

06

Herramienta para medir la gestión
de la Responsabilidad Social
Empresarial en empresas constructoras
Tool to measure the management of Corporate
Social Responsibility in construction companies

Fecha de recepción: 14/02/2019
Fecha de aprobación: 27/05/2019

Resumen

Mateo Marcelo Mora Romo¹
Byron Lizandro Urgiles Bravo²
María José González Calle³
Juan Manuel Maldonado Matute⁴

La presente investigación responde a la interrogante de que si es posible generar una herramienta para medir la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las empresas constructoras. La metodología aplicada es de tipo cualitativo, tomando como base conceptual para la realización de la herramienta *El Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, de la comisión de las comunidades europeas y la herramienta brindada por el CERES 2010. Como resultado, se expone una herramienta validada para analizar la gestión de RSE en empresas constructoras, a base de los ejes: gobernabilidad, relaciones laborales, medio ambiente, proveedores, clientes, comunidades y políticas públicas; con la finalidad de que organizaciones de este sector empresarial puedan evaluar e identificar las principales falencias en cuanto a su gestión de la RSE y, con ello, establecer estrategias y facilitar la toma de decisiones.

Palabras clave: Constructora, Evaluación organizacional, Gestión, RSE, Stakeholders

1
Universidad del Azuay
ua071343@uazuay.edu.ec

2
Universidad del Azuay
byronub@hotmail.com

3
Universidad del Azuay
mgonzalez@uazuay.edu.ec

4
Universidad del Azuay
jmaldonado@uazuay.edu.ec

Abstract

The present investigation responds to the question of whether it is possible to create a tool to measure the management of corporate social responsibility (CSR) of construction companies. The methodology applied is of a qualitative nature as a conceptual basis for the realization of the tool is *El Libro Verde, Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* of The Commission of the European Communities and the Tool Provided by CERES 2010. The result is a validated tool for the construction organizations based on the axes: governance, labor relations, environment, suppliers, customers, communities and public policies. Giving opportunity to the organizations to this kind of organization to evaluate and identify the main shortcomings in terms of their management of CSR and with this, strategies are established to facilitate decision-making.

Key words: Construction, Management, Organizational Evaluation, CSR, Stakeholders

Introducción

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

En este trabajo de investigación se propondrá una herramienta de medición de la gestión de la RSE en empresas constructoras, para lo cual, se analizó la percepción que tienen tanto participantes internos como externos de la empresa a la que se desea analizar, en cuanto al manejo y gestión de la RSE de la empresa. Para el efecto, se emplean encuestas enfocadas a cada uno de los ejes de la RSE a los participantes mencionados, con el fin de brindar información que permita a las empresas generar estrategias e indicadores referentes a su gestión para una mejor toma de decisiones.

Se propondrá una herramienta de medición de la gestión de la RSE en empresas constructoras que permita generar estrategias e indicadores a favor de una buena toma de decisiones.



La Responsabilidad Social Empresarial

Se aborda el debate que se ha centrado entre dos enfoques: el de Milton Friedman (1970) y el de Archie Carroll (1991), argumentos en contra y a favor de la responsabilidad social, respectivamente.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde las dimensiones interna y externa, reconoce que las empresas tienen una responsabilidad con sus accionistas y la sociedad. Wheelen & Hunger (2007) en su libro *Administración Estratégica y Política de Negocios*, sostiene que: "El concepto de Responsabilidad Social Empresarial propone que una corporación privada tiene responsabilidades con la sociedad que van más allá de obtener utilidades" (Wheelen & Hunger, 2007, p. 56), entonces, las decisiones estratégicas no solo afectan al entorno empresarial.

