

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**AUTODIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE LA GESTIÓN  
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SOBRE LAS PRÁCTICAS  
LABORALES BASADO EN LA ISO 26000  
CASO: ASIA AUTO KIA MOTORS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**PATRICIA GABRIELA AUZ ALMEIDA**

**DIRECTOR: XIMENA VILLAMAR ESPÍN, MGTR.**

**QUITO, JUNIO 2015**

**DIRECTOR DE DISERTACIÓN:**

Ximena Villamar Mgtr.

**INFORMANTES:**

Ing. René Morales

Ing. Paúl Idrobo

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme llevado por el camino del bien y concluir mis metas. Dedico esta tesis y todo mi esfuerzo a todas las personas que estuvieron a mi lado durante esta etapa de mi vida, a mis padres, a mi hermano, a mi esposo, a mis hijos; que son la fuerza que me impulsan a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador porque no solo ha impartido sus conocimientos académicos con su apoyo y guía constante, ya que me ha ayudado a afrontar los múltiples retos que la vida nos pone en el camino, por toda la ayuda para la culminación de mi tesis. Agradezco a mis padres quienes con su ejemplo y dedicación me pusieron en este camino, gracias a su apoyo constante, guía y preocupación.

Agradezco a mi esposo por toda su ayuda, paciencia y apoyo que han sido la base para que pueda culminar esta meta.

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN, 1

### 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, 3

- 1.1 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, 3
- 1.2 GRUPOS DE INTERÉS, 8
- 1.3 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, 12
  - 1.3.1 Iniciativas internacionales, 12**
  - 1.3.2 Iniciativas locales, 27**
- 1.4 NORMA ISO 26000, 34
  - 1.4.1 Objetivo de la norma ISO 26000, 35**
  - 1.4.2 Principios de la responsabilidad social, 35**
    - 1.4.2.1 Rendición de cuentas, 35
    - 1.4.2.2 Transparencia, 36
    - 1.4.2.3 Comportamiento ético, 36
    - 1.4.2.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas, 36
    - 1.4.2.5 Respeto a los principios de legalidad, 37
    - 1.4.2.6 Respeto a la normativa internacional de comportamiento, 37
    - 1.4.2.7 Respeto a los derechos humanos, 37
  - 1.4.3 Temas fundamentales, 38**
    - 1.4.3.1 Gobernanza de las organizaciones, 38
    - 1.4.3.2 Derechos humanos, 38
    - 1.4.3.3 Prácticas laborales, 39
    - 1.4.3.4 Medio ambiente, 39
    - 1.4.3.5 Prácticas operativas justas, 40
    - 1.4.3.6 Asuntos de los consumidores, 40
    - 1.4.3.7 Participación comunitaria y su desarrollo, 40
- 1.5 BENEFICIOS DE LA ISO 26000, 40
  - 1.5.1 Mayor capacidad de contratar y mantener al personal, 42**
  - 1.5.2 Mayor lealtad del consumidor, 42**
  - 1.5.3 Valoración de la imagen y de la marca, 43**
  - 1.5.4 Sostenibilidad del negocio a largo plazo, 43**

### 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, 44

- 2.1 PRACTICAS LABORALES, 46
  - 2.1.1 Relación con empleados, 47**
  - 2.1.2 Relaciones con sindicatos, 49**

- 2.1.3 Remuneraciones y Beneficios, 50
- 2.1.4 Compromiso con el desarrollo profesional, 51
- 2.1.5 Comportamiento frente a la desvinculación, 52
- 2.1.6 Salud y seguridad de los trabajadores, 53
- 2.1.7 Condiciones de trabajo calidad de vida y jornada laboral, 54
- 2.2 DERECHOS HUMANOS, 62
  - 2.2.1 Trabajo infantil, 62
  - 2.2.2 Trabajo forzoso, 63
  - 2.2.3 Promoción de la diversidad y equidad, 64
  - 2.2.4 Relación con empleados, 65
  - 2.2.5 Relación con los sindicatos, 66
  - 2.2.6 Remuneraciones y beneficios, 67
  - 2.2.7 Compromiso con el desarrollo profesional, 68
  - 2.2.8 Comportamiento frente a despidos y jubilados, 69
  - 2.2.9 Salud y seguridad de los trabajadores, 70
  - 2.2.10 Condiciones de trabajo y calidad de vida, 70
- 2.3 CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y EL TRABAJO, 71
- 2.4 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL, 72
- 2.5 DESARROLLO PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR, 78
- 3. ANÁLISIS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ, 80
  - 3.1 ANÁLISIS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEDICADO A LA COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIO TÉCNICO DE AUTOS, 81
    - 3.1.1 Factores Internos, 82
    - 3.1.2 Factores Externos, 87
  - 3.2 ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA, 93
- 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS, 113
  - 4.1 METODOLOGÍA APLICADA, 113
    - 4.1.1 Tipo de investigación, 113
      - 4.1.1.1 Investigación descriptiva, 113
      - 4.1.1.2 Investigación exploratoria, 114
    - 4.1.2 Técnicas de recolección de datos, 114
      - 4.1.2.1 Fuentes primarias, 114
      - 4.1.2.2 Encuesta, 115
      - 4.1.2.3 Fuentes secundarias, 115
    - 4.1.3 Población, 116
    - 4.1.4 Tamaño de la muestra, 116
    - 4.1.5 Procesamiento de la información, 117
  - 4.2 RESULTADOS, 117
    - 4.2.1 Relaciones Laborales, 117
    - 4.2.2 Derechos Humanos, 129
    - 4.2.3 Prácticas de Trabajo, 136
- 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 143
  - 5.1 CONCLUSIONES, 144
  - 5.2 RECOMENDACIONES, 146

**BIBLIOGRAFÍA, 149**

**ANEXOS, 153**

- ANEXO 1 Cuestionario, 154
- ANEXO 2 Declaración de los derechos humanos (derecho al trabajo y a sindicalizarse), 155
- ANEXO 3 Órganos principales de la OIT, 156
- ANEXO 4 Normas Internacionales del Trabajo, 157
- ANEXO 5 Condiciones para la negociación colectiva, 158
- ANEXO 6 Formas contemporáneas de trabajo forzoso, 159

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el capítulo 1 se presenta el marco teórico y conceptual del tema de investigación de este trabajo de titulación: “Responsabilidad Social Empresarial”, se toman las fuentes bibliográficas de varios autores para presentar de una forma clara las bases teóricas que se disponen para el desarrollo de esta investigación.

Se utiliza además materiales de apoyo que han sido desarrollados y publicados por varias empresas especializadas en este tema así como la Norma ISO 26000 que establece una Guía de Responsabilidad Social Empresarial para realizar un sumario de los conceptos más relevantes con respecto a este tema.

En el capítulo 2 se desarrolla los aspectos más importantes de la gestión de Recursos Humanos basándose en la declaración universal de los derechos humanos, es decir que se presenta teorías que resaltan la importancia de una buena práctica laboral dentro de una organización, y además se resalta el beneficio de contar con un personal motivado.

En el capítulo 3 se muestra un análisis del sector automotriz en general, donde se exponen datos que indican el movimiento comercial que existe dentro de dicha industria; además se analiza la situación actual de la empresa Asiauto KIA MOTORS, es decir se busca conocer más a fondo dicha organización, mediante la observación de su actividad comercial y empresarial, con el objetivo de conocer más su función y giro.

En el capítulo 4 se realiza una investigación de campo dentro de la empresa KIA MOTORS agencia 6 de Diciembre, para conocer a fondo la real situación de la organización en el tema de prácticas laborales con Responsabilidad Social.

Dicha investigación se realizó mediante un cuestionario, el mismo que fue aplicado a 35 personas, las que trabajan dentro de la mencionada agencia; y posteriormente se procedió al análisis de los resultados de las encuestas, el mismo que se realizó mediante la presentación de tablas y figuras, los mismos que facilitan el entendimiento de los resultados obtenidos en las encuestas.

En el capítulo 5 se plantean conclusiones basándose en el análisis de los resultados de las encuestas realizadas en el capítulo anterior; y se realizan recomendaciones dirigidas a la empresa, basándose en las situaciones más críticas que se pueden evidenciar en los resultados de las encuestas, con el objeto de que la organización acoja las recomendaciones planteadas y mejore su gestión empresarial.

## INTRODUCCIÓN

El objeto central de esta investigación es demostrar la manera en la que influye la gestión de Responsabilidad Social en una empresa, específicamente en el ámbito de prácticas laborales; ya que el motor central de una organización es el talento humano, es por este motivo que mediante este trabajo se busca resaltar la importancia de una buena práctica laboral bajo los parámetros de Responsabilidad Social, y tomando como materia fundamental la Norma ISO 26000.

Es necesario resaltar que para toda empresa que involucra el capital humano es fundamental conocer sobre Responsabilidad Social, ya que por medio de esta gestión se busca mejorar la condición de vida de los trabajadores bajo el buen uso y práctica de los

Derechos Humanos, con la finalidad de obtener como resultado un mejor rendimiento de cada trabajador dentro de la empresa; lo cual beneficiara notablemente a toda la gestión empresarial de una organización.

