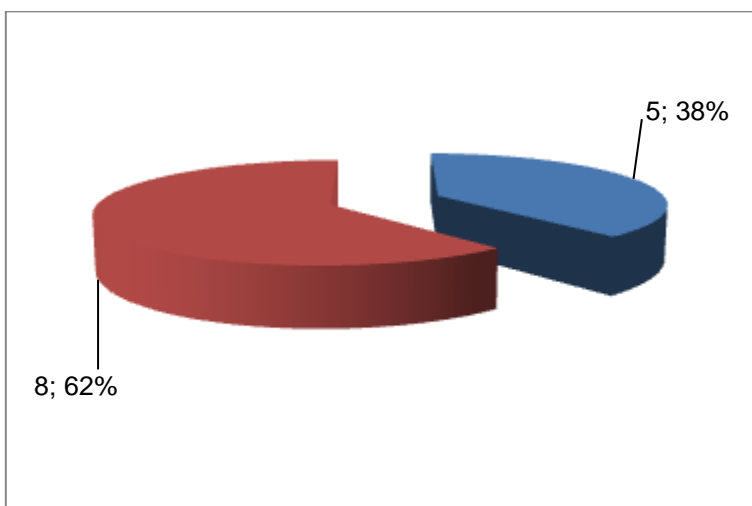
Tabla 52: Medición de satisfacción del cliente

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Implementa algún mecanismo para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?	5	8	38,46	61,54

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 49: Medición de satisfacción del cliente



Fuente: Tabla 52

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados nos indican que no se emplea mecanismos de satisfacción al cliente para conocer su visión de los servicios que presta la empresa, lo que debería ser esto una de las políticas más utilizadas y recurrentes de la empresa para saber su posicionamiento en el mercado y en la mente del consumidor.

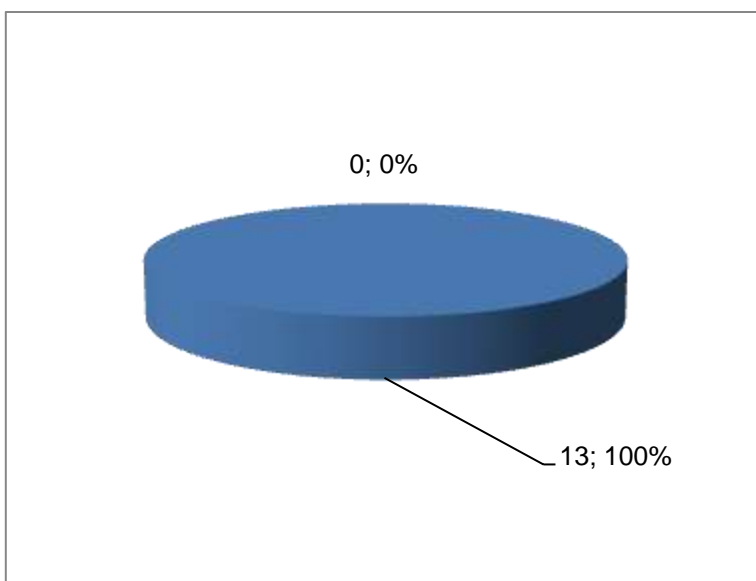
Tabla 53: Relación con gremios o asociaciones

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Mantiene relaciones con las asociaciones o gremios de su entorno?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 50: Relación con gremios o asociaciones



Fuente: Tabla

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa se encuentra totalmente comprometida con las asociaciones que la empresa tiene, siendo esto una política empresarial de desarrollo humano y financiero, ya que de esto depende en su gran parte que los colaboradores se sientan respaldados por su empresa y que la empresa obtenga mejores niveles de productividad.

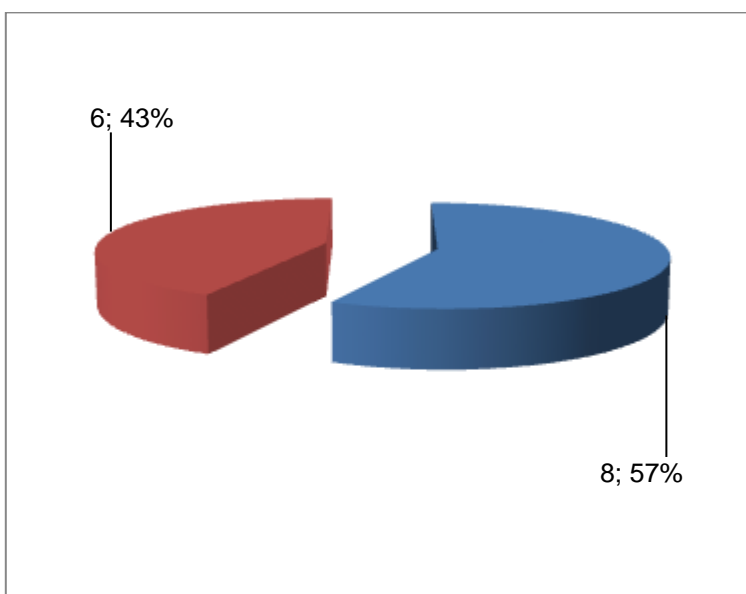
Tabla 54: Innovación demandas de clientes

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Promueve la innovación para satisfacer las demandas de sus clientes?	8	6	61,54	46,15

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 51: Innovación demanda de clientes



Fuente: Tabla 54

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: La empresa se encuentra no está totalmente comprometida con la actualización constante de tecnologías para sus usuarios internos y externos, lo que refleja que los servicios y procesos técnicos y tecnológicos, deben ser reconsiderados para una mejor atención al cliente.

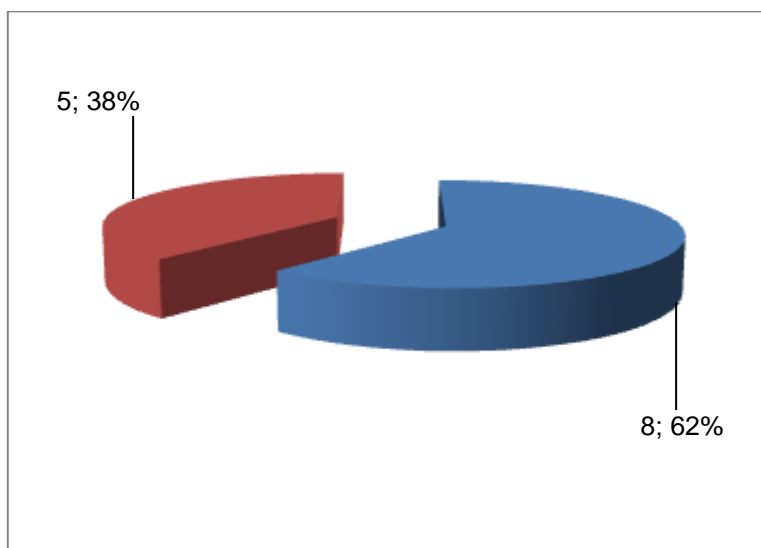
Tabla 55: Diálogos con Proveedores

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Mantiene diálogos permanentes con proveedores y tiene en cuenta sus necesidades y expectativas?	8	5	61,54	38,46

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 52: Relación con gremios o asociaciones



Fuente: Tabla 55

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: La empresa tiene encuentros y diálogos con sus proveedores pero también denota que falta mejorar este tipo de relaciones a largo plazo que son importantes para la empresa y sus expectativas de mantener proveedores totalmente comprometidos con la empresa, problema que se muestra al no conocer de antemano al proveedor ya que el portal de copras publicas ubica al mejor postor y por tal motivo no se tiene una relación más estrecha con los nuevos proveedores.

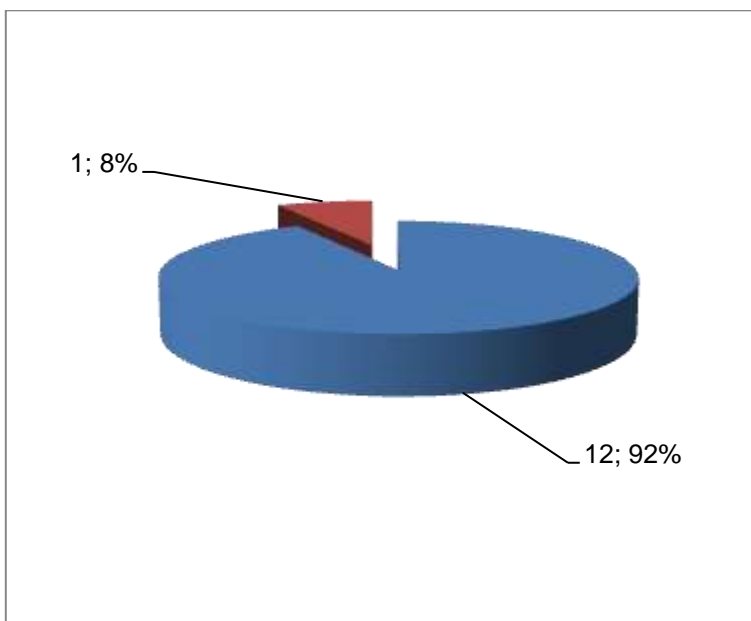
Tabla 56: Transparencia en las relaciones comerciales

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Cuenta con procedimientos, políticas, sistemas o prácticas que garanticen la transparencia en las relaciones comerciales con sus proveedores/contratistas, partiendo de las disposiciones legales?	12	1	92,31	7,69

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 53: Transparencia en las relaciones comerciales



Fuente: Tabla 56

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa cuenta con procedimientos claros y transparentes respecto a compras con sus proveedores ya que hoy en día se cuenta con el portal de compras públicas lo que ayuda a mejorar las compras y a su vez a conocer mejor a nuestros proveedores.

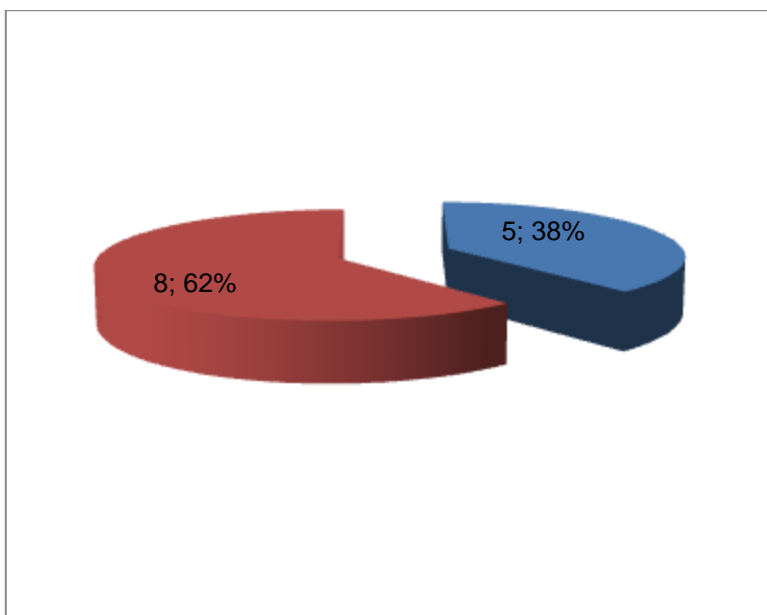
Tabla 57: Plazos con proveedores respecto a RSE

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Tiene definido un plazo para la conformidad de sus proveedores con sus lineamientos de responsabilidad social?	5	8	38,46	61,54

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 54: Plazos con proveedores respecto a RSE



Fuente: Tabla 57

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados nos indican que la empresa no cuenta con lineamientos claramente definidos con los que tienen que cumplir sus proveedores respecto a la Responsabilidad social empresarial, ya que esto no está determinado en los pliegos de compras públicas que se establece en el portal, debiendo estructurar y plantear nuevas políticas de compras en función del plan de RSE propuesto.