Para iniciar este estudio de la RSE se abordará el debate que se ha centrado entre dos enfoques: el de Milton Friedman (1970) y el de Archie Carroll (1991). El primero, Friedman (1970), argumenta en contra de la responsabilidad social:

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

El segundo enfoque, proporcionado por Archie Carroll (1979), aporta una visión aún más completa del tema, proponiendo una definición de RSE compuesta por cuatro pilares básicos. Su definición es: "La responsabilidad social de los negocios incluye aspectos económicos, legales, éticos y discrecionales, enmarcados en las expectativas que la sociedad tiene de la empresa en un momento determinado" (Carroll, 1979, p. 500).

Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial

Numerosos son los estudios que se han realizado sobre el tema, sin embargo, aún no existe consenso en cuanto a la definición del término Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Es notorio que los estudios realizados en este campo han crecido de forma significativa, existen una gran cantidad y variedad de teorías, enfoques y terminologías (Garriga & Melé, 2004).

Rodríguez (2007), plantea que la RSE puede entenderse, fundamentalmente, desde dos perspectivas: una, llamada 'Instrumental', porque la empresa busca mejorar su imagen corporativa, lo que genera para la empresa activos intangibles, diferenciación, motivación del personal, en definitiva, riqueza; y, otra, llamada 'RSE Avanzada', en la que la riqueza que se pretende crear es compartida por los diferentes grupos de interés, buscando relacionar de forma efectiva la participación de la empresa en la solución de las necesidades de sus *stakeholders*, siendo, para ello, una empresa que acepta los distintos pensamientos y creencias de la sociedad en la que realiza actividades.

La Norma ISO 26000 (2010) (*International Organization for Standardization*, por sus siglas en inglés) define a la RSE como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente, que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; que tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, que esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (Norma ISO 26000, 2010).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), puntualiza que la RSE es una iniciativa de carácter voluntaria, en ella, se encuentra un conjunto de acciones positivas que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan resultados aceptados por la sociedad, basados en los principios y valores éticos por los que se rigen.

Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial

Para que la empresa actúe con responsabilidad social, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos productivos y de gestión, de sus estrategias y de su sistema de planeación.

A finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, época donde crece la importancia de la empresa y su relación con el entorno socioeconómico, toma importancia la teoría relativa a la existencia de una Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que parte de la importancia y trascendencia del papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones.

Antes de la década de los sesenta, se pensaba que la responsabilidad de las empresas era únicamente tener ganancias y generar utilidades. Actualmente, esta concepción no es suficiente; además de generar utilidades para sus dueños o accionistas, la empresa debe considerar que sus actividades afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades aledañas a su lugar de operación. Como consecuencia, un número creciente de organizaciones consideran que la RSE es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la empresa dentro de la comunidad, sino que, también, implica el diálogo y la interacción con todos sus *stakeholders*. Para que la empresa actúe con responsabilidad social, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos productivos y de gestión, por lo tanto, la RSE pasa a formar parte integral de sus estrategias y de su sistema de planeación interna y estratégica.

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

Por lo anterior, se entiende que la RSE no es algo ajeno a la función de la empresa, por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o externamente, a grupos y comunidades relacionados con sus operaciones. Es la capacidad de responder a dichos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos, creando mejores negocios al atender estas expectativas (Stoner, Freeman, & Gildert, 2005).

Según Verduzco (2006), la perspectiva más difundida internacionalmente es la que identifica a la RSE con el desempeño corporativo, entendido como el papel deben desempeñar las empresas en beneficio de sus respectivas comunidades; sin embargo, Rochlin (2005) dice que todavía hay mucha confusión sobre su alcance real, porque hay personas que la confunden con actos de buena voluntad como construir escuelas en los lugares donde operan sus empresas o incluso con filantropía, como entregar donaciones a fundaciones culturales o artísticas. Porto & Castromán (2006), coinciden con lo anterior al indicar que no se ha logrado una distinción de la RSE, comúnmente aceptada, ni existe institución internacional alguna con el poder de desarrollarla. Por su parte, González (2016), amplía el tema de la RSE y dice que se encuentra relacionada directamente con el desarrollo sostenible, de forma que los aspectos fundamentales a considerar son los económicos, sociales y ambientales. El autor desarrolla siete ejes para cada aspecto.