El talento humano es una de las partes más delicadas de tratar y mantener dentro de una empresa, ya que se trata con diferentes personas; las mismas que tienen necesidades diferentes, variable forma de comportarse y de percibir las cosas; pero sin embargo sigue siendo el pilar fundamental de una empresa, es por esa razón que mediante este trabajo se busca resaltar que debe existir un mejor manejo de las prácticas laborales en todo tipo de organización; es decir que una organización debe cuidar los siguientes aspectos:

- Remuneraciones
- Horarios de jornada laboral
- Capacitación y desarrollo profesional
- Protección social
- Salud y seguridad ocupacional
- Ambiente de trabajo optimo

Es importante acotar que la motivación de un trabajador es la vida de una organización, ya que si se cuenta con personal motivado existirá mayor rendimiento de los mismos, y por ende mayor crecimiento de la empresa.

## **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

En este capítulo se presenta el marco teórico y conceptual del tema de investigación de este trabajo de titulación: “Responsabilidad Social Empresarial”, se toman las fuentes bibliográficas de varios autores para presentar de una forma clara las bases teóricas que se disponen para el desarrollo de esta investigación.

Se utiliza además materiales de apoyo que han sido desarrollados y publicados por varias empresas especializadas en este tema así como la Norma ISO 26000 que establece una Guía de Responsabilidad Social Empresarial para realizar un sumario de los conceptos más relevantes con respecto a este tema.

### **1.1 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Si bien la Responsabilidad Social (RSC) de las empresas se ha desarrollado en las últimas décadas para cobrar fuerza en el nuevo milenio, no es un fenómeno que haya surgido de pronto.

De hecho, “la presencia de criterios en torno a la RSC, inspirados desde la misma condición humana y del mercado, es tan antigua como el propio nacimiento de los conceptos de capital y trabajo. Es así que se puede señalar que los avances de la RSC se registran en procesos de industrialización en el XIX como en el salto a la globalización a fines del XX” (Polo, 2009, p. 58)

A principios del siglo XX, la Responsabilidad Social Empresarial se asociaba directamente con la caridad y con la filantropía. Para luego en los años 70, se amplió el concepto hasta las dimensiones de lo ético y lo moral.

Autores como Ricardo Fernández García acotan que una primera evidencia de los principios de la RSC se registra ya en la revolución Industrial cuando Robert Owen y otros industriales implementaron criterios de responsabilidad y eficiencia en centros fabriles como el New Lanark. Ahí se destacaban condiciones de bienestar para los obreros como: atención sanitaria o educación a los empleados. El trabajo infantil no estaba permitido. (Fernández, 2010, p. 31)

La Revolución Industrial fue la que inició formalmente el desarrollo de principios de responsabilidad social en la administración de las empresas, esto debido a que se daba prioridad a la máquina sobre los seres humanos, se pensaba únicamente en aumentar la productividad y los beneficios económicos y todo esto tuvo que cambiar radicalmente.

El historiador Thomas McMahon establece dos etapas específicas en el desarrollo moderno de RSC. El primero se enmarca en los criterios éticos de comportamiento empresarial hasta finales de los 60. La segunda fase a partir de los 70 y se identifica con la discusión académica generada en Europa y EE.UU. sobre una nueva forma de ver los negocios. Es decir, se busca conseguir objetivos tanto económicos como sociales y ambientales. En este sentido el siglo XX fue testigo de un escenario en donde surgió el debate y estudio en torno al rol que le corresponde desempeñar a las organizaciones empresariales en la sociedad y los compromisos que deben asumir las mismas.

Según McMahon, en los años 20, tras los vestigios de la Primera Guerra Mundial y el pánico generado por la crisis monetaria del 29, se empieza a discutir sobre conceptos de filantropía, ya no como acción individual (del empresario o de los propietarios de la empresa), sino como una acción integral corporativa. Sin embargo, la década de los 30 marcada por una economía regulada, centralizada e intervenida, especialmente en Europa (Alemania, Italia, Unión Soviética) y América del Norte (EE.UU.), y al mismo tiempo, atravesada por acontecimientos como la Gran Depresión, se registra que los hombres de negocios no tenían condicionamiento para un criterio filantrópico o de responsabilidad social. Dada esa coyuntura emergen planteamientos del cómo se podría ajustar la actividad del empresario con los intereses de la comunidad. Es así, que en este período se advierten criterios sobre la responsabilidad de las empresas, entre los más destacables: “Benefactor, Ética Cristiana, Poder Balanceado, Señal de alarma, Ética Capitalista”.

En 1944, la Declaración de Filadelfia de la Organización Internacional del trabajo determina que la generación y calidad del empleo no es solo la consecuencia de los gobiernos y sus esfuerzos, sino también del sector privado, este discurso será importante para la legislación de las siguientes tres décadas.

Del mismo modo la concepción de libre empresa que intenta acercarse a los intereses sociales, de forma que, la responsabilidad social en la empresa empieza a convertirse en factor inherente de la actividad industrial.

En los 50 Howard Rothmann Bowen plantea el término de responsabilidad social empresarial cuando hace referencia a “la obligación del directivo de empresa de

perseguir políticas, tomar decisiones y seguir líneas de acción deseables para los objetivos y los valores de la sociedad”. De ahí que la conceptualización de Bowen fue importante ya que el término empieza a separarse del pensamiento filantrópico que hasta ese momento se le otorgaba, y a su vez, éste criterio se lo empieza a relacionar cada vez más a la estrategia empresarial que a una dádiva ocasional. Este estudioso de la ética y la conducta empresarial vertebró una de las primeras teorizaciones de la RSC tal y como hoy se la conoce, abogaba por la búsqueda del interés público por parte de las empresas sobre la base de apoyar la educación, las relaciones humanas en el trabajo, la filantropía, la armonía con los gobiernos, la estabilidad económica y la conservación de los recursos naturales.

Los negocios privados serán juzgados también por su contribución al bienestar general, por lo que es cumplimiento de las obligaciones con los trabajadores, consumidores y en el público en general es una condición para la supervivencia del sistema de libre empresa.

Los años 60 y 70 fueron testigos de un enorme cambio social y de una revolución de criterios y formas, que se impulsaron por una serie de movimientos sociales como: ecologista, liberación de la mujer, juvenil, consumidores, antimilitarista, conciliación personal, en este contexto, la responsabilidad social de las empresas continuó consolidándose. Marcelo Paladino enfatiza en tres puntos esenciales, en primer lugar, la definición de los niveles de la RSE, segundo, la diferencia entre obligación y reacción, y el tercero es la integración de la responsabilidad social como parte fundamental de la conducta empresarial. Los tres niveles a los que el autor hace referencia involucran la RSC, como parte prioritaria en las empresas.

En los 70 se genera una discusión sobre la diferencia establecida entre la obligación social que es el comportamiento empresarial frente a las fuerzas del mercado o restricciones legales, la responsabilidad social, referente al cumplimiento de las obligaciones económicas y legales y por último, reacción social, que es la adaptación de la conducta empresarial a las necesidades sociales especificando qué funciones son parte del marco filantrópico, cuales son las normativas legales y cual la responsabilidad social de las empresas. A inicios de los 80, Carroll elaboró un planteamiento integrador sobre la RSC que comprendía intereses económicos, legales, éticos, y filantrópicos de la sociedad en un determinado punto del tiempo, y diferencia cuatro elementos de la RSC: la económica, legal, ética y filantrópica.

El concepto de Responsabilidad Social ha evolucionado a lo largo del tiempo y es así que, según Simón Zadek: “la Responsabilidad Social Empresarial ha tenido su evolución en tres principales etapas o generaciones bien definidas, siempre partiendo de la base de que la empresa debe cumplir con los requisitos legales vigente, en el tabla No. 1 se aprecia la evolución de la Responsabilidad Social Empresarial.

**Primera generación:** RSE no estratégica, que incluye acciones de marketing con causa, filantrópicas, benéficas, etc. Son acciones puntuales en relación con la comunidad.

**Segunda generación:** RSE estratégica, que incluye actividades en línea con los negocios de la empresa, diálogo con los públicos de interés, reportes de sustentabilidad, la adhesión al Pacto global, inversión responsable, entre otras.

**Tercera generación:** Competitividad responsable, son acciones estructuradas y con objetivos a largo plazo: la empresa tiene un fin más allá de sus ganancias, el de crear valor no sólo para sus accionistas y empleados, sino para la sociedad en la que está inserta.

Es importante resaltar que la responsabilidad social va más allá del cumplimiento de las normativas vigentes dentro de las que opera una empresa, ya que, cumplir con la ley no sólo significa no delinquir sino también procurar un desarrollo socialmente responsable que abarca un campo más amplio que la ley.