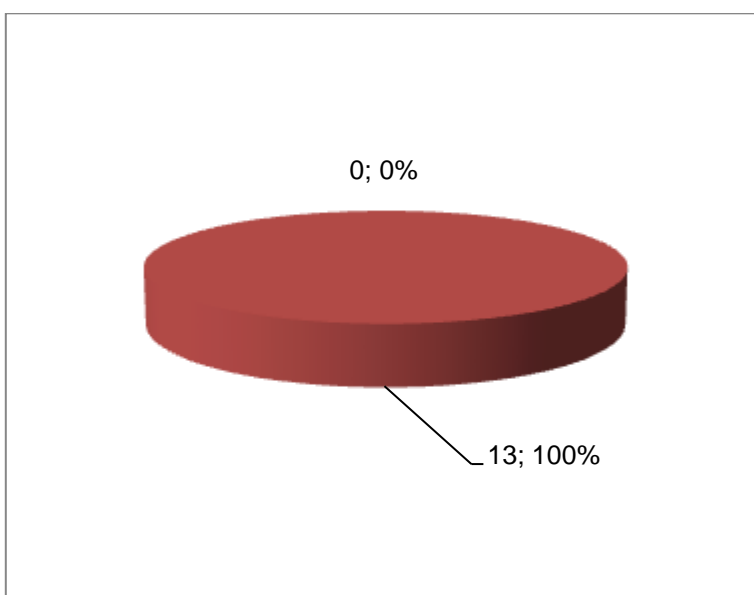
Tabla 58: Compromisos de RSE y proveedores

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se les ha comunicado a sus proveedores la necesidad de adquirir compromisos en materia de Responsabilidad Social?	0	13	0,00	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 55: Compromisos de RSE y proveedores



Fuente: Tabla 58

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados nos indican que la empresa no cuenta con políticas y lineamientos de compromiso, por lo que se debe dentro del plan de RSE en la empresa, estructurar procesos que ayuden a comprometer al cliente externo con la empresa.

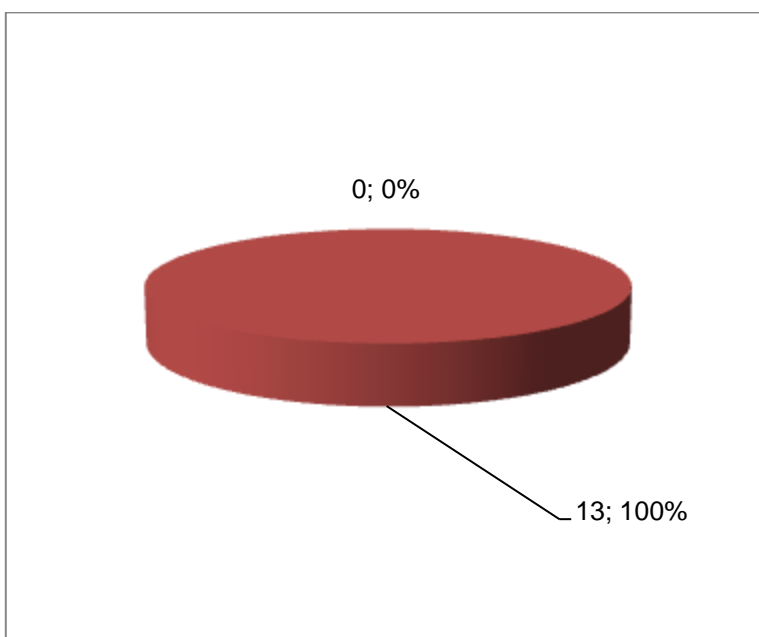
Tabla 59: Relaciones estables con proveedores

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Mantiene relaciones estables y duraderas con proveedores y utiliza criterios de negociación que permiten su crecimiento futuro?	0	13	0,00	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 56: Relaciones estables con proveedores



Fuente: Tabla 59

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: La empresa no cuenta con políticas de relaciones con sus proveedores ya que hoy en día estas relaciones depende de que el compromiso de los proveedores y de la empresa contratante, está ligado directamente al portal de compras públicas y mas no a relaciones anteriores con esa empresa, por lo que se debería comprometer al proveedor en cuanto a sus productos y servicios, antes de la contratación misma.

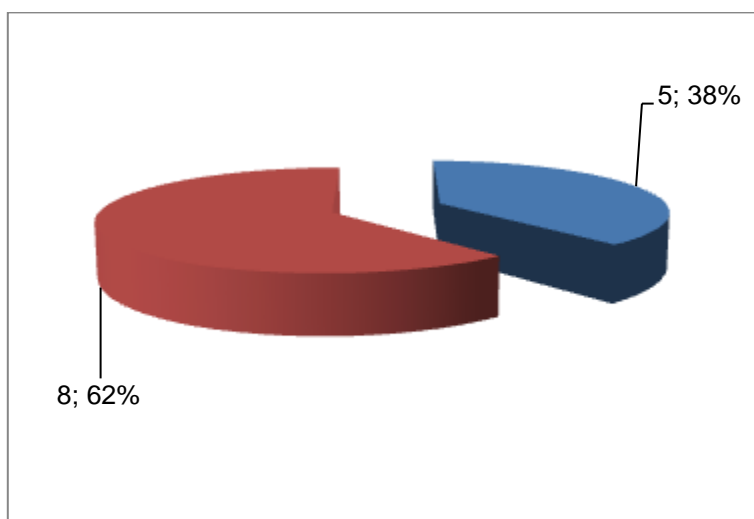
Tabla 60: Contratos con criterios de RSE

o	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
DETALLE				
¿Incluye criterios de Responsabilidad Social en los contratos firmados con sus proveedores?	5	8	38,46	61,54

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 57: Contratos con criterios de RSE



Fuente: Tabla 60

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los encuestados nos indican que la empresa no cuenta con políticas de RSE en los contratos de trabajo con sus proveedores, por lo que se debería proponer en los pliegos de peticiones que al menos se cumpla con ciertos parámetros de RSE en los productos y servicios que ofrezcan los proveedores.

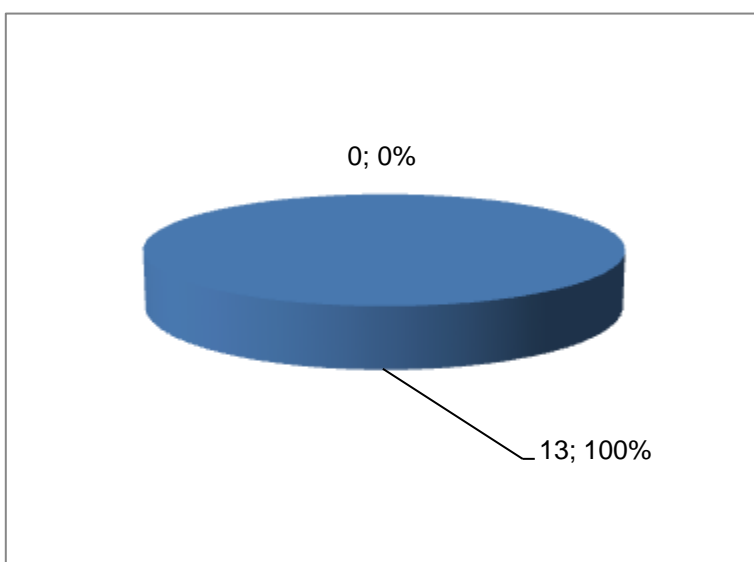
Tabla 61: Contratación local

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Impulsa la empresa la contratación local?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 58: Contratos con criterios de RSE



Fuente: Tabla 61

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa contrata a proveedores locales en tanto y en cuanto sus ofertas cumplan con parámetros previamente establecidos por el portal de compras públicas.

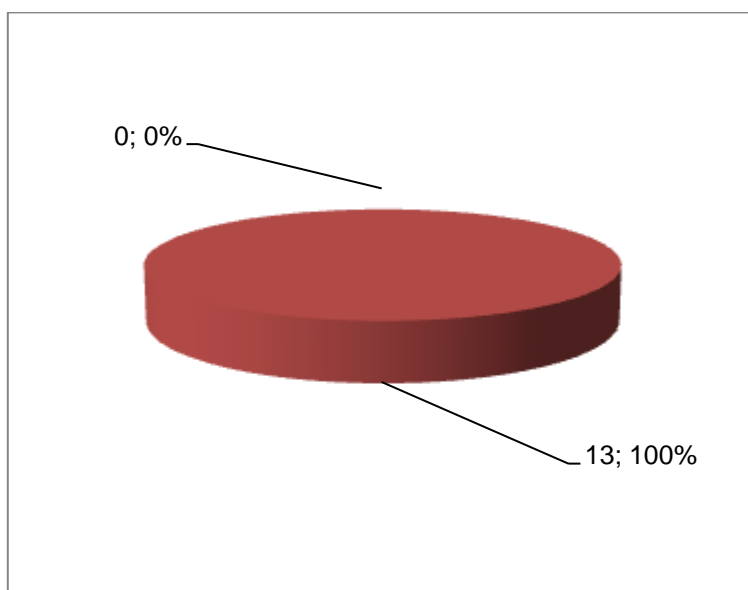
Tabla 62: Comunicación con proveedores

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Comparte la información relevante sobre la operación del negocio con sus proveedores?	0	13	0,00	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 59: Comunicación con proveedores



Fuente: Tabla 62

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa no comparte a proveedores información relevante sobre el negocio, ya que la información de una empresa pública estratégica no puede ser revelada a ningún proveedor por ser información confidencial.

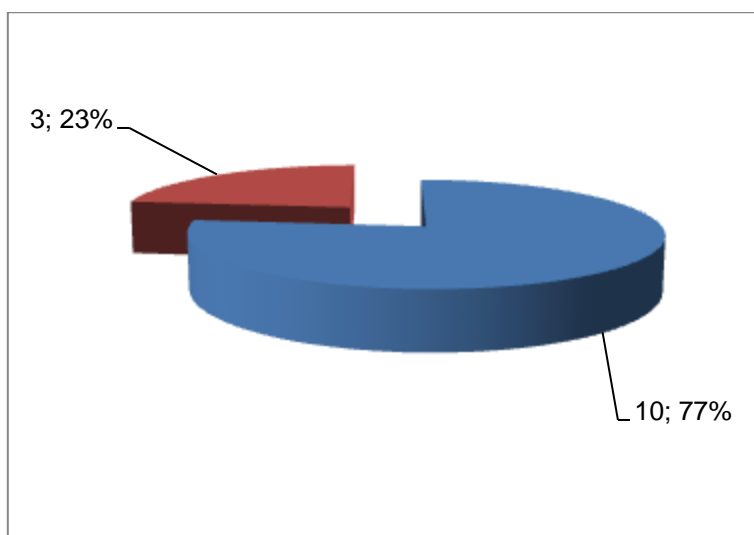
Tabla 63: Participación de todos en la gestión empresarial

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Incentiva la participación de todos los involucrados con los negocios de la empresa y practica una gestión de transparencia de estrategias y resultados?	10	3	76,92	23,08

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 60: Participación de todos en la gestión empresarial



Fuente: Tabla 63

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores nos indican que la empresa si participa con todos los involucrados en el desarrollo de la gestión de la empresa, esto es con sus clientes internos y sus clientes externos, pero determinando los espacios de participación de cada uno ya que se trata de una empresa pública estratégica.

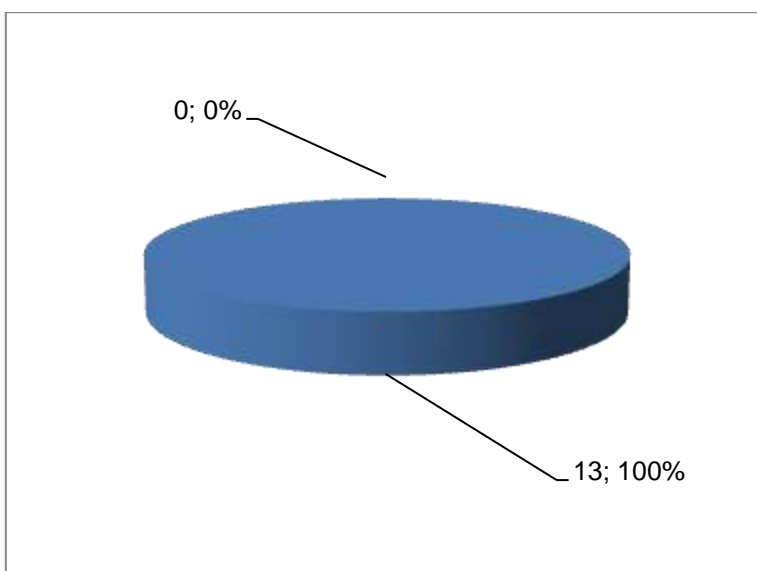
Tabla 64: Proyectos en la comunidad

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Apoya proyectos en la comunidad que buscan mejorar la oferta laboral de profesionales o de mano de obra no calificada para impulsar la empleabilidad local en el mercado laboral?	13	0	100.00	0.00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 611: Proyectos en la comunidad



Fuente: Tabla 64

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: La empresa participa con las instituciones educativas de la ciudad y provincia proporcionando espacios de prácticas pre profesionales, e incluso después de este periodo se contrata a los más destacados de sus pasantes, después de un proceso de selección de méritos y oposición como lo determina la LOSEP.