Ejes de la Responsabilidad Social Empresarial

1. Gobernabilidad:

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

2. Público Interno:

Este eje hace referencia a la calidad de vida laboral. Está concentrado el capital humano de la empresa; es la parte más importante y valiosa ya que la empresa cuenta con personas que colaboran para que puedan cumplir y alcanzar sus objetivos. A dicho capital humano se le debe ofrecer condiciones óptimas y adecuadas para el cumplimiento de sus labores, ayudándoles en el crecimiento personal y profesional, de esta manera, se logra que se genere una cultura con la que los colaboradores se identifican, generando su lealtad y compromiso.

3. Medioambiente:

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

4. Proveedores:

Este eje forma parte de la selección de proveedores, contribuyendo a crear una relación sostenible entre empresa - proveedor, basada en el intercambio transparente de información e ideas; de tal manera, que se beneficien mutuamente para generar incrementos en la productividad, reduciendo costos y adaptándose a las necesidades del mercado.

5. Mercadeo responsable:

Hace énfasis a la importancia que tiene el servicio y atención al cliente; se refiere a la responsabilidad que tiene la empresa con sus clientes y consumidores. Este eje, se lo define como el conjunto de herramientas necesarias que buscan generar e incrementar los ingresos de las empresas, garantizando la supervivencia empresarial, respetando el desarrollo social de quienes lo rodean.

6. Comunidades:

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

7. Políticas públicas:

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

El reto que tienen las empresas es hacer realidad, desde la acción y la práctica, una visión positiva de la Responsabilidad Social Empresarial. Es decir, alcanzar una buena relación con sus stakeholders, en la cual, exista participación y comunicación permanente logrando, con el día a día de la empresa, una acción totalmente responsable ante la sociedad, actuando con coherencia frente a los valores y principios que ellas mismas promueven en todas sus actuaciones y decisiones (Lozano, 2009).

Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Dimensión interna:

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

Para cumplir con lo mencionado, las empresas deben:

- a) Gestionar los recursos humanos:** se tiene que atraer personal cualificado y lograr que se queden dentro de la empresa; esto se puede conseguir mediante prácticas responsables de contratación no discriminatorias.
- b) Seguridad y Salud en el trabajo:** las empresas hoy en día deben contar con programas de formación y de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Se tiene que establecer también un Manual de salud y seguridad ocupacional dentro de la empresa.
- c) Adaptación al cambio:** las empresas deben reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable; es decir, deben tomar en cuenta las preocupaciones e intereses de todos los afectados, por los cambios y decisiones tomadas.
- d) Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales:** las empresas, de forma voluntaria, crean sistemas de ecoauditoría y ecogestión en la organización, para estimular la mejora constante del rendimiento ecológico.
- e) Trabajadores:** a los que hay que darles una justa retribución económica, salud, seguridad, estabilidad, desarrollo personal y profesional en igualdad de condiciones.
- f) Accionistas:** los accionistas con intención de pertenencia, que se involucran en la gestión de la empresa, son aquellos que van a apoyar e incentivar que la empresa sea responsable socialmente (Fernández R. , 2005).

Dimensión externa:

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

Dentro de esta dimensión hay que considerar los siguientes puntos:

- a) Comunidades locales:** la responsabilidad social de las empresas también engloba la integración e interacción con su entorno local, proporcionando empleo, salarios, prestaciones e ingresos fiscales para el Estado. Se tiene que establecer relaciones positivas con la comunidad local.
- b) Socios comerciales, proveedores y consumidores:** las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena productiva.
- c) Derechos humanos:** los derechos humanos son temas complejos, ya que abarca problemas políticos, jurídicos y éticos. Cada vez hay un mayor número de empresas que establecen su compromiso con los derechos humanos en sus códigos de ética.

- d) Problemas ecológicos mundiales:** debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y su consumo de recursos a nivel global (Fernández R., 2005).