**Tabla No. 1.**

**Evolución de la RSE, generaciones**

EVOLUCIÓN DE LA RSE			
Requisitos Legales	1ra Generación RSE no estratégica	2da Generación RSE Estratégica	3ra Generación Competitividad
Regulaciones impositivas, salud y seguridad, derechos de los empleados y consumidores, regulaciones ambientales	Filantropía, administración del riesgo en el corto plazo, estándares	Dialogo con los públicos de interés, auditoria y reportes de sostenibilidad, inversión social	Estándares entre públicos de interés, convenios, desarrollo de instituciones, políticas publicas para la competitividad responsable, alineamiento con la competitividad nacional

**Fuente:** Zadek, 2007.

**Elaborado por:** Gabriela Auz

## 1.2 GRUPOS DE INTERÉS

Según Freeman (1984) un grupo de interés de una empresa es cualquier grupo o individuo que puede afectar o es afectado por el logro de los objetivos de la organización.

Los grupos de interés se los define como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y por lo tanto tienen también la capacidad de afectar directa o directamente el desarrollo de esta (Freeman, 1983)

Existen dos tipos de grupos de interés:

**Primarios:** Los Stakeholders primarios son muy importantes para la operación de organización incluye a quienes tienen alguna relación económica con el negocio, ejemplo: accionistas, clientes, proveedores y trabajadores.

**Secundarios:** Stakeholders secundarios son aquellos que no participan directamente en el intercambio de una empresa, pero que si pueden afectar o verse afectados por las acciones de ésta por ejemplo: competidores, medios de comunicación, ONG. (Urros, 2010)

### **1. Accionistas**

Debido a su aportación que realiza genera ciertas expectativas acerca del comportamiento de la empresa en general, la RSE exige que se atienda por igual a todos los inversores, grandes o pequeños que se les facilite información fiable y adecuada acerca del desarrollo de la empresa.

## **2. Empleados**

Catalogados como el principal activo de la organización, la RSE exige que se brinde un trato justo a los trabajadores, escrupulosamente respetuosos con sus derechos como personas y con la legislación laboral.

## **3. Proveedores**

Existen grandes empresas que controlan a sus proveedores de manera exagerada, y todo con la finalidad de dicho proveedores aseguren de terminados niveles de calidad y un abastecimiento constante de suministros, una empresa socialmente responsable debe garantizar el cumplimiento de los derechos humanos con la misma diligencia con que se garantiza suministro. (Barco, 2011)

## **4. Clientes**

La empresa debe prestar constantemente atención a las legítimas expectativas de sus clientes y consumidores y ser coherentes con los compromisos que adquieren con estos a través de la publicidad de los bienes que producen. (Barco, 2011)

## **5. Sociedad**

El compromiso de la empresa con la sociedad es un vínculo muy estrecho que repercutirá positivamente en la organización, ya que puede contratar a los

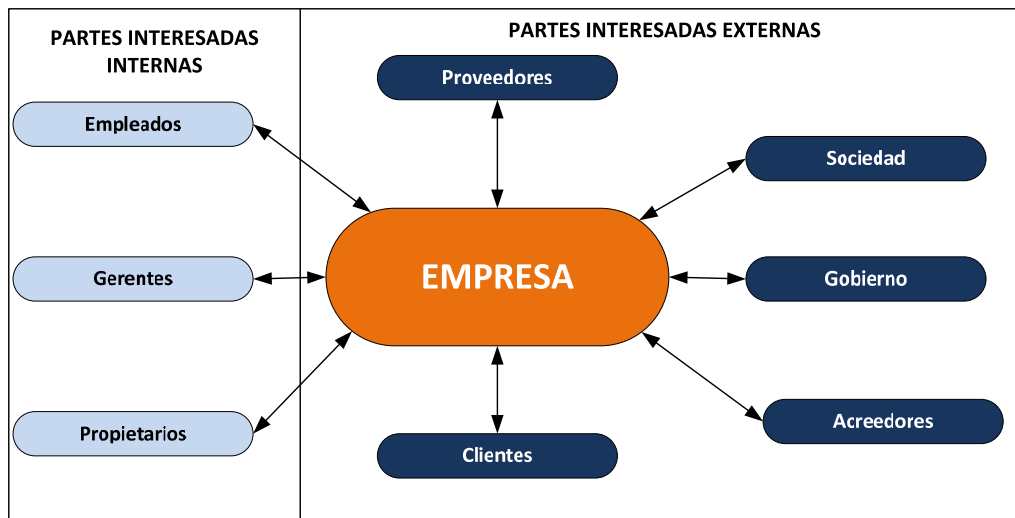
miembros de esa comunidad como trabajadores. Una empresa socialmente responsable es consciente de sus capacidad de impacto en el entorno por lo que contribuirá a crear espacios de dialogo con la comunidad para minimizar impactos negativos y potenciar los positivos. (Barco, 2011)

## 6. Gobierno

Los gobiernos son los encargados de crear las leyes bajo las cuales funcionan las organizaciones, y obtienen beneficios de la buena gestión de una empresa mediante el pago de impuestos, puesto que a mayor beneficio mayor impuesto, además las organizaciones generan empleo que repercute positivamente en la sociedad.

**Figura No. 1**

### Partes interesadas de una empresa



**Fuente:** (Wikipedia, 2014)

**Elaborado por:** Gabriela Auz

## 1.3 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 1.3.1 Iniciativas internacionales

#### **OBJETIVOS DEL MILENIO**

De acuerdo con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), existen 8 objetivos del Milenio, los cuales están relacionados con el crecimiento, reducción de la pobreza y desarrollo sostenible los mismos que se describen a continuación:

#### **Objetivo 1: Reducción de la pobreza**

Consiste en lograr para el año 2015 reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos son inferiores a un dólar por día, también busca el empleo pleno productivo y el trabajo decente, y la tercera reducir a la mitad la proporción de personas que padecen hambre. (PNUD, 2015)

#### **Objetivo 2: Mejorar la enseñanza primaria universal**

La meta del segundo objetivo del milenio es lograr la enseñanza primaria universal para el año 2015, para esto muchos países en vías de desarrollo han tenido resultados importantes en el año 2010, cerca del 95% de los niños y niñas recibían enseñanza primaria en America Latina, Asia oriental, África septentrional y el Caribe.

**Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer**

La meta de este objetivo es eliminar las desigualdades entre hombre y mujeres en la enseñanza primaria y secundaria, para el año 2015 se deben eliminar en todos los niveles de la enseñanza, Por lo tanto se impulsan iniciativas de fortalecimiento de las capacidades de las mujeres y fomentando políticas de Estado a favor de ellas.

**Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil**

La meta es reducir en dos terceras partes, para el 2015 la mortalidad de los niños y niñas menores de cinco años, en los últimos 20 años antes del 2012 en 5 de las 9 regiones en desarrollo en el mundo, se logró disminuir en más del 50% la mortalidad de niños menores de 5 años. (PNUD, 2015)

**Objetivo 5: Mejorar la salud materna**

Actualmente en Ecuador el alto índice de mortalidad materna ha provocado que el Gobierno Nacional tome medidas al respecto tratando de reducir estos índices; de manera general se puede decir que factores como la pobreza, la falta de educación influyen en las altas tasas de embarazos adolescentes; de igual manera la falta de recursos para planificación familiar es una de las debilidades para alcanzar los compromisos que apuntan a mejorar la salud reproductiva de la mujer.

**Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades**

Existe actualmente muchos casos de VIH/SIDA, desde 1995 los retrovirales han salvado muchas vidas y la expansión de la cobertura puede salvar muchas más, para lo cual se requiere que la juventud se encuentre totalmente enterada y evitar que la enfermedad siga aumentando.

**Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**

La ampliación de la agricultura en zonas donde eran bosques y selvas pone en peligro estos valiosos activos, las emisiones globales de Dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) continúan la tendencia alcista, en 2011 fueron casi un 50% más alta que las registradas en 1990. Todos los años se pierden millones de hectáreas de bosques, muchas especies son empujadas aún más hacia su extinción y las fuentes renovables de agua se vuelven cada vez más escasas.

**Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo**

El 80% de las importaciones provenientes de países en desarrollo ingresó a los países desarrollados libre de aranceles y los impuestos aduaneros continuaron en un nivel históricamente bajo. La carga de la deuda de los países en desarrollo sigue estabilizada en aproximadamente el 3% de las ganancias por exportaciones.

## **AGENDA POST 2015**

La Agenda de desarrollo post 2015 fue creado por el equipo de tareas del sistema de las Naciones Unidas, en enero de 2012 por el Secretario General de las Naciones Unidas. El equipo reúne a más de 60 entidades y agencias dentro de las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, y está presidido de manera conjunta por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales y por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. El equipo de tareas facilita datos analíticos y conocimientos técnicos al debate sobre la Agenda de Desarrollo post 2015, además de realizar actividades de promoción. (Bolivia, 2015)

**Objetivos:** Insta a la población del mundo y de manera general a adoptar un enfoque basado en políticas integradas de modo que garanticen el desarrollo económico y social, la paz y la seguridad, y la sostenibilidad medioambiental, en el marco de una agenda que dé respuesta a las aspiraciones de todos de vivir en un mundo sin miedo y sin carencias.