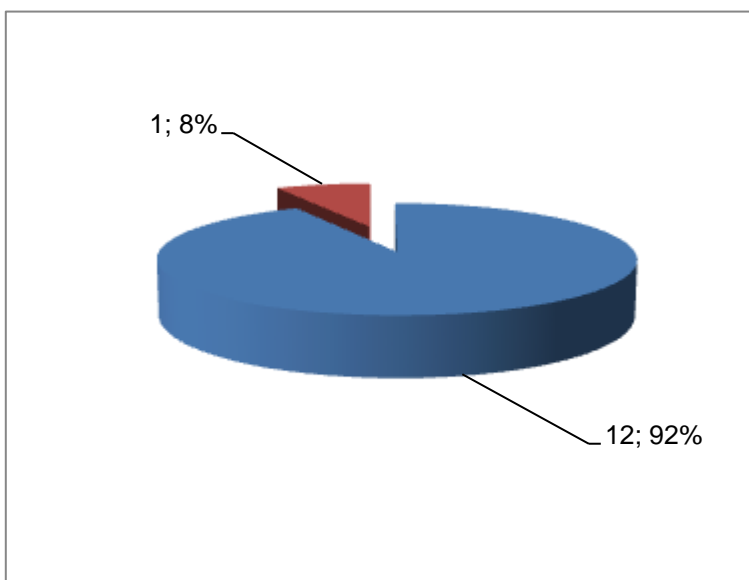
Tabla 65: Estudios de impacto ambiental

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Realiza estudios de impacto ambiental y realiza actividades de control y seguimiento de manera periódica?	12	1	92,31	7,69

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 62: Estudios de impacto ambiental



Fuente: Tabla 65

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa realiza estudios de impacto ambiental pero de los resultados también se puede observar que otros colaboradores no están de acuerdo en que se realiza estudios por lo que la socialización de este tipo de estudios debe ser permanente e involucrar a todos los clientes tanto internos como externos de la institución, ya que una empresa como esta que usa tecnologías de ondas no ionizantes debe mantener regularmente estudios de impacto ambiental de acuerdo a la ley de Telecomunicaciones.

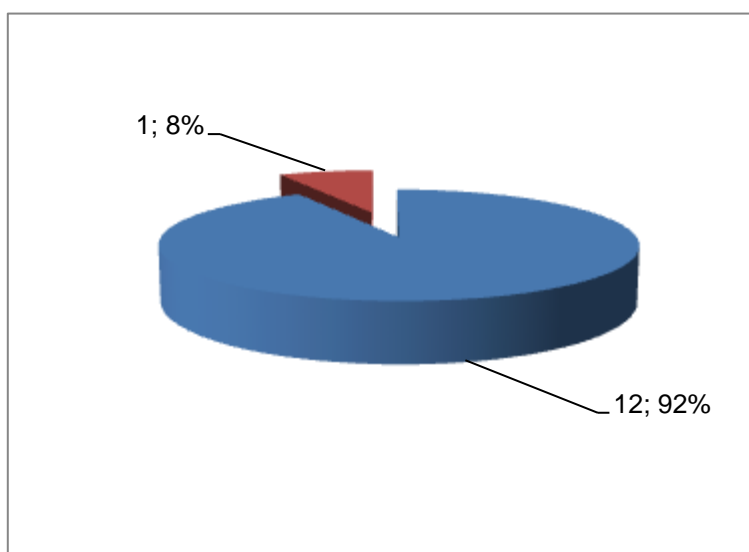
Tabla 66: Alianzas estratégicas

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Impulsa alianzas estratégicas con los diferentes sectores de la sociedad que permitan buscar soluciones a problemáticas del entorno más cercano?	12	1	92,31	7,69

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 63: Alianzas estratégicas



Fuente: Tabla 66

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa al ser pública y con los lineamientos del plan del buen vivir del gobierno nacional en el que se encuentra el derecho al acceso a las tecnologías de la información y comunicación realiza alianzas estratégicas con sectores gubernamentales y vulnerables de la sociedad chimboracense, como es el caso de la implementación de infocentros comunitarios, internet gratuito para escuelas públicas, sub centros de salud, centros de rehabilitación social entre otros.

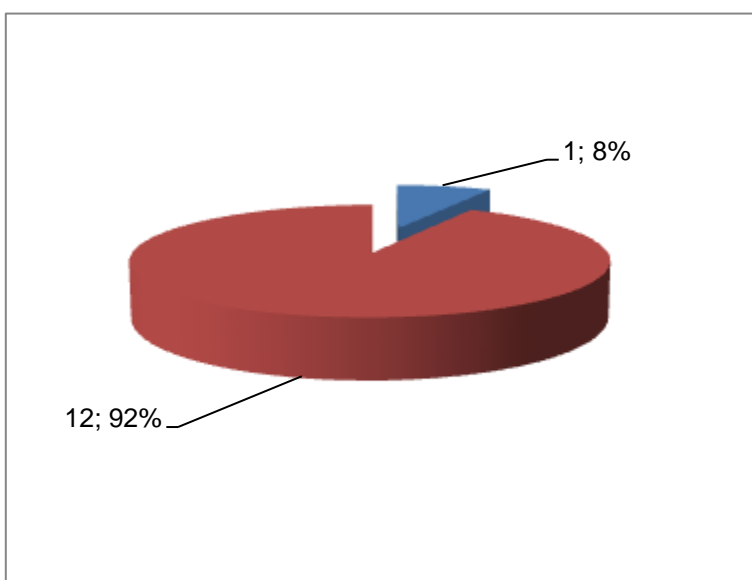
Tabla 67: Practicas sociales

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Incluye prácticas sociales a sus responsables en el proceso general de direccionamiento estratégico?	1	12	7,69	92,31

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 64: Practicas sociales



Fuente: Tabla 67

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa no incluye prácticas sociales en las que incluye a sus colaboradores esto está reflejado en que falta políticas y estrategias de RSE dentro de la empresa y también vincular a sus clientes internos con un plan de RSE que ayude a mejorar estas falencias de prácticas sociales.

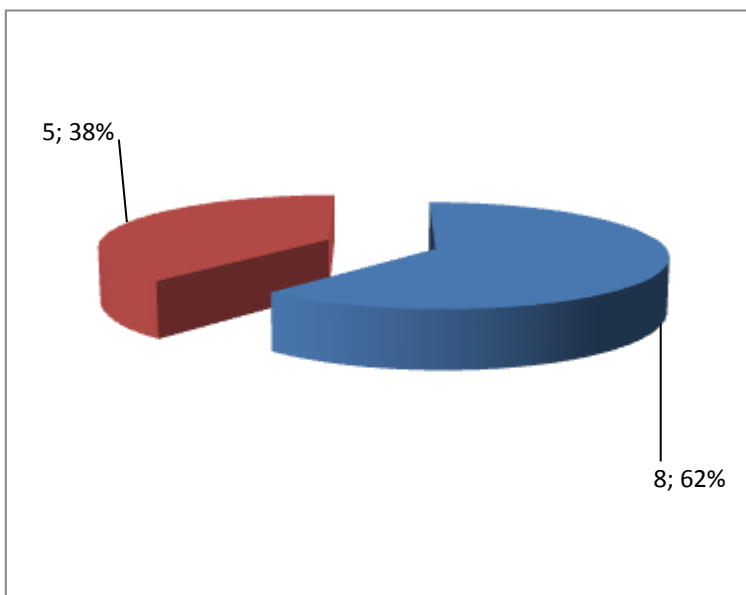
Tabla 68: Contribución en procesos sociales o de interés general

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Contribuye su empresa con recursos humanos y/o financieros en procesos de elaboración de propuestas de interés general y de carácter social que partan de entes territoriales o de Entidades académicas?	8	5	61,54	38,46

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 65: Contribución en procesos sociales o de interés general



Fuente: Tabla 68

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: La empresa tiene planes o programas nacionales de RSE, pero al ser una empresa pública la asignación de recursos económicos no es directa, por lo que se debe mejorar las políticas y estrategias de RSE dentro de la empresa a través de un plan.

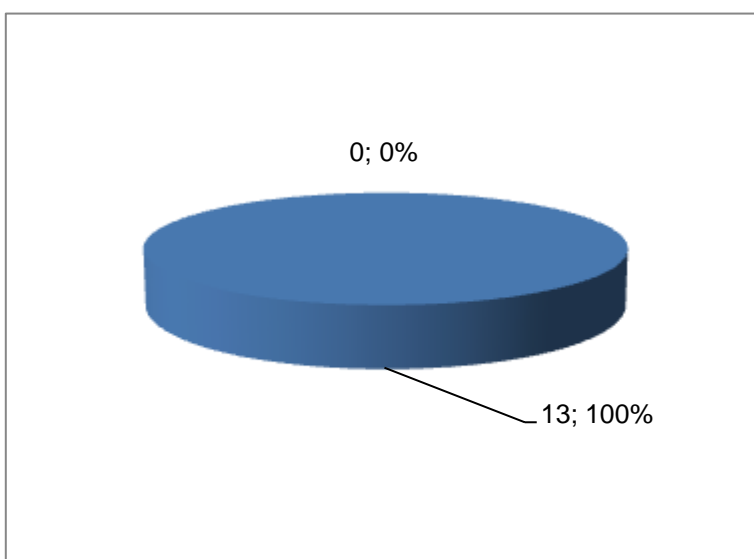
Tabla 69: Informes

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Elabora informes financieros voluntarios sobre la operación de la empresa?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 66: Informes



Fuente: Tabla 69

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores declaran que dentro de sus funciones esta la presentación oportuna de informes de todo tipo necesarios estos para la gestión empresarial.

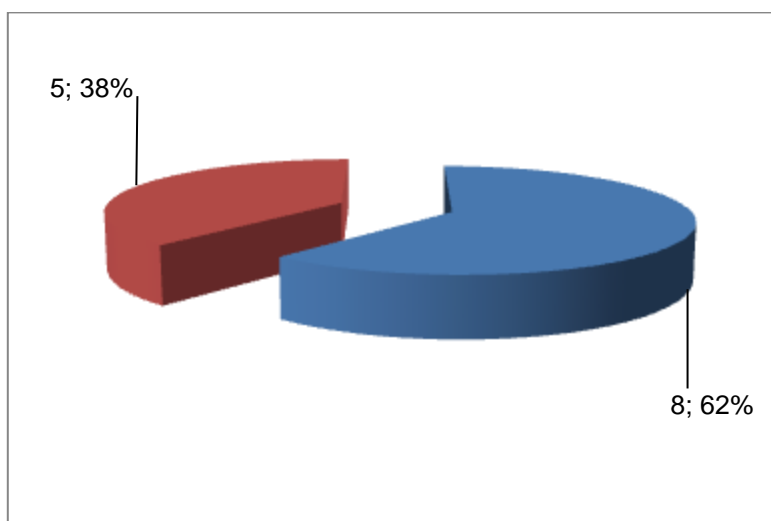
Tabla 70: Aporte de la empresa al entorno

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿La empresa aporta al desarrollo sostenible del entorno?	8	5	61,54	38,46

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 67: Aporte de la empresa al entorno



Fuente: Tabla 70

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Existen ciertas acciones que nos indican que la empresa si está aportando como debería al desarrollo sostenible de su entorno, por medio de los servicios y productos que ofrece a sus clientes, dotando de mejor tecnología con medidas medioambientales y a precios razonables, pero al ser una empresa pública nacional su gestión en RSE debe ser aun mayor por lo que es necesario la implementación del plan de RSE propuesto.

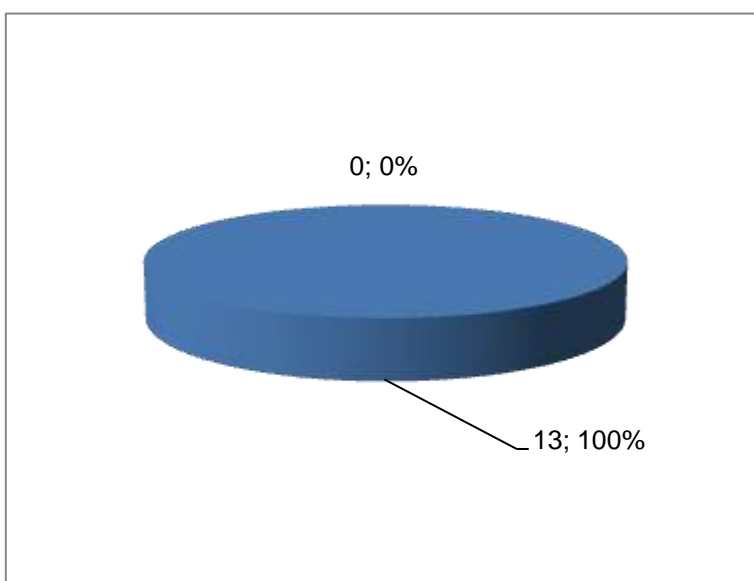
Tabla 71: Mecanismos de control ético en todo nivel

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Cuenta su empresa con mecanismos que regulen las actuaciones de los miembros no sólo en la alta dirección sino en toda la organización, respecto a su ética en todas sus actuaciones?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 68: Mecanismos de control ético en todo nivel



Fuente: Tabla 71

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa cuenta con un código de ética el mismo que regula el comportamiento de los colaboradores dentro de la misma aportado con mecanismos de control al desarrollo de la gestión administrativa y de campo.