Metodología

La metodología empleada es de tipo cualitativo, a través de la revisión bibliográfica de conceptos base de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La base conceptual para la formulación de la encuesta es el Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas y la herramienta brindada por el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES, 2010); las encuestas pueden ser adaptadas a la realidad de la empresa, tomando en cuenta las leyes que rigen en el país y los temas más relevantes que se deben analizar dentro de cada uno de los ejes de la RSE antes mencionados.

Para obtener la información necesaria para analizar la gestión de la Responsabilidad Social de la empresa, se proponen cuatro tipos de encuestas diferentes que serán dirigidas y aplicadas a cada uno de los grupos de interés, respectivamente. Las encuestas fueron diseñadas a base de los siete ejes de la RSE (Gobernabilidad, Relaciones Laborales, Medio Ambiente, Clientes, Proveedores, Comunidad y Políticas Públicas). Los ejes aplicados a los actores involucrados en este estudio no fueron iguales en todos los casos.

En las encuestas realizadas se tienen dos escalas distintas para obtener una calificación respecto a la gestión de la RSE que realiza una empresa constructora; la primera, con una calificación del 1 al 4, siendo 1 (Totalmente en desacuerdo) el valor más bajo en cuanto al cumplimiento de cada uno de los ejes de la rse y el 4 (Totalmente de acuerdo) el valor más alto en cuanto a dicho cumplimiento; de manera semejante se presenta la segunda escala, que se maneja con opciones de sí y no, siendo sí = 4 y no = 1.

Para analizar la gestión de la responsabilidad social empresarial se obtendrán valores globales y se evaluará de acuerdo a la siguiente escala ver tabla 1.

Tabla 1. Evaluación del cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial

ESCALA 1	ESCALA 2	CALIFICACIÓN	EQUIVALE A:	CONDICIÓN	RESULTADO OBTENIDO
Totalmente de acuerdo	Sí	4	Muy satisfactorio	<=75%	Muy satisfactorio
De acuerdo	-	3	Satisfactorio	>50%	Satisfactorio
En desacuerdo	-	2	Ligeramente satisfactorio	<=25%	Ligeramente satisfactorio
Totalmente en desacuerdo	No	1	Insatisfactorio	>25%	Insatisfactorio

Fuente: Los autores (2018)

Para validar la herramienta se realizó un pilotaje en la constructora Guevazco Cía. Ltda. de la ciudad de Cuenca, debido al acceso a la información.

Resultados

A continuación, se muestran las preguntas planteadas para la evaluación de la RSE en torno cada uno de los ejes antes mencionados:

Preguntas dirigidas al personal administrativo

Al personal administrativo de la empresa, en cuanto al eje de gobernabilidad, se plantearon las siguientes interrogantes ver figura 1.

Figura 1. Preguntas al personal administrativo sobre el eje de gobernabilidad

Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4
¿En la empresa se han establecido valores organizacionales?	SÍ	NO				
¿La empresa cuenta con un Código de Ética?	SÍ	NO				
¿Está de acuerdo con la estructura organizacional con la que cuenta la empresa?	1	2	3	4		
¿La empresa cuenta con visión y misión?	SÍ	NO				
¿La empresa ha establecido políticas para la relación con sus proveedores y clientes?	SÍ	NO				
¿La empresa ha definido políticas de relación con el empleado?	SÍ	NO				
¿La empresa se ha involucrado en programas de Responsabilidad Social Empresarial en el transcurso del año?	SÍ	NO				

Fuente: Los autores (2018)

El eje de la gobernabilidad permite conocer los procesos y la estructura establecidos en la organización. Al preguntar al personal administrativo se pretende analizar qué tan bien estructurada se encuentra la organización y cómo actúa la empresa frente a la RSE.

En cuanto a las relaciones laborales, lo más significativo a recopilar se obtiene de las siguientes preguntas planeadas (ver figura 2).