### **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

Un grupo de trabajo abierto de la Asamblea General, formado por 30 miembros, tiene la tarea de emitir una propuesta de objetivos de desarrollo sostenible para someterla a la consideración de la 68ª Asamblea (2013-2014). El apoyo técnico necesario para el grupo de trabajo abierto de la Asamblea General corresponderá a un equipo de apoyo técnico entre organismos que

opera bajo los auspicios del equipo de tareas del sistema de las Naciones Unidas sobre la Agenda de Desarrollo post 2015.

La agenda post-2015 busca terminar con la pobreza extrema y alcanzar a los grupos excluidos, integrar las dimensiones sociales, económicas y ambientales como nunca se ha logrado, transformar la economía para producir fuentes de empleo y crecimiento inclusivo, construir paz e instituciones más eficientes, forjar nuevas alianzas en todo el mundo que incluya más actores entre nuevas modalidades de trabajo. (Rivera & Rosas, 2013)

Los esfuerzos dentro de esta agenda post 2015 deben estar orientados a reducir la desigualdad y mejorar la protección social como se ha propuesto en las Naciones Unidas, a nivel de Latinoamérica los altos niveles de desigualdad han tenido resultados negativos en el logro de objetivos como la reducción de la pobreza y el hambre y reducción de mortalidad infantil.

## **PACTO GLOBAL**

El Pacto Mundial o Pacto Global (en inglés: Global Compact) es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU) que fue anunciado por el secretario general de las Naciones Unidas Kofi Annan en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos) en su reunión anual de 1999.

El Pacto Global es un llamado de la Organización Internacional de las Naciones Unidas (ONU) a las empresas en el mundo para que de forma voluntaria alineen sus operaciones y estrategias con los 10 principios

agrupados en 4 dimensiones: derechos humanos, normas laborales, protección ambiental y lucha contra la corrupción. (Red Pacto Mundial México, 2015)

El objetivo del Pacto Global es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones no gubernamentales (ONGs), sobre la base de estos 10 principios.

### **Los Diez Principios**

- **Derechos Humanos**

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

- **Normas Laborales**

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

- **Medio Ambiente**

Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

- **Lucha contra la Corrupción**

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

## **ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE)**

La OCDE es un foro único en donde los gobiernos de 30 economías democráticas trabajan conjuntamente para enfrentar los desafíos económicos y

sociales de la globalización, es un espacio donde los gobiernos pueden intercambiar experiencias políticas buscar respuestas problemas comunes. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015)

Esta organización ayuda a los gobiernos a fomentar la prosperidad y a la lucha contra la pobreza a través del desarrollo económico, esto ayuda al crecimiento económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente se realicen conjuntamente, otros propósitos incluye la creación de empleo, la igualdad social, la transparencia y efectividad en la gestión gubernamental.

La pasada década la OCDE ha abordado una serie de temas económicos, sociales y de medio ambiente al mismo tiempo que se ha fortalecido en su compromiso con los sectores de comercio, sindicatos y otros representantes de la sociedad civil. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015)

### **SA 8000 – SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL**

SA 8000 es una norma integral, global y verificable para auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa, se aplica a empresas pequeñas como grandes que desean demostrar a los clientes y a otros terceros interesados que si le importa el bienestar de sus empleados, la esencia de la norma radica en la creencia que todo lugar de trabajo debe garantizar los derechos humanos. (Social Accountability International, 2015)

Esta certificación se basa en varias normas de derechos humanos internacionales existentes como lo es la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los derechos del Niño de la ONU.

Una certificación con la norma SA8000 es buena para una empresa ya que establece pautas transparentes, medibles y verificables para certificar el desempeño de empresas en nueve áreas esenciales:

1. **Trabajo infantil:** la norma prohíbe el trabajo infantil en la mayoría de casos se prohíbe el trabajo de menores de 15 años de edad, las empresas certificadas deberán asignar fondos para la educación de los niños que perderían el trabajo por la aplicación de esta norma.
2. **Trabajo forzoso y voluntario:** No se puede pedir a los trabajadores que entreguen su documento de identidad ni que paguen dinero como condición para el empleo.
3. **Seguridad y salud:** las empresas deben cumplir con normas básicas para un ambiente saludable como disponer de agua potable, instalaciones sanitarias, equipos de seguridad.
4. **Libertad de asociación y derecho a la Negociación Colectiva:** protege los derechos a de los trabajadores a formar sindicatos y a la libertad de afiliarse a ellos, garantizando el derecho a la negociación colectiva sin temor a represalias.

- 5. Discriminación:** No se permite la discriminación por raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, pertenencia a un sindicato o afiliación política.
  
- 6. Medidas disciplinarias:** prohíbe el castigo corporal, la coerción física o mental, y el abuso verbal de los trabajadores.
  
- 7. Horario de trabajadores:** establece una semana de 48 horas como máximo, con un mínimo de un día libre por semana y un límite de 12 horas extras por semana remuneradas a una tarifa especial.
  
- 8. Remuneración:** Los salarios pagados deben cumplir con todas las normas legales mínimas y proveer suficientes ingresos para cubrir las necesidades básicas. (Social Accountability International, 2015)

## **GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI**

El GRI fue constituido en 1997 por iniciativa conjunta de dos organizaciones no gubernamentales, CEBES (Coalition of Environmentally Responsible Economies) y PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) con el objetivo de aumentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. Han contribuido para su desarrollo representantes de empresas, organizaciones asesoras no lucrativas, sindicatos, empresas auditoras, y ha dado su fruto en la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad, la primera versión la lanzó el año 2000 bajo el concepto de

sostenibilidad, se integran además de los ya tradicionales aspectos económicos, los aspectos sociales y medioambientales. (Global Reporting Initiative, 2015)

El Global Reporting Initiative (GRI), proporciona directrices para la elaboración de reportes de sustentabilidad; las directrices G4 es una de ellas, estas nuevas pautas tienen como objetivo principal apoyar a las organizaciones.

Las nuevas directrices G4 ponen un mayor énfasis en el concepto de materialidad, con el objeto de fomentar que las organizaciones que reportan sustentabilidad proporcionen sólo información e indicadores que sean materiales para sus negocios, sobre la base del diálogo con sus grupos de interés.

La información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen el impacto significativo, social, ambiental y económico de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

- **Una memoria de sostenibilidad**

Expone información acerca del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de una organización, las memorias de sostenibilidad permiten medir el desempeño, establecer metas y gestionar los cambios necesarios, estas memorias son clave para comunicar impactos de sostenibilidad positivos y negativos y captar información que pueda

influir en la política de la organización. (Global Reporting Initiative, 2015)

Las organizaciones elaboran memorias por varias razones entre las cuales se tiene:

- Mejorar su comprensión de los riesgos y las oportunidades a los que se enfrentan.
- Mejorar su reputación y la lealtad a la marca.
- Facilitar a los grupos de interés la comprensión acerca del desempeño y los impactos de sostenibilidad.
- Hacer énfasis en la relación entre el desempeño financiero y no financiero.
- Influir en las políticas y la estrategia gerencial a largo plazo, así como en los planes de negocios.
- Comparar y evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a lo establecido en las leyes, normas, códigos, normas de funcionamiento e iniciativas voluntarias.
- Demostrar cómo la organización ejerce influencia y es influenciada por expectativas relacionadas con el desarrollo sostenible
- Comparar el desempeño internamente a lo largo del tiempo, así como con otras organizaciones.
- Cumplir con normativas nacionales o con requerimientos de las Bolsas de Valores. (Global Reporting Initiative, 2015)

## **Principios de aplicación**

Para la elaboración del informe de sostenibilidad de manera equilibrada y razonable, el GRI da tanta importancia a la aplicación de una serie de principios en la memoria como a los elementos indicadores de sostenibilidad. El GRI pretende que se indique en el caso de que no se hayan aplicado el por qué y el dónde.

Los principios se pueden encuadrar en cuatro bloques:

- a. Marco de la memoria,
- b. Información a incluir en la memoria:
- c. Calidad y veracidad,
- d. Acceso de las memorias