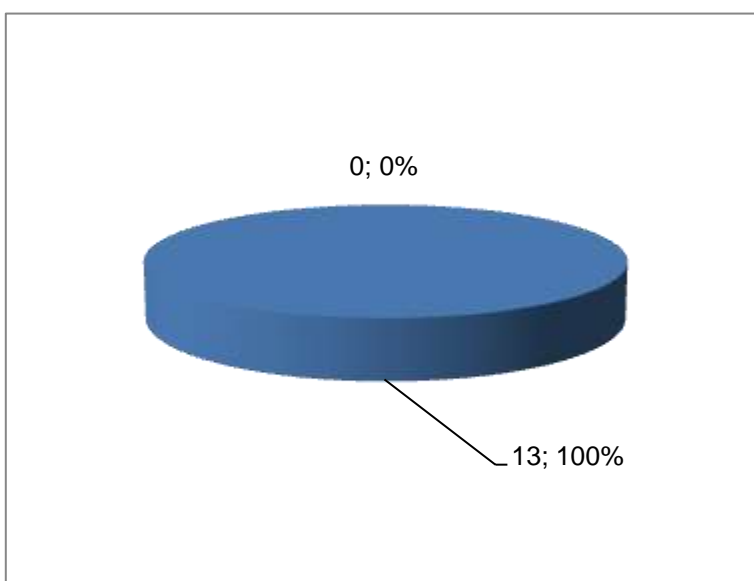
Tabla 72: Sanciones por corrupción

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Cuenta su empresa con políticas, principios o acciones mediante los cuales su entidad hace seguimiento, prohíbe y sanciona prácticas de corrupción y soborno?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 69: Mecanismos de control ético en todo nivel



Fuente: Tabla 72

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa cuenta con un código de ética, con el que es posible regular ciertas prácticas de mala conducta dentro de la empresa y en especial al tratarse de una empresa pública, las sanciones son fuertes en todos los niveles jerárquicos.

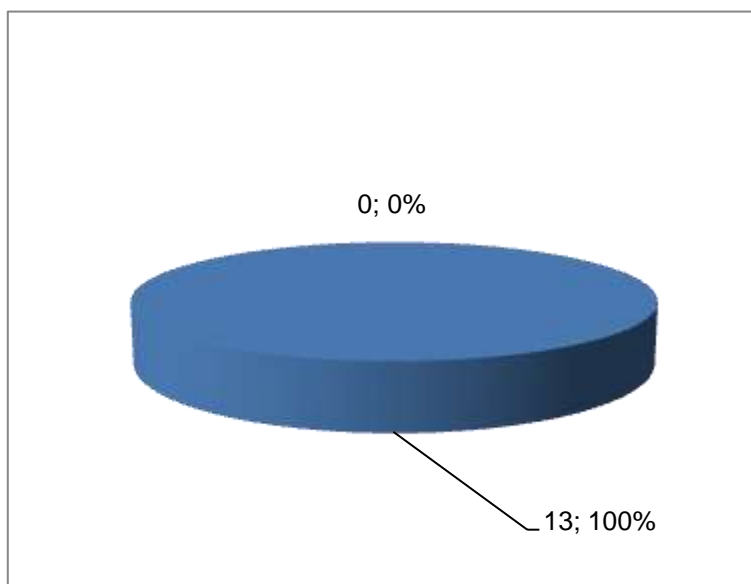
Tabla 73: Sistema de gobernanza

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existen sistemas de gobernanza (código de ética, código de Buen Vivir, Manual de compras, etc.) sobre la empresa?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 70: Sistema de gobernanza



Fuente: Tabla 73

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: La empresa cuenta con un código de ética, manual de compras públicas etc., lo que representa un avance respecto a las políticas de RSE en la empresa sin embargo es fundamental periódicamente se debe revisar y actualizar los sistemas de gobernanza y socializarlos con los clientes internos y externos.

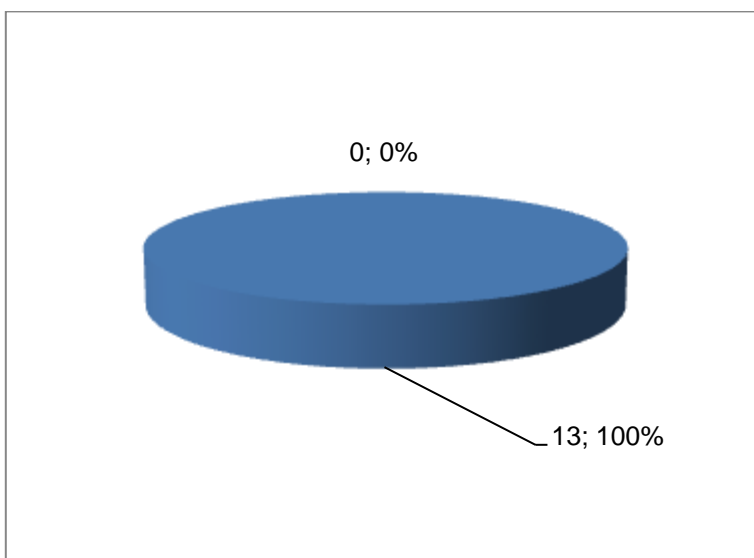
Tabla 74: Divulgación de los sistemas de gobernanza

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Se divulgan los procedimientos del sistema de gobernanza de su empresa a los grupos de interés?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 71: Divulgación de los sistemas de gobernanza



Fuente: Tabla 74

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa realiza todos los años su rendición de cuentas siendo socializado todos los procesos y procedimientos utilizados para un mejor desenvolvimiento de los stakeholders.

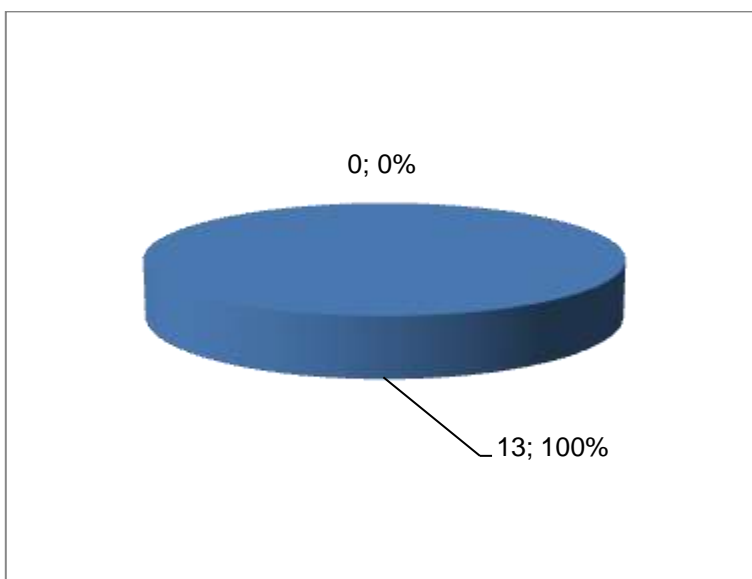
Tabla 75: Auditoria

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿Existen mecanismos de control y auditoría en su empresa?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 72: Auditoria



Fuente: Tabla 75

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Las encuestas nos indican que existen diferentes procesos que son auditados periódicamente como son balances, sistemas de gestión (ISSO), seguridad ocupacional e industrial, de talento humano, auditoria de procesos, auditorias técnicas, los mismos que son necesarios para la rendición de cuentas y gestión de la empresa.

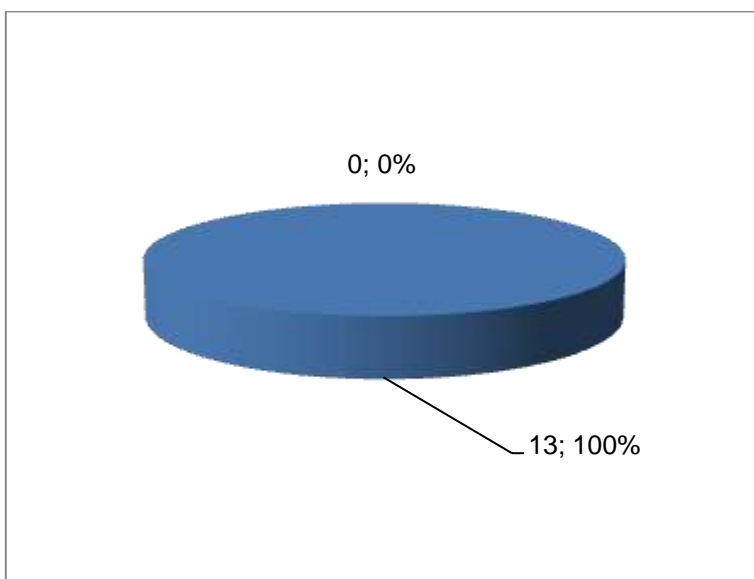
Tabla 76: Rotación de personal

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿La organización se preocupa por temas de rotación de personal?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 73: Rotación de personal



Fuente: Tabla 76

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa si se preocupa por temas de rotación de personal aplicando métodos para que no se de este tipo de presión a los colaboradores.

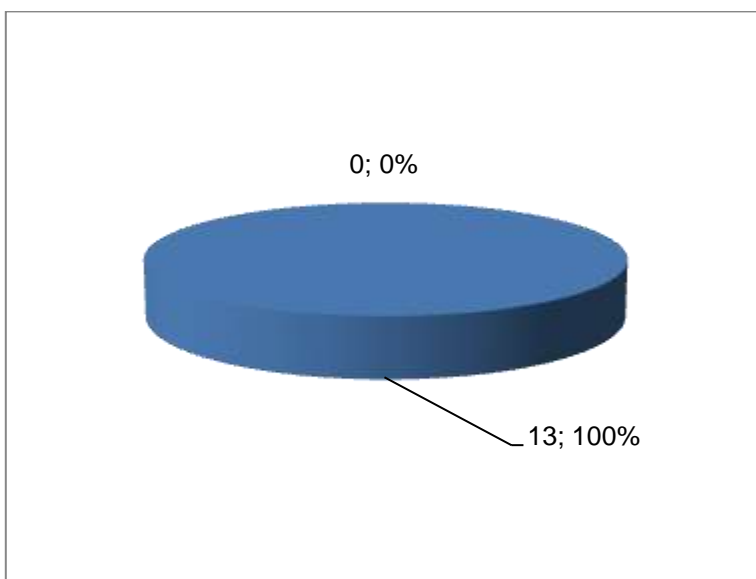
Tabla 77: Apoyo por calamidad

DETALLE	RESPUESTA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
¿La organización está pendiente y brinda su apoyo en temas de calamidad familiar?	13	0	100,00	0,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Javier Dávalos

Gráfico 74: Apoyo por calamidad



Fuente: Tabla 77

Elaborado por: Javier Dávalos

INTERPRETACIÓN: Los colaboradores encuestados nos indican que la empresa si se preocupa por temas de calamidad familiar, los mismos que deben estar plasmados en un plan de RSE, con políticas, estrategias de nivel social y económico, mejorando el compromiso del colaborador con la empresa.

CAPÍTULO V
PROPUESTA MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL INTERNO

6.1. Antecedentes

El Plan de RSE que aplicaremos a continuación posee una gran característica central que consiste en estar direccionado, en el ámbito de interés y acción de Corporación Nacional de Telecomunicaciones y en su total orientación hacia su grupo de interés stakeholders objeto de estudio, buscando así un crecimiento entre las partes para la perdurabilidad y sostenibilidad de la organización en el tiempo, siempre apoyada por su talento humano como factor principal, satisfaciendo sus necesidades y buscando siempre la acción social dentro de la misma tanto interna como externamente.