Figura 2. Preguntas al personal administrativo acerca de las relaciones laborales

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

Fuente: Los autores (2018)

Evaluar la gestión en cuanto al talento humano, permite identificar si la empresa está actuando de manera responsable con el capital humano; además, identificar las falencias que tiene la empresa en esta sección.

En relación al medio ambiente, el personal administrativo debe contestar las preguntas planteadas en la figura 3.

Figura 3. Preguntas establecidas para el personal administrativo sobre el eje del medio ambiente

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

Fuente: Los autores (2018)

Analizar la RSE entorno al medio ambiente, permite evaluar si las organizaciones cuentan con personal capacitado en temas de educación ambiental, y, a la vez, saber si los procesos y actividades se realizan de tal manera que los equipos y materiales reduzcan las emisiones generadas.

Figura 4. Preguntas al personal administrativo sobre el eje de proveedores

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

Fuente: Los autores (2018)

Evaluar la relación que la empresa mantiene con sus proveedores para, de esta manera, asegurar que las compras de insumos se realicen de manera que cumplan con la legislación vigente.

Con las siguientes interrogantes planteadas en la figura 5 para el personal administrativo se pretende obtener información del conocimiento que tienen sobre los Proveedores

Figura 5. Preguntas al personal administrativo acerca de los clientes

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

Fuente: Los autores (2018)

En la figura 6 se establecen las preguntas para el personal administrativo en cuanto a la relación de la empresa con la comunidad.

Figura 6. Preguntas al personal administrativo sobre las comunidades

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

Fuente: Los autores (2018)

La empresa debe ser socialmente responsable en la comunidad donde opera es, por ello, que puede fomentar prácticas de buenos vecinos, apoyo social, entre otras actividades.

Las preguntas planteadas para ver qué percibe el personal administrativo frente a las políticas públicas se observan en la figura 7.

Figura 7. Preguntas al personal administrativo acerca de las políticas públicas

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

Fuente: Los autores (2018)

Encuesta dirigida a los empleados de la empresa

El segundo agente interesado son los empleados de la empresa, para ello, se ajustaron las preguntas de igual manera en torno a los ejes de la RSE. Para medir la percepción que tienen los empleados frente a la gobernabilidad de la empresa se plantearon las preguntas expuestas en la figura 8.

Figura 8. Preguntas para los empleados en relación a la gobernabilidad de la empresa

Pregunta	SÍ	NO
¿En la empresa se han establecido valores organizacionales?	SÍ	NO
¿La empresa ha definido políticas de relación con el empleado?	SÍ	NO

Fuente: Los autores (2018)

A diferencia del personal administrativo, las preguntas a los empleados, aunque son más generales, cumplen con el objetivo de evaluar el impacto que tiene la estructura organizativa con los empleados. Los empleados son quienes perciben de manera más directa las relaciones laborales, es por esto que las preguntas planteadas en la figura 9 son esenciales para medir la gestión de este eje frente a la RSE.

Figura 9. Preguntas para los empleados en cuanto a las relaciones laborales

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

Fuente: Los autores (2018)

Promover la RSE en el talento humano garantiza a las organizaciones un mejor rendimiento de sus trabajadores.

Figura 10. Preguntas para los clientes en cuanto a la empresa y las prácticas para cuidar el medio ambiente

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

Fuente: Los autores (2018)

Figura 11. Preguntas para los empleados en cuanto a la relación empresa cliente

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

Fuente: Los autores (2018)

Figura 12. Preguntas para empleados en cuanto a la percepción de la relación empresa y comunidad

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

Fuente: Los autores (2018)

Figura 13. Preguntas para empleados en cuanto a las políticas públicas

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

Fuente: Los autores (2018)

Encuesta dirigida a los proveedores de la empresa

Figura 14. Preguntas para proveedores acerca de la gobernabilidad

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

Fuente: Los autores (2018)

Figura 15. Preguntas para proveedores en relación al medio ambiente

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

Fuente: Los autores (2018)

Figura 16. Preguntas para proveedores sobre la relación empresa proveedores

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

Fuente: Los autores (2018)

Encuesta a los clientes de la empresa

Medir la percepción que tiene el cliente en cuanto a la empresa desde los ejes de la RSE puede otorgar a la organización ideas claves sobre qué aspectos mejorar. Los siete ejes en este agente interesado no aplican por lo que, a continuación, se muestran las preguntas en torno a gobernabilidad, medio ambiente, clientes, comunidad y políticas públicas.