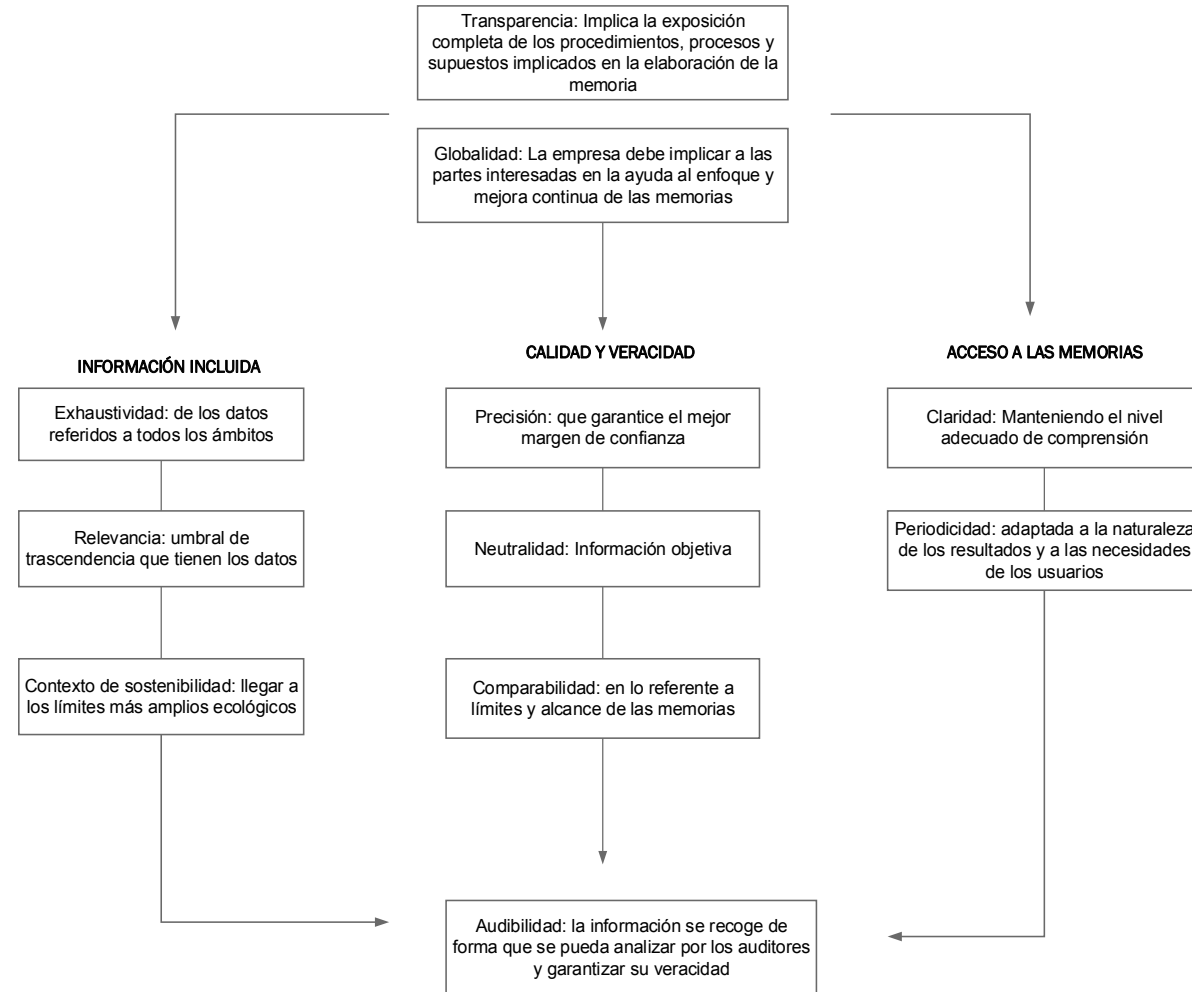
## **Contenido de la memoria**

El GRI sugiere estructurar el contenido de la memoria de la siguiente forma:

1. Visión y estrategia.
2. Perfil de la organización
3. Estructura de la dirección de la empresa y sistemas de gestión
4. Índice
5. Indicadores de desempeño

Figura No. 2

### Aspectos esenciales de la memoria propuesta por GRI



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (España), 2006  
Elaborado por: Gabriela Auz

## **NORMA DE ASEGURAMIENTO DE SOSTENIBILIDAD AA 1000**

Es una norma de responsabilidad que pretende garantizar la calidad de las rendiciones de cuenta, evaluaciones y divulgaciones sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial. (Valdivia, 2012)

La norma especifica los procesos que debe llegar a cabo una organización para responder por sus acciones. La norma de AA1000 son un conjunto de pautas sobre principios y procesos para la rendición de cuentas transparente, brinda las herramientas para la comunicación y se ocupa del modo en que una empresa debe estructurar sus sistemas de comunicación, así como el modo en que estos sistemas se relacionan con los valores, objetivos y metas organizacionales.

Las normas de AA1000 se dividen en 5 temas siguientes:

### 1. Verificación y garantía de calidad

- AA1000 está diseñado para integrar la calidad como lo establecen los métodos de “accountability” y otras herramientas para la administración y actuar además como un sistema completo en sí mismo.
- Compromiso de los “stakeholders” (afectados o interesados)
- Directivas para la evaluación de las “accountability”, colaborar con los stakeholders para que comprendan y evalúan los componentes incluidos en un informe. (Valdivia, 2012)

### **Beneficios de la AA1000**

- Promueve el constante perfeccionismo.
- Establece pautas para la evaluación de la calidad
- Todo tipo de organizaciones puede incorporar el método de AA1000 y su proceso de comunicación.
- El sistema AA1000 se completa con el GRI. (Valdivia, 2012)

### **1.3.2 Iniciativas locales**

#### **ORDENANZA 333**

La ordenanza 333 del Distrito Metropolitano de Quito tiene como propósitos controlar los impactos del deterioro ambiental y mejorar el entorno ambiental de las empresas y su relación con la sociedad, poner en práctica los conceptos de equidad, sostenibilidad, de manejo ambiental, de construcción positiva en que intervienen los distintos actores de la sociedad.

Esta ordenanza enmarcada en el contexto de la Responsabilidad Social es un tema que va ganando espacios en la ciudadanía, en las empresas y quienes conforman el estado direccionadas hacia los conceptos del Buen Vivir y favorezca a toda la sociedad y futuras generaciones.

Esta ordenanza incentiva a todas las organizaciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras con o sin fines de lucro a desarrollar actividades en el

Distrito Metropolitano a incorporar de manera integral en sus operaciones la responsabilidad social, como un modelo de gestión alineado al desarrollo sostenible que toda organización moderna debería incluir en su operaciones, desde estrategias fundamentales, pasando por valores y políticas hasta poner en práctica en todos los niveles.

La Responsabilidad Social en esta Ordenanza es entendida como un modelo de gestión que las organizaciones deben incorporar para evitar impactos de las actividades que realizan y que pueden ocasionar daños a la sociedad y al ambiente. De esta manera se actúa en beneficio mutuo tanto de la organización como de la naturaleza y de las partes interesadas.

Es importante resaltar que en el artículo 6 de la Ordenanza se dispone la creación de un banco de datos de Responsabilidad Social el cual tiene los siguientes objetivos:

- Motivar y generar informes de RS como una herramienta de rendición de cuentas y práctica habitual de convivencia.
- Sistematizar, registrar y difundir las buenas prácticas de RS para facilitar su réplica.
- Difundir las memorias de las organizaciones que han recibido reconocimiento de RS.

- Sistematizar, transparentar y difundir la información a través del portal de internet que se cree para el efecto.

La Ordenanza Metropolitana de Responsabilidad Social en el Distrito Metropolitano se fundamenta en:

**Artículo 1.-** Objetivo de la ordenanza.- El objetivo de la presente ordenanza es motivar una cultura basada en la ética y responsabilidad social con miras a la generación de un territorio competitivo y una sociedad sostenible. Esta organización incentiva a todas las organizaciones, políticas o privadas, nacionales o extranjeras, con o sin fines de lucro, que desarrollan actividades en el Distrito Metropolitano de Quito, a incorporar integralmente en sus operaciones la Responsabilidad Social, como un modelo de gestión alineado al desarrollo sostenible que toda organización moderna debería incorporar a sus operaciones, desde sus estrategia fundamental, valores, políticas y prácticas en todos los niveles.

El artículo 10 de dicha ordenanza crea incentivos a la gestión de la responsabilidad Social los cuales se traducen en programas de fomento para mejoras de la competitividad responsable, asistencia técnica, incentivos tributarios, mejor calificación para el proceso de compras públicas, participación en foros, entre otros, a los que podrán acceder las organizaciones que desarrollan actividades en el Distrito Metropolitano de Quito que incorporen un modelo de gestión responsable.

## **ARTÍCULOS DE LA CONSTITUCIÓN RELACIONADOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

En la Constitución de la República se hace mención reiteradamente a la responsabilidad social como un derecho de la población a vivir en un ambiente sano que garantice condiciones de buen vivir conservando ecosistemas y la biodiversidad.

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 14 señala: “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir (...). Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados”;

Para la preservación de ambientes sanos se prohíbe el almacenamiento y uso de armas químicas, contaminantes orgánicas, componentes tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, que puedan perjudicar la salud humana.

El artículo 15 de la norma *ibidem* manifiesta: “El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto (...). Se prohíbe el desarrollo, producción, tendencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas,

biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y la tecnología y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudicialmente para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional”;

En el artículo 30 de la misma norma establecida que: “Las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable...”;

#### **MINISTERIO DEL AMBIENTE**

Dentro de sus atribuciones el Ministerio del Ambiente promueve programas de responsabilidad social relacionados con su cartera en la cual, la Subsecretaria de calidad Ambiental busca mejorar la calidad de vida de la población, controlando la calidad de agua, clima, aire y suelo, de tal manera que sean sanos y productivos; para ellos es necesario trabajar desde la prevención y el control impidiendo la degradación de los ecosistemas a través del manejo descentralizado y participativo de gestión ambiental. (Ministerio del Ambiente, 2015)

#### **Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos – PNGIDS ECUADOR**

Este programa tiene como objetivo general diseñar e implementar un plan nacional de gestión integral de residuos sólidos sustentado en el fortalecimiento

de los servicios de aseo, aprovechamiento de residuos y deposición final bajo parámetros técnicos.