6.2. Objetivos del modelo

- Propiciar que el desempeño organizacional garantice la sostenibilidad laboral
- Elevar el índice motivacional convirtiendo a Corporación Nacional de Telecomunicaciones en una organización con alto grado de satisfacción de sus integrantes y un buen clima laboral.
- Mejorar el grado de conocimiento de todo su talento humano a través de planes de capacitación acordes al desarrollo personal y participación dentro de la organización.
- Lograr que la organización genere planes de acompañamiento para las familias de todos sus integrantes a nivel de calidad de vida, educación y servicios básicos.
- Mejorar la calidad de vida del talento humano tanto directo como indirecto
- Lograr que Corporación Nacional de Telecomunicaciones sea reconocida socialmente como una empresa que aplica y fomenta la responsabilidad social empresarial, logrando posicionarse en la mente de la comunidad como una empresa socialmente responsable.
- Dotar mediante la responsabilidad social que su talento humano logre la compensación a través de la calidad de sus productos y servicios, lo cual se verá retribuido en una mayor eficiencia garantizando su perdurabilidad en el tiempo.

6.3. Alcance

Desde el punto de vista social, la empresa demostrara un mejoramiento de los procesos de gestión administrativa – social lo que incidirá en la calidad del resultado, lo cual representará una mejor imagen de la empresa ante la comunidad y su visión de empresa pública.

Así mismo, la investigación se considera de gran importancia, debido a que los resultados proporcionan una información clara y precisa de los aspectos más relevantes en la

responsabilidad social empresarial para una buena gestión por parte de Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Lo expuesto anteriormente, se hace necesario que la empresa cuente con un sistema de responsabilidad social empresarial para brindar la oportunidad en cuanto a mejoras del medio ambiente, necesidades y mejora de la calidad de vida de los trabajadores con el fin de facilitar el desempeño de la organización. De esta misma manera, la investigación proporciona, conceptos y herramientas que le permiten conocer la realidad en cuanto a los programas de responsabilidad social empresarial y tener un documento de respaldo a posibles investigaciones que se lleven a futuro referentes al tema de investigación planteado.

6.4. Estrategias de intervención de responsabilidad social empresarial

CLIENTES INTERNOS

- Mantener una comunicación, dedicada y con mensajes directos y concretos con todos sus colaboradores.
- Publicación de cifras mensuales sobre aspectos relacionados con el medio ambiente en el informe mensual.
- Publicación de las noticias que resaltan la tarea de RSE a través de los murales y correos electrónicos.
- El factor que debe primar es la transparencia, ya que a través de ésta se logrará la confianza y aceptación del modelo de RSE en todos los colaboradores.
- Fomentar la participación de los colaboradores de todos los niveles (Gerente, jefes y colaboradores de línea).
- Implementar un programa de participación mensual de los colaboradores y hacer el seguimiento del mismo.
- Mejorar los canales de comunicación internos (web, mensajes por correo electrónico y otros).
- Verificar el cumplimiento del plan y las acciones dependiendo del área.

CLIENTES EXTERNOS

- Serán todas aquellas acciones que se realizarán con la comunidad (entorno) donde opera Corporación Nacional de Telecomunicaciones y con aquellos stakeholders en los que se quiere mejorar sus relaciones en cuanto se refiere a RSE.

- Pobladores se ven favorecidos con la implementación de centros de internet.
- Incentivo del deporte, participación con diferentes entidades de gobierno y privadas en actividades deportivas, los eventos deportivos incentiva los valores y la ética.
- Campaña pisos limpios. Implementación de materiales y mensajes que generen conciencia en la población para el cuidado de las instalaciones.
- Voluntariado: Colaboradores de Corporación Nacional de Telecomunicaciones realizan cursos de capacitación a profesores de escuelas en lo que se refiere a nuevas tecnologías e internet.

6.5. Implementación de un coordinador de responsabilidad social empresarial

Para poder intervenir de manera positiva en el stakeholder cliente interno de Corporación Nacional de Telecomunicaciones se propondrá la implementación del cargo de coordinador de Responsabilidad Social Empresarial, ya que así se dará un apoyo mayor encargándose de los problemas y soluciones que enfrentan los colaboradores para llegar a mejorar sus índices de satisfacción.

La Coordinación de RSE, es la dependencia encargada de diseñar, planear, coordinar, supervisar y evaluar el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial; así como implementar, regular y administrar servicios, prestaciones y programas especiales para el personal; con el fin de impulsar y fortalecer la cultura y clima laboral en sus colaboradores.

6.5.1. Funciones de un coordinador de Responsabilidad Social Empresarial

Su trabajo que consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar y participar en la elaboración de la política administrativa respecto a la RSE.

Atender y brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presentan.

6.5.2. Diseño del modelo de responsabilidad social empresarial

A continuación el modelo a formular permitirá un análisis estructural funcional de los diferentes pasos que inciden para la adopción de políticas de responsabilidad social dentro de la Empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, para la formulación del modelo de gestión

basado en responsabilidad social empresarial se tienen en cuenta cuatro pasos importantes con el ánimo de darle una mayor estructuración y comprensión al modelo.

A partir del diagnóstico realizado al interior de la organización, en total se van a tener en cuenta seis aspectos relevantes por mejorar, los cuales se estructurarán de acuerdo a los intereses y necesidades de los Stakeholders en estudio, buscando a su vez beneficios para la organización. Es decir, que exista un equilibrio entre las partes.

Los aspectos a mejorar en los diferentes cargos de la institución son los siguientes:

Cargos directivos:

- Ser líderes fuertes y respetados.
- Tener un comportamiento respetuoso con los competidores
- Hacer un uso responsable de poder en el mercado con integridad y ética.

Personal:

- Tener un empleo flexible, seguro y de calidad.
- Desarrollarse profesionalmente en una empresa de prestigio.
- Asegurarse su retiro o jubilación.

Sociedad:

- Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Comprometerse con el desarrollo social e invertir en la comunidad.
- No exponer a la comunidad a peligros no razonables en forma de contaminación, vertidos tóxicos, o similares.

Administración

- Brindar herramientas de apoyo a las actividades empresariales y reglamentar su funcionamiento.

Competencia

- Oportunidad de crecimiento, fortalecimiento y capacidad de negociación a través del trabajo en red.
- Cooperara con las políticas gremiales.

Cientela y/o consumidores/as:

- Invertir en I+D para desarrollar productos y/o servicios de calidad.
- Mejorar la imagen y servicio para lograr lealtad al producto y a la marca.
- Derecho a la libre y racional elección.
- Derecho a ser compensado y que existan canales para ello

Proveedores:

- Ser una empresa innovadora y bien organizada que se adapte fácilmente al cambio.
- Construir relaciones a largo plazo.
- Reciprocidad de obligaciones.

6.5.3. Diagnóstico

El presente análisis FODA se lo realizó a todos los administrativos de la empresa, el mismo análisis se basó en la hoja control planteada para realizar las encuestas, lo que nos permite obtener datos más relevantes de .o que opinan los administrativos de estos reactivos

ESTADO REFERENTE AL ASPECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				
CULTURA	FORTALEZA	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	AMENAZA
¿Replanteó su compañía la misión, visión y valores, incluyendo aspectos de Responsabilidad Social Empresarial y la ha difundido entre todos los grupos de interés?		X		
¿Cuenta su compañía con un código de ética (valores, principios, normas de conducta que rijan el comportamiento de los colaboradores), que muestre de forma clara su cultura empresarial?	X			
¿Promueve revisiones periódicas al código de ética?		X		
¿Los valores de la organización están documentados y divulgados de forma clara y transparente a todos los grupos de interés de la empresa?		X		
¿Existen procesos de formación y divulgación de los valores tanto para los colaboradores directos como para los colaboradores suministrados?		X		
¿La gerencia general de la empresa demuestra compromiso con los valores de la organización?		X		
¿Se les ha comunicado internamente a sus colaboradores, proveedores, etc., y externamente a sus clientes y sociedad en general las políticas, retos y avances que se han hecho en este terreno (económico, social y medioambiental)?			X	
¿Conoce de la existencia de algunos estándares internacionalmente aceptados de RSE?			X	
COLABORADORES				
¿Todos los colaboradores laboran voluntariamente en la empresa?	X			
¿Se obliga a los colaboradores a dejar "depósitos" bajo custodia o documentos de identificación para proceder a su contratación?	X			
¿Los colaboradores tienen la libertad de dejar su empleo (después de haber avisado con el tiempo establecido en la ley)?	X			
DISCRIMINACIÓN/ EQUIDAD DE GENERO E IGUALDAD:				

¿Existe alguna práctica de pruebas de embarazo, antes de vincularse a la empresa y/o después de su ingreso?			X	
¿Existen mecanismos para identificar e intervenir casos sobre discriminación, acoso sexual y/o amenazas en la empresa?			X	
¿Promueve su empresa la participación de la mujer en cargos directivos?		X		
¿Existe diferencia salarial en el mismo nivel de cargos, si este es ocupado por una mujer?	X			
¿Existen sanciones por expresión de violencia contra la mujer?		X		
MEDIDAS DISCIPLINARIAS:				
¿Posee normas escritas que prohíben y prevén medidas disciplinarias contra prácticas discriminatorias entre los colaboradores, en el acceso al empleo, respecto al género, nacionalidad, orientación sexual, raza, edad, creencia y entre personal de habilidades similares?		X		
¿Existe mecanismos para evitar el acoso laboral a los colaboradores		X		
¿Existen indicadores de coerción mental o física sobre los colaboradores?			X	
¿Las medidas disciplinarias están formalizadas y son claras al personal desde el inicio de sus funciones en la empresa?	X			
¿Existen acciones disciplinarias en todo nivel jerárquico?	X			
¿Se facilita la comunicación entre colaboradores y jefes, es posible para ellos manifestar libremente sus inquietudes?	X			
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN:				
¿Mantiene actividades de formación y capacitación procurando el mejoramiento de las competencias de sus colaboradores?		X		
¿Va más allá de las obligaciones legales y procura alcanzar o superar los patrones de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector? (SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)		X		
¿Realiza encuestas sobre el clima organizacional para medir el nivel de satisfacción e identificar áreas que requieran atención?		X		
¿Ofrece y estimula oportunidades de trabajo voluntario para sus colaboradores en los proyectos sociales que desarrolla o apoya?				X
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN				

¿Los colaboradores de su empresa pueden asociarse libremente y negociar colectivamente?		X		
¿Es posible el diálogo abierto entre colaboradores y empleadores?		X		
¿Existen mecanismos para identificar e intervenir casos de intimidación o discriminación respecto al derecho de libre asociación y derecho de negociación?				X
¿Hay algún tipo de organización sindical en la empresa?		X		
HORARIO DE TRABAJO:				
¿Está definida la jornada de trabajo como lo especifica la ley y/o si el horario de trabajo de su compañía es diferente a lo estipulado en la ley, cuenta usted con permisos vigentes?	X			
¿Tienen los colaboradores al menos un día de descanso a la semana?	X			
¿Son remuneradas las horas extras de acuerdo con la ley?	X			
¿Pueden los colaboradores rechazar el trabajo de tiempo extra sin repercusiones?	X			
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO:				
¿Cuenta su empresa con un programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?		X		
¿Se encuentran establecidos en su empresa mecanismos de prevención de accidentes con base en el conocimiento de los riesgos de sus actividades?		X		
¿Tiene la alta dirección de su empresa un representante directo en el Comité de Salud Ocupacional?		X		
¿Se imparten en su empresa charlas periódicas de seguridad?		X		
¿Dentro de las charlas de inducción para personal nuevo, se incluyen aspectos relacionados con seguridad ocupacional y del puesto de trabajo?		X		
¿Cumplen sus instalaciones con los requerimientos técnicos y sanitarios establecidos por Ley, que garanticen la salud y buenas condiciones de trabajo para sus colaboradores?		X		
REMUNERACIÓN:				
¿Los salarios pagados a los colaboradores cumplen con la norma legal o con las reglas mínimas establecidas en su sector?	X			