Figura 17. Preguntas dirigidas a clientes en cuanto a la gobernabilidad de la empresa

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

Fuente: Los autores (2018)

Figura 18. Preguntas dirigidas a clientes en relación a la empresa y el medio ambiente

¿Piensa que la empresa maneja políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de sus posibles impactos ambientales?	SÍ	NO
¿Cree que la empresa aplica el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades?	SÍ	NO

Fuente: Los autores (2018)

Figura 19. Preguntas dirigidas a clientes en cuanto a la relación empresa cliente

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

Fuente: Los autores (2018)

Figura 20. Preguntas dirigidas a clientes en cuanto a la relación empresa comunidad

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

Fuente: Los autores (2018)

Figura 21. Preguntas dirigidas a clientes en cuanto a las políticas públicas

¿Sabe si la empresa evita el apoyo e involucramiento en campañas políticas?	SÍ	NO
---	-----------	-----------

Fuente: Los autores (2018)

Evaluar la RSE mediante las siete perspectivas y dirigida a los diferentes actores permite conocer el camino para que la organización pueda mejorar en su gestión. Realizar esta evaluación muestra en primer lugar, el interés de las empresas en iniciar un proceso de potenciar sus posibilidades de gestión mediante RSE.

Conclusiones

La presente investigación permitió formular una herramienta para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Es fundamental y estratégico, para las organizaciones, medir su gestión en cuanto a la RSE ya que se ha convertido en una manera de gestionar los recursos y de generar negocios, motivo por el cual, las empresas se están encargando de que sus operaciones sean sostenibles tanto en el ámbito económico, social y ambiental para, de esta manera, reconocer los intereses que tienen los distintos grupos o *stakeholders* con los que está relacionado la empresa, con la finalidad de buscar el bienestar de la comunidad relacionada.

La correcta gestión empresarial va de la mano de un buen manejo de las prácticas de Responsabilidad Social. La herramienta presentada busca que las empresas constructoras puedan analizar su nivel de cumplimiento en lo concerniente a la RSE y conocer cuál es la percepción de sus grupos de interés para que, con esa información, puedan tomar decisiones y generar estrategias.

Las empresas constructoras tienen un impacto importante en las comunidades en donde intervienen, este impacto puede ser negativo o positivo, dependiendo de la manera de gestión, políticas y valores de la organización. Es importante trabajar en fortalecer este sector ya que en últimos años se visto que estas organizaciones pueden alterar la estabilidad de una comunidad.

La herramienta generada puede ser aplicada en otros sectores siempre que se analice su naturaleza y se realicen los ajustes necesarios.

Las organizaciones cumplen un papel fundamental en el desarrollo de una sociedad al ser promotoras de su crecimiento o causantes de su debilitamiento, por ello que, al trabajar en herramientas que favorezcan un crecimiento sostenible y responsable, también, se está favoreciendo a mejorar la calidad de vida de una sociedad.