### **Objetivos específicos**

- Diseñar e implementar una política de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- Diseñar e implementar un Modelo estandarizado de Gestión Integral de Residuos Sólidos en base a parámetros geográficos, poblaciones y caracterización de los residuos sólidos.
- Gestionar equipamiento e insumos técnicos necesarios para incrementar la calidad de los servicios de aseo (recolección y barrido), potenciar la recuperación de materiales reciclables, fomentar el aprovechamiento de residuos tanto de reciclaje como para transformación energética y garantizar una adecuada disposición final y tratamiento técnico de lixiviados.
- Impulsar la industria nacional de reciclaje y aprovechamiento energético.
- Implementar la gestión integral de desechos peligrosos y especiales, aplicando el principio de responsabilidad extendida del productor e importador, potenciando el reciclaje sustentable. (Ministerio del Ambiente, 2015)

### **Gestión de sustancias químicas, desechos peligrosos y especiales.**

Los residuos que se generan reflejan la forma de producción y consumo de la sociedad, por lo cual la gestión de los mismos debe adecuarse a los cambios que se producen en ambos procesos.

La gestión de sustancias químicas y desechos peligrosos, está vinculada con la adaptación de convenios internacionales, a través de los cuales la Organización de las Naciones Unidas en su afán de proteger la salud humana y el ambiente contra los efectos adversos de los productos químicos tóxicos y los desechos peligrosos brindan asistencia a los países, en sus esfuerzos por poner en práctica las obligaciones adquiridas en la suscripción de los convenios. (Ministerio del Ambiente, 2015)

### **PLAN DE BUEN VIVIR 2013-2017**

El buen vivir en una forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito. (Semplades, 2013)

Según los creadores de la planificación del buen vivir, es la vía por donde debe transitar el Ecuador hacia el desarrollo, es contraria al improvisación, si se sabe hacia dónde se debe llegar, se llegará más rápido, ya que se podrá sortear obstáculos más rápido, sin duplicar esfuerzos evitando el desperdicio de recursos.

De acuerdo con el Plan nacional del Buen Vivir (2013-2017) los objetivos que se han planteado son:

- Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad.
- Mejorar la calidad de vida de la población
- Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía
- Consolida la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.
- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.
- Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.
- Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. (Semplades, 2013)

#### 1.4 NORMA ISO 26000

La norma ISO 26000 se trató en las reuniones de la octava Reunión Plenaria del Grupo de Trabajo de ISO en responsabilidad Social realizada entre 14 y el 21 de mayo de 2010 en Copenhague, donde medio millar de expertos de casi cien países discutieron y aprobaron las últimas observaciones realizadas a una norma que ya llevaba 100 años de desarrollo. (Fernández, 2010)

Su aprobación final y publicación ocurrió el 1 de noviembre del 2010 y de esta manera entra en vigencia un estándar global no certificable que servirá de guía para la aplicación de la responsabilidad social.

La norma ISO 26000, es una guía sobre la responsabilidad social, que se puede implementar a todo tipo de organización que ofrece una orientación armonizada y a nivel global para todas las organizaciones del sector público y privado.

#### **1.4.1 Objetivo de la norma ISO 26000**

El objetivo de la norma es coadyuvar a las organizaciones a desarrollar, establecer, implementar, mejorar y mantener una estructura relacionada con la responsabilidad social mediante el reconocimiento de sus impactos, intereses y expectativas. (Madrid, 2012)

Implementar la norma en las organizaciones favorece la promoción y potencia una máxima transparencia debido a que es una herramienta que contribuye a un sustentable desarrollo empresarial.

#### **1.4.2 Principios de la responsabilidad social**

La ISO 26000 sugiere adoptar como mínimo los siguientes siete principios con la finalidad de facilitar la integración de la RS en toda la organización. Estos siete principios tienen la misma importancia, por lo tanto ninguno está sobre otro. (Argandoña & Isea, 2011)

##### **1.4.2.1 Rendición de cuentas**

La norma invita a que la organización rinda cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, con lo cual implica

asumir responsabilidades por sus impactos negativos y compromete a tomar medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos.

#### 1.4.2.2 Transparencia

Aconseja a la organización a ser transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente, de tal manera que la norma sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas. Sin embargo, se excluye se publique información protegida por la propiedad intelectual. (Argandoña & Isea, 2011)

#### 1.4.2.3 Comportamiento ético

La ISO 26000 mantiene como postulado que para tener un impacto realmente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo cual significa que la empresa no debe regirse bajo términos de rentabilidad, sino también maximizar los impactos del entorno social y medioambiental.

#### 1.4.2.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas

Los objetivos de una empresa no pueden suscribirse a los intereses de los dueños, existe un conjunto de actores y partes interesadas (proveedores, acreedores, clientes), los cuales no forman parte de la organización tienen

necesidades e interés legítimo que en un momento dado pueden afectarse sus intereses. (Argandoña & Isea, 2011)

#### 1.4.2.5 Respeto a los principios de legalidad

La norma aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, ya que nadie incluido las organizaciones está en potestad de actuar fuera de la Ley. En el campo de la responsabilidad social el principio de legalidad quiere decir que la organización debería cumplir y respetar las leyes y regulaciones aplicables. Por lo tanto la organización debería estar lo tanto de los cambios en la normativa.

#### 1.4.2.6 Respeto a la normativa internacional de comportamiento

En caso de que una Ley nacional entre en conflicto con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar comportamientos que no estén de acuerdo con la normativa internacional. (Argandoña & Isea, 2011)

#### 1.4.2.7 Respeto a los derechos humanos

La norma manifiesta que las organizaciones deberían respetar los derechos humanos y su universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas; y dado un

caso que hay un vacío jurídico la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para proteger y respetar esos derechos

### **1.4.3 Temas fundamentales**

La ISO 26000 contempla 7 temas fundamentales: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas operativas justas, asuntos de los consumidores, y participación comunitaria y su desarrollo. (Madrid, 2012)

#### **1.4.3.1 Gobernanza de las organizaciones**

Es el sistema mediante el cual la organización toma sus decisiones e implementa acciones para conseguir sus objetivos. En el contexto de la responsabilidad social tiene una característica de ser un tema clave en el que la organización tiene que utilizar como un medio para incrementar la habilidad de la organización para comportarse de manera responsable entre los puntos relevantes se encuentran: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto de los intereses de las partes interesadas. (Madrid, 2012)

#### **1.4.3.2 Derechos humanos**

Los derechos humanos son derechos a los cuales todo ser humano tiene acceso, se dividen en dos categorías, la primera concierne a los derechos

políticos y civiles como el derecho a la vida, la libertad, equidad, y la segunda se refiere a los derechos económicos sociales y culturales como el derecho al trabajo, a la comida, la salud, educación y seguridad social.

#### 1.4.3.3 Prácticas laborales

Las prácticas de trabajo de una organización deben ir de acuerdo con las políticas y acciones relacionadas con el trabajo desarrollado por la organización, incluyendo el trabajo subcontratado, entre los puntos a tener en cuenta están: relaciones de trabajo y empleo, condiciones de trabajo y protección social, dialogo social, salud y seguridad en el trabajo, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

#### 1.4.3.4 Medio ambiente

Las decisiones y las actividades de una organización tienen impacto sobre el medio ambiente, normalmente este impacto está asociado a la utilización de recursos, la ubicación de actividades, la generación de contaminación y desperdicios y el impacto de las actividades en los hábitat naturales.

La organización en todo momento debe hacer esfuerzos en reducir impactos medioambientales. (Madrid, 2012)

#### 1.4.3.5 Prácticas operativas justas

Se refiere a la conducción ética de la organización y las transacciones con otras organizaciones. Entre los puntos relevantes se encuentran: anticorrupción, competencia justa, participación política responsable promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor.

#### 1.4.3.6 Asuntos de los consumidores

Las organizaciones que provean servicios y productos a consumidores y clientes tiene la responsabilidad con ellos que incluye educación en cuanto al producto, información precisa, utilización justa,. Información de mercadeo transparente y que sea de ayuda, procesos contractuales, promoción de consumo sostenible, diseño y servicio que permitan acceso a todos.

#### 1.4.3.7 Participación comunitaria y su desarrollo

Las organizaciones se relacionan con las comunidades y registran impactos en donde operan, esta relación debe contribuir al desarrollo de dicha comunidad. Tanto el involucramiento como el desarrollo de la comunidad son partes del desarrollo sustentable.

### 1.5 BENEFICIOS DE LA ISO 26000

En la medida en que las empresas desarrollan prácticas responsables refuerzan su imagen externa e institucional, alcanzando mayores niveles de credibilidad, lealtad y

reconocimiento entre sus clientes, trabajadores, proveedores, accionistas, autoridades y comunidad en general.

Evidentemente, esto repercute positivamente en su marca, servicios y productos, creando un valor añadido para sus clientes e incrementando la habilidad de la empresa para competir en el mercado.