¿Se realizan deducciones del salario a los colaboradores por razones disciplinarias?	X			
¿Se les entrega a los colaboradores una relación detallada o estado de cuenta entendible de las deducciones hechas a su salario?	X			
¿Se otorga a los colaboradores los días festivos y de vacaciones anuales establecidos por la ley?	X			
CLIENTES				
¿La empresa tiene designado un responsable de atención al cliente?		X		
¿Cuenta con procedimientos internos de rápida respuesta cuando los clientes reportan daños o requieren su atención inmediata?			X	
¿Entrega respuestas a sus clientes sobre reclamaciones o sugerencias?			X	
¿Implementa algún mecanismo para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?		X		
¿Mantiene relaciones con las asociaciones o gremios de su entorno?		X		
¿Promueve la innovación para satisfacer las demandas de sus clientes?		X		
PROVEEDORES				
¿Mantiene diálogos permanentes con proveedores y tiene en cuenta sus necesidades y expectativas?		X		
¿Cuenta con procedimientos, políticas, sistemas o prácticas que garanticen la transparencia en las relaciones comerciales con sus proveedores/contratistas, partiendo de las disposiciones legales?		X		
¿Tiene definido un plazo para la conformidad de sus proveedores con sus lineamientos de responsabilidad social?				X
¿Se les ha comunicado a sus proveedores la necesidad de adquirir compromisos en materia de Responsabilidad Social?				X
¿Mantiene relaciones estables y duraderas con proveedores y utiliza criterios de negociación que permiten su crecimiento futuro?		X		
¿Incluye criterios de Responsabilidad Social en los contratos firmados con sus proveedores?				X
¿Impulsa la empresa la contratación local?				X
¿Comparte la información relevante sobre la operación del negocio con sus proveedores?		X		
COMUNIDAD				

¿Incentiva la participación de todos los involucrados con los negocios de la empresa y practica una gestión de transparencia de estrategias y resultados?		X		
¿Apoya proyectos en la comunidad que buscan mejorar la oferta laboral de profesionales o de mano de obra no calificada para impulsar la empleabilidad local en el mercado laboral?		X		
¿Realiza estudios de impacto ambiental y realiza actividades de control y seguimiento de manera periódica?		X		
¿Impulsa alianzas estratégicas con los diferentes sectores de la sociedad que permitan buscar soluciones a problemáticas del entorno más cercano?		X		
¿Incluye prácticas sociales y a sus responsables en el proceso general de direccionamiento estratégico?		X		
¿Contribuye su empresa con recursos humanos y/o financieros en procesos de elaboración de propuestas de interés general y de carácter social que partan de entes territoriales o de Entidades académicas?				X
GOBERNANZA				
¿Elabora informes financieros voluntarios sobre la operación de la empresa?	X			
¿La empresa aporta al desarrollo sostenible del entorno?		X		
¿Cuenta su empresa con mecanismos que regulen las actuaciones de los miembros no sólo en la alta dirección sino en toda la organización, respecto a su ética en todas sus actuaciones?	X			
¿Cuenta su empresa con políticas, principios o acciones mediante los cuales su entidad hace seguimiento, prohíbe y sanciona prácticas de corrupción y soborno?	X			
¿Existen sistemas de gobernanza (código de ética, código de Buen Vivir, Manual de compras, etc.) sobre la empresa?	X			
¿Se divulgan los procedimientos del sistema de gobernanza de su empresa a los grupos de interés?	X			
¿Existen mecanismos de control y auditoría en su empresa?	X			
¿La organización se preocupa por temas de rotación de personal?	X			
¿La organización está pendiente y brinda su apoyo en temas de calamidad familiar?	X			

Aporte personal

Después de las conclusiones obtenidas en cada uno de los puntos del diagnóstico situacional, se pudo evidenciar que los aspectos de mayor relevancia son los siguientes:

- La Empresa debe ampliar su visión frente a sus colaboradores, logrando la vinculación psicológica de los colaboradores que actúan indirectamente en la prestación de servicios de Telecomunicaciones.
- El proceso de aprendizaje organizacional, la calidad del producto y el grado de pertenencia hacia la misma, es un acto que se denota en Corporación Nacional de Telecomunicaciones, y los cuales mencionaremos más adelante específicamente en el tema de capacitación con lo que se mejora el ciclo de mejora continua.
- La organización debe generar incentivos de bienestar hacia sus colaboradores, mejorando así su calidad de vida.
- A pesar que la percepción de los encuestados arroja un resultado no muy representativo sobre la falta de compromiso de brindar condiciones idóneas para la seguridad y el desarrollo de sus colaboradores, se pudo evidenciar que en el análisis de la responsabilidad social de corporación nacional de telecomunicaciones a hoy; el mismo está filosóficamente dentro del concepto organizacional, por lo cual solo queda la comunicación a través de los actos que se iniciarán basados en los resultados del estudio de esta investigación.
- La falta de un modelo de RSE busca garantizar la perdurabilidad de la organización, las cuales son objetivo de la creación del modelo de gestión.
- El alto grado de disposición por parte del grupo de interés **INTERNO** hacia la empresa en la aplicabilidad de actos de responsabilidad social, siempre y cuando se vea compensado a través de beneficios hacia ellos y a su núcleo familiar.

6.5.4. Estrategias Integradoras

a. Aspectos económicos – financieros	Políticas	Estrategias	Actividades	Plazo	Costos	Responsable
	Gobierno corporativo	Indicar los procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Suministrar información transparente que refleje la imagen fiel de la situación de la empresa	1 año	1000	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
			Exponer los compromisos establecidos en materia de responsabilidad social corporativa	1 año	100	GERENCIA
	Grupos de interés	Definir un mapa de los grupos de interés que la organización tiene focalizados o identificados, incluida la base para esta	Información y asesoramiento a la clientela sobre el producto o servicio	1 año	100	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

	identificación y selección.				
		Evaluar el grado de satisfacción del cliente	1 año	1000	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO
		Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios establecidos en el punto anterior	1 año	100	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO
		Homologar los productos de compra según los criterios ambientales y sociales establecidos.	1 año	500	JEFE TÉCNICO
Adaptación al cambio	Cambios en la organización en referencia al tamaño, estructura y propiedad incluidos la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital como el de innovación	Invertir en prácticas de investigación desarrollo e innovación	1 año	10000	ANALISTA DE PROYECTOS

b. Aspectos sociales	Políticas	Estrategias	Actividades	Plazo	Costos	Responsable
	Personal colaborador	Promover acciones de sensibilización, formación e intercambio de experiencias prácticas en otros grupos de interés	Elaboración de un código de conducta	1 año	300	ASESOR JURIDICO
			Plan de prevención de riesgos laborales	1 año	300	JEFE ADMINISTRATIVO
			Existencia de canales de recogida de quejas y sugerencias	1 año	100	JEFE COMERCIAL
			Contratación de personal en igualdad de oportunidades en razón del sexo, religión, nacionalidad, etc.	1 año	100	ANALISTA DE RRHH
			Prevenir el acoso sexual o el acoso por razón de sexo en el trabajo	1 año	100	JEFE ADMINISTRATIVO
			Establecer un programa de actividades extra laborales para el trabajador.	1 año	300	ANALISTA DE RRHH
	Entorno local	Promover la participación de todos los Departamentos en el Plan de RSE	Apoyo y promoción de actividades culturales, deportivas, etc.	1 año	200	ANALISTA DE RRHH
			Participación en proyectos sociales	1 año	100	JEFE ADMINISTRATIVO
			Donaciones y actividades benéficas	1 año	1000	JEFE ADMINISTRATIVO
			Dar prioridad a los proveedores locales	1 año	100	JEFE DE COMPRAS PUBLICAS

		Desarrollar un sistema de comunicación para mejorar el diálogo con la comunidad local.	1 año	300	JEFE ADMINISTRATIVO
		Exposiciones y congresos.	1 año	500	JEFE ADMINISTRATIVO
Formación	Apoyar a través de la formación y el asesoramiento, el desarrollo de las capacidades de gestión de las políticas de RSE	Establecimiento de planes de formación y desarrollo profesional en razón del sexo, edad, religión, nacionalidad, etc.	1 año	1000	JEFE ADMINISTRATIVO
		Impartir formación a las nuevas incorporaciones en relación a los compromisos con la responsabilidad social empresarial	1 año	300	JEFE ADMINISTRATIVO
		Desarrollar un sistema de gestión del cumplimiento de objetivos. Implicación del personal en los proyectos de mejora.	1 año	300	JEFE ADMINISTRATIVO
		Colaboración con universidades para la elaboración de prácticas en la empresa	1 año	100	ANALISTA DE TALENTO HUMANO
Talento Humano	Apoyar a través de la formación y el asesoramiento, el desarrollo de la gestión de las políticas de RSE	Asegurar la contratación de personal discapacitado	1 año	100	ANALISTA DE TALENTO HUMANO
		Evaluar el grado de satisfacción del trabajador	1 año	100	JEFE ADMINISTRATIVO

			Desarrollar un sistema para incentivar la participación del trabajador con sugerencias	1 año	100	JEFE ADMINISTRATIVO
			Velar por la estabilidad de la plantilla y por la retención de talentos	1 año	100	ANALISTA DE RRHH
			Desarrollar un sistema de gestión del cumplimiento de objetivos.	1 año	100	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
c. Aspecto medioambiental	Políticas	Estrategias	Actividades	Plazo	Costos	Responsable
	Entorno local	Desarrollo de acciones orientadas a la mejora energética y ambiental en la empresa	Medidas para la minimización de la contaminación	1 año	200	JEFE TÉCNICO
			Medidas para el reciclaje de residuos	1 año	100	JEFE TÉCNICO
			Desarrollo de un sistema de gestión medioambiental	1 año	1000	JEFE TÉCNICO
			Diseño de productos o servicios ecológicos	1 año	100	JEFE TÉCNICO
			Diseño de campañas ecológicas de reciclaje	1 año	500	JEFE TÉCNICO
	Proveedores	Fomentar un mayor interés y compromiso de los proveedores por la cooperación y el desarrollo, así como la participación de éstos en proyectos sociales, culturales y otros que favorezcan	Garantizar productos no nocivos para la salud y el medio ambiente	1 año	100	JEFE TÉCNICO

	el desarrollo sostenible				
		Formación y sensibilización medioambiental a los proveedores	1 año	500	JEFE TÉCNICO
		Exigir a los proveedores certificaciones medioambientales	1 año	100	JEFE TÉCNICO
		Acciones mensuales de sensibilización a proveedores	1 año	500	JEFE TÉCNICO
Inversión total				21500	

6.5.5. *Ventajas hacia los colaboradores y el ambiente laboral.*

- Permitir el equilibrio entre familia, trabajo y descanso.
- Propender a crear espacios de formación, educación y crecimiento personal.
- Respetar tendencias religiosas y diferencias culturales.
- Propiciar condiciones de ambiente saludable y agradable con herramientas adecuadas y necesarias para un mejor desenvolvimiento de los colaboradores.
- Realizar campañas de salud, prevención de riesgos laborales, vicios y protección del medio ambiente.
- No discriminación al propender a contratar personas de las minorías;

6.5.6. *Ventajas hacia los familiares de los colaboradores.*

- Crear espacios de recreación y diversión donde participe la familia y él como parte fundamental del núcleo empresarial
- Propender a que participe la familia en planes de formación y capacitación, beneficios por convenios con la empresa (médicos, oftalmológicos, odontológicos);
- Se logra que la familia se transforme en un aliado de la empresa, evitando que los colaboradores cometan actos inadecuados en la empresa; minimizando conflictos familiares, que afectan el desempeño del colaborador, por consiguiente es más leal a la empresa, acata normas, pone su mejor esfuerzo por lo que hace.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al haber terminado el presente trabajo de investigación, al realizar todo un diagnóstico del área administrativa de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones y a partir de los resultados obtenidos de proponer un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial podemos concluir que en el país, relativamente existen pocas empresas que llevan a cabo prácticas de Responsabilidad Social de una manera formal y agremiadas, en su gran mayoría son aisladas o enfocadas únicamente hacia cadena de valor o por cumplimiento de ciertas normas certificadas. Será por esto que se podría pensar en la evolución de la empresa a partir de un desarrollo sostenible, generación de valor, buenas prácticas socialmente responsables para su perdurabilidad en el tiempo, se determina las siguientes conclusiones con base a los objetivos planteados en el presente trabajo de graduación.