La correcta gestión empresarial va de la mano de un buen manejo de las prácticas de Responsabilidad Social y, a su vez, favorecen a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Bibliografía:

- OIT- CINTERFOR. (2006). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de Guía para la evaluación de impacto: <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- Baca, G. (2013). *Evaluación de Proyectos* (Cuarta ed.). México, Mexico: Mc Graw- Hill Interamericana Editores. Recuperado el 29 de noviembre de 2017, de <https://ianemartinez.files.wordpress.com/2012/09/evaluacion-de-proyectos-gabriel-baca-urbina-corregido.pdf>
- Barroso, T. (2007). Responsabilidad Social Empresarial: concepto y sugerencias para su aplicación en empresas constructoras. *Revista Académica de la Facultad de Ingeniería*, 65-72.
- Botero, L. (23 de Junio de 2009). Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción. 29. Medellín, Colombia. Recuperado el 2 de diciembre de 2017
- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate. En A. Carroll, *A three-dimensional conceptual model of corporate* (pág. 500). The Academy of Management Review.
- Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. En A. Carroll, *The Pyramid of Corporate Social Responsibility* (págs. 39-48). Business Horizons.
- Dirección del Trabajo Santiago. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral*. Santiago de Chile. Recuperado el 6 de 12 de 2017
- Economía Simple. (2016). *Concepto de competencia*. Recuperado el 08 de 04 de 2018, de <https://www.economiasimple.net/glosario/competencia>
- Fernández, A. (2012). Concepto de estrategia empresarial. *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 7 de 12 de 2017
- Fernández, R. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- García, R. (27 de 02 de 2013). *Diario _Responsable*. Recuperado el 19 de 12 de 2017, de <https://diariosresponsable.com/opinion/16283-rse-rsc-aspectos-clave-su-implantacion-sus-criticas>
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of business ethics*, págs. 53(1-2), 51-71.
- González, R. (24 de Febrero de 2016). *Los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de elnuevodiario.com.ni: <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/385921-ejes-responsabilidad-social-empresarial/>
- Guevazco. (2 de abril de 2018). Reseña Historica Guevazco Cía. Ltda. (B. Urgilés, Entrevistador) Recuperado el 2 de abril de 2018

- Guevazco Cía. Ltda. (s.f.). Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.". *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda."*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Amazonas S.A.
- Guevazco Cía. Ltda. (s.f.). Código de Ética en "Guevazco Cía. Ltda.". *Código de Ética en "Guevazco Cía. Ltda."*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- International Organization for Standardization, I. (01 de Noviembre de 2010). Modelo que proporciona las guías para el desarrollo de la Responsabilidad. *Norma ISO 26000:2010 "Guía de Responsabilidad Social"*.
- Jaramillo, I. (2015). Reflexiones acerca de la Responsabilidad Social Empresarial desde su dimensión laboral. *Espiga*, núm. 30, 9-21.
- Lozano, J. (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Madrid: Trotta.
- Martínez, H. (2010). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 3 de 12 de 2017
- Mejía, C. (2006). *Aportes a una fundamentación alternativa de la Responsabilidad Social a partir de factores de éxito diferenciadores y elementos de la Teoría Crítica de Horkheimer*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Mercado, P., & García, P. (22 de Enero de 2007). La responsabilidad social en empresas del valle de Toluca. *La responsabilidad social en empresas del valle de Toluca - Un estudio exploratorio*. Toluca, Toluca, México: Universidad ICESI Estudios Gerenciales.
- Nestlé. (2017). *Creación de Valor Compartido*. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de <https://ww1.nestle.com.ec/csv/valorcompartido>
- Nevárez, G., & Cota, L. (2006). Tesis de licenciatura. *Uso de programas de responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas de Ciudad Obregón*. Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Porter Eugene, M. (2009). *Estrategia Competitiva*. Madrid: Pirámide. Recuperado el 7 de 12 de 2017
- Porter Eugene, M. (2010). *Ventaja Competitiva*. Madrid: Pirámide. Recuperado el 7 de 12 de 2017
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Estrategia y Sociedad. *Harvard Business Review América Latina*, 3-15.
- Produbanco Grupo Promérica. (15 de Febrero de 2017). *Memoria 2016 Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de <https://www.produbanco.com.ec/qui%20somos/responsabilidad-social/>
- Redacción EKOS. (2 de Octubre de 2012). *Adelca Acería del Ecuador, la responsabilidad es una fortaleza*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=966>

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