De tal modo que una empresa se vuelve capaz de abarcar con mayor cantidad de clientes, los mismos que pueden estar interesados en aportar con el cambio y el progreso global, mediante prácticas éticas y responsables con cada involucrado dentro de la cadena comercial.

La Responsabilidad Social Empresarial está catalogada como la nueva estrategia empresarial, que lleva a la organización a garantizar su competitividad global, su sustentabilidad y rentabilidad en el largo plazo de acuerdo al buen impacto y el beneficio recíproco que genere la interacción con sus Stakeholders.

El verdadero sentido de ser responsable socialmente tiene que ver con la necesidad de recuperar una actitud ética y de compromiso con el desarrollo de la comunidad y del país en general.

Los modos de organización, las estrategias, los resultados internos y externos que cada organización consigue influye directamente en el diario vivir de sus empleados, de sus proveedores y obviamente en sus clientes.

La responsabilidad social empresarial o responsabilidad social corporativa va más allá de mejorar la rentabilidad para los accionistas, es una visión de negocios que integra a la gestión de la empresa el respeto por los valores y principios éticos, los trabajadores, los clientes y el medio ambiente. (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012);

Entre los beneficios se puede señalar los siguientes:

### **1.5.1 Mayor capacidad de contratar y mantener al personal**

A los trabajadores reciben con agrado que las empresas implementen prácticas de gestión socialmente responsables, se sienten motivados, se sienten atraídos por una organización que respeta al individuo e inviertan en su capacidad de aprendizaje, lo que hace que el trabajador se sienta estimulado a mantenerse en el empleo. (Page, 2012)

### **1.5.2 Mayor lealtad del consumidor**

Los clientes admiran a las empresas que tratan bien y valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales, invierten en el medio ambiente, y hacen esfuerzos por eliminar la corrupción, por esta razón la responsabilidad social es un elemento que garantiza la fidelidad.

### **1.5.3 Valoración de la imagen y de la marca**

Las empresas que tienen prácticas de responsabilidad social agregan valor a sus negocios y es un factor diferenciador del resto de empresas. (Page, 2012)

### **1.5.4 Sostenibilidad del negocio a largo plazo**

Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de la empresa y permiten su control, de esta manera reducen el riesgo del negocio como un todo.

- Captación de nuevos clientes
- Mejora la relación con el entorno
- Posicionamiento y diferenciación de marca
- Incremento de la influencia de la empresa en la sociedad.
- Reducir el peligro de litigio y sanciones.
- Se evita publicidad negativa.
- Mejora las relaciones con los trabajadores y los sindicatos.
- Acceso a líderes de opinión que influyen en la decisión de compra.
- Reducir costos de operación
- Incremento del valor de las acciones
- Incremento de la motivación y de la integración de los empleados.
- Atracción y retención de talento humano de calidad.
- Incremento de la productividad, la eficiencia y la calidad
- Mejora el clima laboral y reducción del nivel de conflictividad en el trabajo

## **2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

En la actualidad, las empresas son más competitivas, en todos sus aspectos, buscan la manera de mejorar día tras día la calidad de sus productos, de igual manera luchan constantemente por crear un ambiente óptimo, donde se generen las mejores relaciones de trabajo, de esta manera pueda haber un correcto desarrollo productivo del personal, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la empresa. Para que esto se lleve a cabo debe existir en cualquier empresa un departamento de Recursos Humanos, quien se encarga de reclutar al personal que labora en una empresa buscando siempre personas con capacidades, actitudes y habilidades adecuadas para cada puesto de trabajo.

Dittmer, define a la Administración de los Recursos Humanos como la implementación de estrategias, planes y programas requeridos para atraer, motivar, desarrollar, recompensar y retener a los mejores candidatos para alcanzar las metas organizacionales y los objetivos operacionales. (Beomon, 2013)

Es importante tomar en cuenta el manejo técnico y científico del talento humano ya que es el pilar fundamental de una empresa, considerando a las personas que trabajan ahí como agentes generadores de riqueza. Cada empresa realiza una exhaustiva búsqueda de personal, este a su vez pasa a ser su recurso más valioso y difícilmente cambiable, esto se debe a la relación de dependencia entre la empresa y el colaborador. “Las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones constituyen el medio para alcanzar varios

objetivos personales en el mínimo tiempo y con el menor esfuerzo y conflicto” (Chiavenato, 2002)

La forma de entender las relaciones directa o indirectamente que se produce entre empresas y sociedad ha generado el estudio del concepto de responsabilidad social dentro de una empresa. Existen dos puntos de vista altamente definidos. Desde el enfoque económico clásico (Hayek, 1976); (Levitt, 1970); (Friedman, 1970) consideran que la empresa no tiene ninguna responsabilidad social con sus trabajadores y lo único que debe interesarles es el beneficio para sus accionistas y propietarios, que son en definitiva, quienes aportaron con el capital y tiene derecho sobre la dirección de su empresa. Por el enfoque socioeconómico de (Carroll, 1979); (Druker, 1999); (Wood, 1994) por su parte consideran que la empresa es la unidad económico-social que afecta y es afectada por la sociedad y, en este sentido, sus responsabilidades van más allá de lo netamente económico.

A partir de los años 90 y hasta la actualidad, la preocupación y conciencia social crece como consecuencia de una serie de hechos como la globalización económica, el aumento de desigualdad y pobreza en el mundo, y degradación ambiental. A raíz de estos acontecimientos nuevas teorías surgen alrededor la Responsabilidad Social Empresarial, la que más tiene relevancia es la *teoría de stakeholders* o grupos de interés y el enfoque del Desarrollo Sostenible. Freeman es el creador de esta teoría identificando once grupos importantes dentro de esta teoría: propietarios, empleados, clientes, representantes de los consumidores, organizaciones de la comunidad local, medios de comunicación, ecologistas, grupos especiales de interés y gobiernos.

Esta Teoría en primer lugar permite pensar en un paradigma de empresarial donde existe una idea más sólida de empresa plural. Por tanto la empresa no es cosa de uno

(propietarios o accionista) ni exclusivamente de los (propietarios o trabajadores), más bien la empresa debe ser entendida desde la pluralidad de (agentes) - los que afectan- que intervienen en ella y por tanto hacen posible, así como todo aquello (pacientes)- los que son afectados- por la organización empresarial. En segundo lugar la teoría nos permite entender que entre los diferentes *stakeholders* que forman la empresa se establecen una serie de relaciones que pueden ser entendidas desde la perspectiva no solo del contrato jurídico o del contrato social, si no del contrato moral. (González, 2007)

## 2.1 PRACTICAS LABORALES

Las prácticas laborales van más allá de la relación de la organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que tenga dicha organización con sus empleados, incluyen las responsabilidades de la organización respecto del trabajo que llevan a cabo otros en su nombre, incluido el trabajo sub contratado. Las prácticas laborales incluyen contratación y promoción de trabajadores, procedimientos disciplinarios y de resolución de conflictos; transferencia y traslado de trabajadores; culminación de la relación laboral; capacitación y desarrollo de habilidades, salud, seguridad e higiene en el trabajo; y cualquier política y practica que afecte las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración, incluye también relaciones con sindicatos. (Fundación Acción pro Derechos Humanos, 2015)

**Prácticas laborales y responsabilidad social:** desde el punto de vista social son esenciales para obtener justicia, estabilidad y paz social, la responsabilidad social de una organización se ve reflejada en la creación de puestos de trabajo, en los pagos de

sueldos, y otras compensaciones, el trabajo es un elemento importante y significativo en el desarrollo humano, ya que mejora los niveles de vida gracias a un empleo completo y seguro.

### **2.1.1 Relación con empleados**

La importancia del trabajo para el desarrollo humano es de universal aceptación, las organizaciones contribuyen a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad el cual es mejorar el nivel de vida a través del pleno empleo y empleo seguro, cada país brinda un marco regulatorio de relación entre empleadores y empleados, sin embargo el poder que tiene la parte contratante no es equitativo y por consiguiente, los empleados requieren protección adicional que se acepta universalmente y forma la base del derecho laboral y las leyes de trabajo. (Fundación Acción pro Derechos Humanos, 2015)

No todos los trabajos se realizan dentro de una relación laboral existen trabajadores de manera autónoma que también realizan trabajos y servicios, las partes son consideradas independientes entre sí y tiene una relación más equitativa.

### **Responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos**

La responsabilidad de respetar los derechos humanos no se limita al cumplimiento de las disposiciones de las leyes nacionales, esa responsabilidad

subsiste más allá del cumplimiento de la ley y constituye una norma de conducta mundial aplicable a todas las empresas en todas las situaciones. El incumplimiento de una empresa de su responsabilidad de respetar los derechos humanos puede acarrearle consecuencias negativas principalmente en su reputación además de las de carácter jurídico, financiero.