- Se trató de involucrar socialmente a la empresa en prácticas socialmente responsables, a través del diagnóstico por medio de la hoja de control y su respectiva encuesta a los colaboradores de la empresa, es actualmente un imperativo estratégico y comercial, no solo por el rol social que debe cumplir, sino como una herramienta que si bien no logra constituir una ventaja competitiva en sí, permitirá fomentar la competitividad, siendo esto visto como un activo estratégico de importancia que será percibido por su talento humano, consumidores y grupos de interés involucrados en la buena gestión de la organización. siendo susceptible la hoja de control planteada por el autor de cambios en el tiempo y en los procesos del modelo de RSE
- Se busca que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones no sea ajena a este tema de RSE y comience desde ya a percibir los cambios planteados en el presente modelo y no solo en palabras, sino que apliquen esta acción social dentro de la organización, de esta manera, se planteó parte teórica de lo que representa la RSE, y la identificación de los stakeholders, de cuyos resultados lo que nos arroja es que es necesaria la orientación a las empresa mediante un modelo de gestión que surja desde la estrategia empresarial de la misma y se dirija hacia las diferentes prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de tal manera que se convierta en un soporte transversal que permita abarcar los tres ejes fundamentales como son; sociales, medio ambientales y humanos, que repercute en ventaja competitiva.
- Finalmente, para que la RSE sea incorporada favorablemente dentro de la organización, se planteó el Plan de Responsabilidad Social Empresarial que requiere del compromiso

tanto del Estado como de la alta gerencia de la empresa para actuar acorde a sus principios, políticas y estrategias, mientras que su talento humano será capaz de asumir un rol cada vez más proactivo, basado en el respeto, la ética con el fin de convertir estas prácticas de RSE en acciones con credibilidad social, a través del planteamiento del modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

.

Recomendaciones

Después de la experiencia de esta investigación a partir de la creación de modelo de gestión empresarial socialmente responsable, se debe considerar por parte de la gerencia regional que las normas establecidas mundialmente tienen varios enfoques y criterios diversos que no necesariamente pueden ser aplicables a la empresa o su giro de negocio como tal, en especial aquellas que son certificables, por lo que se debe realizar un acoplamiento considerando las particularidades de la empresa.

- Se recomienda a la gerencia regional poner en práctica el modelo de gestión planteado con base en la hoja control, como ventaja competitiva, para así darle valor agregado a su talento humano, además se caracterizará como una empresa que está sensibilizada y comprometida con el entorno social que la rodea, sintiendo la necesidad que estas acciones vayan de la mano con la satisfacción de las partes, usted como empresa hacia sus colaboradores y viceversa
- Se debería establecer con claridad si las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial responden a la estrategia de la empresa o caso contrario se recomienda a la gerencia regional el uso del modelo de gestión para lograr este alineamiento.
- Se considera que por ser la responsabilidad social empresarial un tema que está en estos momentos en auge a nivel mundial y para que las empresas ejerzan su rol con efectividad, es necesario que este modelo presentado sea aplicado por la gerencia de Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el menor tiempo posible alineándose con el círculo de mejora continua.

Bibliografía

- Araque, R. y. (2010). *“La responsabilidad social de la empresa o debate”*. Barcelona: Icaria.
- Calderón, J. F. (6 de Diciembre de 2012). *Concepto De Responsabilidad Social Empresarial*.
- CNT. (01 de 2015). CNT. Obtenido de CNT:
http://soy.cnt.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=192&Itemid=17
- LOZANO, J. (2012). *Etica Empresarial*. Universidad de San Isidro, Buenos aires.
- Martinez Arias, R. (2008). *El análisis multivariante en la investigación científica*, pag. 79-95. Editorial La Muralla, S.A.
- Salkind, N. (2010). *Métodos de Investigación*. . México: Prentice Hall.
- *rd Business Council for Sustainable Development*. (2000 (WBCSD)).

ANEXOS

Anexo 1



Oficio No GATH-RI-1185-2014

Quito, 29 de octubre de 2014

Ingeniero
Javier Dávalos Mejía
GERENTE DE LA AGENCIA REGIONAL CHIMBORAZO
Riobamba - Chimborazo

De mi consideración,

En atención a su oficio No 0303-GCNT/PCI-2014 de 11 de noviembre de 2014 a través del cual solicita autorización para el desarrollo de tema de tesis "Análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Riobamba para el año 2014", me permito remitir el Convenio de Confidencialidad, mediante el cual se acoge su requerimiento.

Atentamente,


Francisco Delgado Cordero
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

2014-12-30 12:37





*Recibido
14/11/2014*

0303-GCNTEPCH-2014
Riobamba, 11 de noviembre de 2014

*JRL
Para una mejor
respuesta
11/11/2014
F.
Gerente
11/11/14*

Arquitecto
Reinaldo Torres Jaramillo
GERENTE NACIONAL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Presente.-

De mi consideración:

Estimado Arquitecto, con el presente le informo que me encuentro cursando la Maestría en Gestión Empresarial en la Universidad Técnica Particular de Loja y previa la obtención de mencionado título requiero desarrollar un tema de tesis, el mismo que fue planteado y aprobado en la siguiente temática: "Análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Riobamba para el año 2014"; por esta razón solicito a usted muy comedidamente se digne autorizarme desarrollar en la CNT EP el tema en alusión.

De antemano agradezco y comprometo su apoyo en esta gestión.

Con esta oportunidad me es grato reiterar mi sentimiento de consideración y estima.

Atentamente

Jefatura R.L. 17N00/14-16:30

Ing. Javier Dávalos Mejía
GERENTE DE LA AGENCIA CHIMBORAZO
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

JD/RA



www.cnt.net.ec

Impreso en: 11/11/2014 16:30

Resumen: 11/11/14

TELEFONÍA
INTERNET Y DATOS
MÓVIL
TV



CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

PRIMERA.- COMPARECIENTES:

Comparecen a la celebración del presente Convenio de Confidencialidad, por una parte, el Arq. Reinaldo Torres Jaramillo, Gerente Nacional de Desarrollo Organizacional, quien mediante Resolución No. CNTEP-GG-020-2011 de 23 de marzo de 2011, ha sido Delegado para la suscripción del presente Convenio; y, por otra parte, el Ing. Javier Dávalos Mejía, portador de la C.I. 0602037343 y colaborador de la CNT EP, a quien para efectos de este convenio, en adelante se le denominará CUSTODIO.

SEGUNDA.- ANTECEDENTES.-

- 2.1. El Ing. Javier Dávalos Mejía, ingresó a la laborar el 4 de septiembre de 2009, ostenta el cargo de Gerente de la Agencia Provincial del Chimborazo.
- 2.2. Mediante oficio No. 0303-GCNTEPCH-2014 de 11 de noviembre de 2014, el colaborador Javier Dávalos Mejía, solicita a la Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional la autorización para el desarrollar el tema de tesis "Análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Riobamba para el año 2014".
- 2.3. Mediante E-mail se solicitó a los colaboradores Juan Carrillo y Maria Palacios, Gerente Regional 3 y Jefe de Responsabilidad Corporativa, autoricen el desarrollo del referido tema de tesis, quienes mediante correo electrónico lo autorizaron.

TERCERA.- OBJETO.-

- 3.1. Por medio del presente instrumento el CUSTODIO se obliga expresamente para con la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP a guardar confidencialidad sobre el contenido de toda la información considerada como confidencial, a la que tenga acceso en virtud de los servicios o trabajos que realice y que le sea remitida de manera verbal, visual, por escrito o por cualquier otra forma tangible o intangible para el desarrollo del proyecto, y el resultado del proyecto será de uso exclusivo para la Empresa.

CUARTA.- OBLIGACIONES DEL CUSTODIO.-

El CUSTODIO deberá cumplir a cabalidad las siguientes obligaciones:


- 4.1. La información confidencial se mantendrá en absoluta reserva y, bajo ningún concepto, podrá ser divulgada a persona natural o jurídica alguna, ajena a CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, salvo autorización expresa de ésta última u orden de autoridad pública competente. En este último caso el CUSTODIO informará a CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP de la existencia de tal requerimiento en el plazo de un día hábil contado desde la fecha de recepción del mismo.
- 4.2. Las obligaciones estipuladas en esta Cláusula no alcanzan a aquella información confidencial que:



- 4.2.1. Sea de dominio público o se convierta en información de dominio público, excepto que lo sea como resultado del incumplimiento a las obligaciones de este Convenio de Confidencialidad;
- 4.2.2. El CUSTODIO haya tenido acceso o haya producido de modo independiente con anterioridad a este Convenio de Confidencialidad;
- 4.2.3. Aquella que se torne disponible de modo no confidencial y que provenga de una fuente distinta a CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP y sus representantes; o,
- 4.2.4. Que la información fuere desarrollada por el CUSTODIO o sus allegados, independientemente de o sin referencia a cualquier información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP. En una situación así, el CUSTODIO deberá tener la carga de la prueba de tal desarrollo independiente.
- 4.3. El CUSTODIO empleará sus mejores esfuerzos para que la información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que esté a su disposición, sea manejada con cautela y para los fines relacionados para los que le haya sido proporcionada dicha información;
- 4.4. El CUSTODIO se obliga a la custodia de la información confidencial, aplicando las mismas medidas utilizadas en la custodia de la información similar propia;
- 4.5. El CUSTODIO se obliga a utilizar la información objeto del presente convenio únicamente para los fines para los que le haya sido proporcionada dicha información; y,
- 4.6. Al darse cuenta de cualquier pérdida, uso no autorizado o revelación de la información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, el CUSTODIO acuerda adoptar las medidas necesarias para ayudar a CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP a remediar tal uso no autorizado o revelación de la información confidencial.

La aplicación de este principio no exime al CUSTODIO de responder judicial y extrajudicialmente respecto de los perjuicios causados a CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a causa de la divulgación de información confidencial no autorizada.
- 4.7. El CUSTODIO expresamente declara que se obliga a no revelar, difundir o hacer uso en beneficio propio o de terceros, de la información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

QUINTA.- MATERIALES

- 5.1. Todos los materiales incluyendo, sin estar limitada a: documentos, dibujos, modelos, aparatos, esquemas, diseños, listas y cualquier cuerpo tangible que contenga información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a las que tenga acceso, el CUSTODIO, deberán ser devueltos a CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, de 



acuerdo con las instrucciones razonables de ésta o deberán ser destruidos, incluyendo sus copias, al momento de la terminación de este Convenio o ante el pedido por escrito de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

SEXTA.- ALCANCE DEL CONVENIO

- 6.1. A más de lo antes referido, se considerará como información confidencial al contenido de todo documento o medio que se haya entregado al CUSTODIO, bajo el presente convenio con la leyenda "CONFIDENCIAL". Igual condición tendrá la información que se divulgue en cualquier reunión llevada a cabo entre personal de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP y el CUSTODIO.

SEPTIMA.- NO LICENCIA

Este convenio no confiere al CUSTODIO ninguna licencia para usar la información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

OCTAVA.- PLAZO

El presente Convenio, se entiende vigente a partir de la fecha de su suscripción, terminará en el momento en que CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP así lo decidiere y lo notifiere al CUSTODIO ó a la culminación del proyecto "Análisis y diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial interno para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Riobamba para el año 2014", es decir a la presentación de la tesis para la obtención del título de cuarto nivel, "Maestría en Gestión Empresarial." Este Convenio terminará inmediatamente a la recepción de tal notificación, dejándose claramente establecido, que por el hecho de tal terminación, ninguna de las partes deberá a la otra, indemnización alguna, salvo los casos de responsabilidad en que haya incurrido el CUSTODIO.

Ante la terminación de este Convenio o cuando la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP lo estimare conveniente, el CUSTODIO cesará inmediatamente el uso de la información confidencial de la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP y cumplirá inmediatamente con lo dispuesto en la Cláusula Cuarta de este Convenio. Ante el pedido de la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, el CUSTODIO certificará que ha cumplido con sus obligaciones aquí estipuladas.

NOVENA.- DERECHO A INICIAR ACCIONES

En el evento de que se produzca el incumplimiento de lo estipulado en el presente Convenio, la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP tendrá el derecho a iniciar las acciones legales, civiles o penales, de las que se crea asistido, incluyendo la reclamación de daños y perjuicios.

DECIMA.- INDEMNIDAD

El CUSTODIO reconoce que la divulgación no autorizada de la información confidencial de la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que pueda resultar en un perjuicio económico para ésta última, en cuyo caso ésta tendrá derecho al resarcimiento de



daños y perjuicios que sea determinado por el Tribunal de Arbitraje o el juez de lo penal, según el caso.

ÚNDECIMA.- CESIÓN DE DERECHOS

El CUSTODIO no podrá ceder sus derechos según este convenio, sin el consentimiento previo y por escrito de la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, salvo el caso de disposición de autoridad competente.

DECIMA PRIMERA.- DISPOSICIONES GENERALES

- 12.1. El CUSTODIO reconoce que la solución para cualquier incumplimiento de los términos de este Convenio se realizará en conformidad con la Ley, y se tendrá especial atención a las disposiciones establecidas en la Ley de Propiedad Intelectual, el Código Integral Penal y demás normativa civil y tratados internacionales ratificados por el Ecuador;
- 12.2. Las partes declaran que, en el evento de incumplimiento o amenaza de los términos de este convenio, la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP tendrá derecho a iniciar las acciones legales y administrativas que estime del caso y a reclamar por el pago de los correspondientes daños y perjuicios;
- 12.3. Este convenio podrá ser reformado o complementado consensuadamente y por escrito; y.
- 12.4. Si cualquiera estipulación de este Convenio se vuelve inválida o inejecutable, tal estipulación será adecuada por las partes para su ejecución, sin perjuicio de lo cual, el resto del Convenio será mantenido en ejecución total.

DÉCIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

- 13.1. La Legislación aplicable a este Convenio de Confidencialidad es la ecuatoriana.
- 13.2. Las partes renuncian a utilizar la vía diplomática para todo reclamo relacionado con este Convenio.
- 13.3. Para el caso de controversias relacionadas con la aplicación o interpretación de este convenio, que no sean de carácter penal, los comparecientes renuncian fuero y/o domicilio y se sujetan a la Ley de Arbitraje y Mediación y, en particular, al pronunciamiento de los señores árbitros del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, a cuyo efecto realizan, además, las siguientes precisiones:
- 13.4. El proceso se llevará en la ciudad de Quito, ante el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, conforme su reglamentación interna;
- 13.5. Los árbitros habrán de resolver en derecho:
 - 13.5.1 Los árbitros quedan expresamente facultados para dictar medidas cautelares y para solicitar el auxilio que fuere necesario para ejecutar dichas medidas, en los términos previstos en el Art. 9 de la Ley de Arbitraje y Mediación;



- 13.5.2. Los costos y gastos en que se incurra, incluidos los honorarios profesionales pactados razonablemente, serán cubiertos por la parte que fuere vencida. A pedido de parte realizado antes de dictar el respectivo laudo, el Tribunal tendrá facultades para regular dichos honorarios, si es que le parecieren considerablemente excesivos o exiguos, en consideración a la cuantía y circunstancias del caso que haya sido puesto en su conocimiento;
- 13.5.3. Las partes se comprometen a aceptar el Laudo Arbitral. Sin perjuicio del derecho conferido por la Ley ecuatoriana para que la parte afectada pueda demandar la nulidad del laudo, en los casos taxativamente permitidos por dicha Ley, las partes acuerdan que la parte que dedujere un recurso de nulidad que fuere resuelto negativamente para ella, deberá cancelar a la otra parte, a más de todas las obligaciones pendientes o generadas a esa fecha y de aquellas otras obligaciones que, por disposición de la ley, se generasen como efecto de dicha resolución negativa, una indemnización equivalente a la máxima tasa de interés convencional que hubieren generado la suma de todas las citadas obligaciones, desde la fecha de expedición del laudo impugnado, por respectivo órgano o juez ejecutor;
- 13.5.4. De ser requerido, el respectivo laudo será ejecutado ante los jueces competentes de la ciudad de Quito o del lugar en que se encontraren los bienes del ejecutado.

Para fe y constancia de lo estipulado, las partes suscriben a continuación, en dos ejemplares de igual valor y contenido, en la ciudad de Quito - Ecuador, a


Aq. Reinaldo Torres Jaramillo
GERENTE NACIONAL DE
DESARROLLO ORGANIZACIONAL CNT EP
f.c. p.c.


Ing. Javier Dávalos Mejía
CUSTODIO
C.I. 060203734-3

Anexo 2

ENCUESTA HOJA DE CONTROL

Corporación Nacional de Telecomunicaciones como empresa comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial, manifiesta la importancia que le representa el contar con stakeholders que compartan sus mismos principios y que sean reconocidas por sus prácticas responsables o estén encaminadas a ello, realiza la siguiente encuesta, las siguientes preguntas están agrupadas por los diferentes grupos de interés (stakeholders), incluyendo algunos aspectos de la cultura de la organización.

DETALLE	REPUESTAS	
ESTADO REFERENTE AL ASPECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:		
CULTURA	SI	NO
¿Replanteó su empresa la misión, visión y valores, incluyendo aspectos de Responsabilidad Social Empresarial y la ha difundido entre todos los grupos de interés?		
¿Cuenta su empresa con un código de ética (valores, principios, normas de conducta que rijan el comportamiento de los colaboradores), que muestre de forma clara su cultura empresarial?		
¿Promueve revisiones periódicas al código de ética?		
¿Los valores de la organización están documentados y divulgados de forma clara y transparente a todos los grupos de interés de la empresa?		
¿Existen procesos de formación y divulgación de los valores tanto para los colaboradores directos como para los colaboradores suministrados?		
¿La gerencia general de la empresa demuestra compromiso con los valores de la organización?		
¿Se les ha comunicado internamente a sus colaboradores, proveedores, etc., y externamente a sus clientes y sociedad en general las políticas, retos y avances que se han hecho en este terreno (económico, social y medioambiental)?		
¿Conoce de la existencia de algunos estándares internacionalmente aceptados de RSE?		
LABORADORES	SI	NO
¿Todos los colaboradores laboran voluntariamente en la empresa?		
¿Se obliga a los colaboradores a dejar "depósitos" bajo custodia o documentos de identificación para proceder a su contratación?		
¿Los colaboradores tienen la libertad de dejar su empleo (después de haber avisado con el tiempo establecido en la ley)		
DISCRIMINACIÓN/ EQUIDAD DE GENERO E IGUALDAD:	SI	NO
¿Existe alguna práctica de pruebas de embarazo, antes de vincularse a la empresa y/o después de su ingreso?		
¿Existen mecanismos para identificar e intervenir casos sobre discriminación, acoso sexual y/o amenazas en la empresa?		
¿Promueve su empresa la participación de la mujer en cargos directivos?		

¿Existe diferencia salarial en el mismo nivel de cargos, si este es ocupado por una mujer?		
¿Existen sanciones por expresión de violencia contra la mujer?		
MEDIDAS DISCIPLINARIAS:	SI	NO
¿Posee normas escritas que prohíben y prevén medidas disciplinarias contra prácticas discriminatorias entre los colaboradores, en el acceso al empleo, respecto al género, nacionalidad, orientación sexual, raza, edad, creencia y entre personal de habilidades similares?		
¿Existe mecanismos para evitar el acoso laboral a los colaboradores		
¿Existen indicadores de coerción mental o física sobre los colaboradores?		
¿Las medidas disciplinarias están formalizadas y son claras al personal desde el inicio de sus funciones en la empresa?		
¿Existen acciones disciplinarias en todo nivel jerárquico?		
¿Se facilita la comunicación entre colaboradores y jefes, es posible para ellos manifestar libremente sus inquietudes?		
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN:	SI	NO
¿Mantiene actividades de formación y capacitación procurando el mejoramiento de las competencias de sus colaboradores?		
¿Va más allá de las obligaciones legales y procura alcanzar o superar los patrones de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector? (SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)		
¿Realiza encuestas sobre el clima organizacional para medir el nivel de satisfacción e identificar áreas que requieran atención?		
¿Ofrece y estimula oportunidades de trabajo voluntario para sus colaboradores en los proyectos sociales que desarrolla o apoya?		
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	SI	NO
¿Los colaboradores de su empresa pueden asociarse libremente y negociar colectivamente?		
¿Es posible el diálogo abierto entre colaboradores y empleadores?		
¿Existen mecanismos para identificar e intervenir casos de intimidación o discriminación respecto al derecho de libre asociación y derecho de negociación?		
¿Hay algún tipo de organización sindical en la empresa?		
HORARIO DE TRABAJO:	SI	NO
¿Está definida la jornada de trabajo como lo especifica la ley y/o si el horario de trabajo de su empresa es diferente a lo estipulado en la ley, cuenta usted con permisos vigentes?		
¿Tienen los colaboradores al menos un día de descanso a la semana?		
¿Son remuneradas las horas extras de acuerdo con la ley?		
¿Pueden los colaboradores rechazar el trabajo de tiempo extra sin repercusiones?		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO:		
¿Cuenta su empresa con un programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?	SI	NO

¿Se encuentran establecidos en su empresa mecanismos de prevención de accidentes con base en el conocimiento de los riesgos de sus actividades?		
¿Tiene la alta dirección de su empresa un representante directo en el Comité Paritario de Salud Ocupacional?		
¿Se imparten en su empresa charlas periódicas de seguridad?		
¿Dentro de las charlas de inducción para personal nuevo, se incluyen aspectos relacionados con seguridad ocupacional y del puesto de trabajo?		
¿Cumplen sus instalaciones con los requerimientos técnicos y sanitarios establecidos por Ley, que garanticen la salud y buenas condiciones de trabajo para sus colaboradores?		
REMUNERACIONES:	SI	NO
¿Los salarios pagados a los colaboradores cumplen con la norma legal o con las reglas mínimas establecidas en su sector?		
¿Se realizan deducciones del salario a los colaboradores por razones disciplinarias?		
¿Se les entrega a los colaboradores una relación detallada o estado de cuenta entendible de las deducciones hechas a su salario?		
¿Se otorga a los colaboradores los días festivos y de vacaciones anuales establecidos por la ley?		
¿Se les compensa a los colaboradores por trabajo extra?		
CLIENTES	SI	NO
¿La empresa tiene designado un responsable de atención al cliente?		
¿Cuenta con procedimientos internos de rápida respuesta cuando los clientes reportan daños o requieren su atención inmediata?		
¿Entrega respuestas a sus clientes sobre reclamaciones o sugerencias?		
¿Implementa algún mecanismo para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?		
¿Mantiene relaciones con las asociaciones o gremios de su entorno?		
¿Promueve la innovación para satisfacer las demandas de sus clientes?		
PROVEEDORES	SI	NO
¿Mantiene diálogos permanentes con proveedores y tiene en cuenta sus necesidades y expectativas?		
¿Cuenta con procedimientos, políticas, sistemas o prácticas que garanticen la transparencia en las relaciones comerciales con sus proveedores/ contratistas, partiendo de las disposiciones legales?		
¿Tiene definido un plazo para la conformidad de sus proveedores con sus lineamientos de responsabilidad social?		
¿Se les ha comunicado a sus proveedores la necesidad de adquirir compromisos en materia de Responsabilidad Social?		
¿Mantiene relaciones estables y duraderas con proveedores y utiliza criterios de negociación que permiten su crecimiento futuro?		
¿Incluye criterios de Responsabilidad Social en los contratos firmados con sus proveedores?		
¿Impulsa la empresa la contratación local?		

¿Comparte la información relevante sobre la operación del negocio con sus proveedores?		
COMUNIDAD	SI	NO
¿Incentiva la participación de todos los involucrados con los negocios de la empresa y practica una gestión de transparencia de estrategias y resultados?		
¿Apoya proyectos en la comunidad que buscan mejorar la oferta laboral de profesionales o de mano de obra no calificada para impulsar la empleabilidad local en el mercado laboral?		
¿Realiza estudios de impacto ambiental y realiza actividades de control y seguimiento de manera periódica?		
¿Impulsa alianzas estratégicas con los diferentes sectores de la sociedad que permitan buscar soluciones a problemáticas del entorno más cercano?		
¿Incluye prácticas sociales y a sus responsables en el proceso general de direccionamiento estratégico?		
¿Contribuye su empresa con recursos humanos y/o financieros en procesos de elaboración de propuestas de interés general y de carácter social que partan de entes territoriales o de Entidades académicas?		
GOBERNANZA	SI	NO
¿Elabora informes financieros voluntarios sobre la operación de la empresa?		
¿La empresa aporta al desarrollo sostenible del entorno?		
¿Cuenta su empresa con mecanismos que regulen las actuaciones de los miembros no sólo en la alta dirección sino en toda la organización, respecto a su ética en todas sus actuaciones?		
¿Cuenta su empresa con políticas, principios o acciones mediante los cuales su entidad hace seguimiento, prohíbe y sanciona prácticas de corrupción y soborno?		
¿Existen sistemas de gobernanza (código de ética, código de Buen Vivir, Manual de compras, etc.) sobre la empresa?		
¿Se divulgan los procedimientos del sistema de gobernanza de su empresa a los grupos de interés?		
¿Existen mecanismos de control y auditoría en su empresa?		
¿La organización se preocupa por temas de rotación de personal?		
¿La organización está pendiente y brinda su apoyo en temas de calamidad familiar?		

Anexo 3

fotos Edificio matriz Corporación Nacional de Telecomunicaciones Riobamba