El Ecuador él ha firmado casi todos los convenios internacionales, y las leyes y reglamentos se los ha elaborado en base y de la declaración de derechos humanos y los lineamientos de las Naciones Unidas respecto a este tema, actualmente los beneficios que obtiene un trabajador son los siguientes:

### **Obligaciones del empleador en el Ecuador**

- Celebrar un contrato de trabajo.
- Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Afiliar al trabajador a la seguridad social (IESS).
- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles malos tratos de palabra o de obra.
- Sueldo básico que se debe pagar es de 354,00 UDS.
- Asumir el porcentaje (11,15%) que le corresponde al empleador por la seguridad social.
- Pagar horas extras y suplementarias.
- Pagar los décimos terceros y cuarto.
- A partir del segundo año de trabajo pagar los fondos de reserva.

- Pagar una compensación por el salario digno.
- Pagar utilidades si la empresa tiene beneficios.

### **2.1.2 Relaciones con sindicatos**

La creación del sindicalismo es el resultado de condiciones de trabajo que entrañan un grado de injusticia, miseria y privaciones de una gran cantidad de seres humanos, a tal punto que su descontento constituye una amenaza para la paz y la armonía ya de manera universal, la Organización Mundial de Trabajo ha considerado mejorar dichas condiciones en lo concerniente a reglamentar las horas de trabajo, fijación de la duración máxima de la jornada y de la semana de trabajo, contratación de la mano de obra, lucha contra el desempleo, garantía de un salario mínimo adecuado, protección del trabajador contra enfermedades, protección de los niños adolescentes y de las mujeres trabajadoras, entre otros, se destaca el principio de la libertad sindical, el cual deja en libertad a los trabajadores de crear sus propias organizaciones y a afiliarse a ellas, la cual es parte integral de una sociedad libre y abierta. (Fundación Acción pro Derechos Humanos, 2015)

En el artículo 440 del Código de Trabajo trata sobre la libertad de asociación e indica que los trabajadores y los empleadores tienen derecho a constituir asociaciones profesionales o sindicatos que estimen conveniente de afiliarse a ellos o retirarse de los mismos, también puede constituirse federaciones, confederaciones o cualquier otra agrupación sindical, también manifiesta que todo trabajador mayor a 14 años puede pertenecer a estas asociaciones, no

podrán ser disueltas o suspendidas, sino mediante procedimiento oral establecido en este código.

En Ecuador el 80% de los sindicatos se encuentran en el sector público y solo el 20% en el privado, (El telegrafo, 2014), por lo tanto existe cierta resistencia a conformar los sindicatos y la razón más visible de esta situación puede ser la injerencia de los dueños, propietarios, accionistas, administradores de las empresas a evitar que se conformen estas agrupaciones al considerar una amenaza para el desenvolvimiento de la organización, ya que una agrupación como un sindicato implica más beneficios para los trabajadores y por ende menos utilidades para la empresa.

### **2.1.3 Remuneraciones y Beneficios**

Una organización debería ofrecer como mínimo: remuneraciones y condiciones de trabajo según las leyes y prácticas a nivel nacional incluidas las logradas a nivel de negociaciones colectivas, remuneraciones que sean adecuadas para satisfacer las necesidades de los trabajadores y sus familias, para lo cual se debe comparar con el nivel general de remuneraciones en el Ecuador, el costo de vida, los niveles de vida relativos a otros grupos en miras a reducir la desigualdad, para determinar las remuneraciones es necesario tomar en cuenta las negociaciones del contrato colectivo con los trabajadores. (Fundación Acción pro Derechos Humanos, 2015)

El Código de Trabajo establece que a igual trabajo igual remuneración sin discriminación de por razones de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen

social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud discapacidad, u otra diferencia, pero si se tomará en cuenta para fijar la remuneración la especialización y experiencia laboral.

De acuerdo con la Constitución los sueldos deben llegar a cubrir la canasta básica que se encuentra en USD 664.74, y el sueldo básico es de USD354.00, si a este valor se añaden los beneficios de ley que llega a un total de USD 470.76; por lo tanto no se estaría llegando a cubrir la canasta básica, según el Gobierno Nacional 1.6 miembros por cada familia aporta a la economía del hogar con lo cual se estaría sobrepasando el valor de dicha canasta, sin embargo, en provincias alejadas, no se pone en práctica este sueldo básico y se paga valores menores a dicho sueldo básico.

#### **2.1.4 Compromiso con el desarrollo profesional**

Las empresas deberían brindar a sus trabajadores oportunidades de desarrollo de capacitación y aprendizaje profesional y oportunidades para acceder una profesión de manera equitativa, sin discriminación.

En el artículo 2 de la Declaración sobre el derecho al desarrollo, se establece que todos los seres humanos tienen, individual y colectivamente, la responsabilidad del desarrollo, por lo tanto los empleadores pueden utilizar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo a fin de obtener mayor desarrollo humano, incluyendo políticas para aumentar la capacidad y la empleabilidad de sus trabajadores y empleados, la capacidad de empleo se refiere a las

experiencias, competencias y cualificaciones que incrementan su productividad; estas acciones contribuyen a promover el interés de las mismas organizaciones así como de los trabajadores para mejorar sus economías y en general a la sociedad como un todo, ya que fomenta la motivación, eficacia, productividad y el mejor desempeño general de las personas. (Fundación Acción pro Derechos Humanos, 2015)

En Ecuador en el artículo 441 del Código de Trabajo se manifiesta que el Estado protegerá a las asociaciones de trabajadores de toda clase, siempre que persiga uno de estos fines la capacitación profesional; la cultura la educación; y los que entrañen mejoramiento económico o social a los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase.

Actualmente existe una tendencia en las empresas a facilitar que sus empleados tengan formación universitaria, ya que se crea una especie de círculo virtuoso donde, un empleado bien preparado y con buena formación, tiene mejores habilidades para resolver en el menor tiempo posible un problema, esta optimización de tiempo es redituables para la empresa ya que sigue su normal flujo de trabajo sin contratiempos.

### **2.1.5 Comportamiento frente a la desvinculación**

En Ecuador no se podrá dar por terminado un contrato de trabajo sin causa justa, de lo contrario se deberá pagar la respectiva indemnización en los

términos establecidos en el código de trabajo, ya que de suceder esto se incurre en despido intempestivo, la figura legal es la renuncia voluntaria.

Si un empleador despide intempestivamente a un trabajador, terminando sin causa ni justificación la relación laboral se produce el despido y se debe indemnizar económicamente determinadas en la ley, suponiendo que las causas sean justas y legales para la terminación de la relación contractual, se debe esperar la resolución de la autoridad competente. La indemnización tendría la siguiente escala: hasta tres años de servicio, con el valor correspondiente a tres meses de remuneración, más de tres años de servicio, con un valor equivalente a un mes de remuneración por cada año de servicio, sin en ningún caso ese valor exceda de veinticinco años de remuneración. (Código del trabajo)

#### **2.1.6 Salud y seguridad de los trabajadores**

De acuerdo con el Pacto internacional de derechos económicos, sociales, y culturales del cual Ecuador es parte desde 24 septiembre de 2009, se señala que se reconoce el derecho de toda persona a disfrutar de salud física y mental. Y para lo cual se requiere: 1) reducir la mortalidad y en especial la mortalidad infantil, incentivar el sano desarrollo de los niños, 2) mejoramiento de todos los aspectos de la higiene de trabajo y del medio ambiente. 3) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole y la lucha contra estas, 4) Creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso enfermedad. (Fundación Acción pro Derechos Humanos, 2015)

Los principales elementos del programa de higiene laboral se relacionan con:

- 1) ambiente físico del lugar de trabajo: Iluminación, ventilación, remoción de gases humo y olores, etc., temperatura, ruidos.
- 2) Ambiente psicológico de trabajo que incluye: relaciones humanas agradables, tipo de actividad agradable, estilo de gerencia democrático, eliminación de posibles fuentes de estrés.
- 3) aplicación de principios de ergonomía: máquinas y herramientas adecuadas a las características de las personas, mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas, herramientas que reduzcan el esfuerzo humano.

(Chiavenato, 2002)

#### **2.1.7 Condiciones de trabajo calidad de vida y jornada laboral**

Seguridad e higiene en el trabajo: Se refiere a igual oportunidad para ser promovidos, dentro de su trabajo a la categoría superior que les corresponda, solo tomando en cuenta el tiempo de servicio y capacidad; disfrute del tiempo libre, limitación razonable de horas de trabajo, vacaciones pagadas, y remuneración de días festivos. (Fundación Acción pro Derechos Humanos, 2015)

En algunas empresas en Ecuador existen gerentes y administradores con conductas arrogantes, y mal trato a los empleados, pero esto poco ayudan, así como la falta de reconocimiento e incentivos por el trabajo bien realizado, para un trabajador si ha hecho un buen trabajo es importante que se lo reconozca e incentive, si ha realizado algo mal se lo corrija y se indique como debe mejorar. La falta de equidad en el trabajo es otro detonante de conflictos

internos en especial en sueldos y salarios, se debe llegar a consensos conversando entre las partes.

En la actualidad el Proyecto de relaciones laborales se encuentra en la etapa de difusión por parte del Gobierno. Se ha identificado 24 temas de suma importancia por el Ministerio de Relaciones Laborales, ubicados en tres ejes:

**a) Mecanismos que dinamizan las relaciones laborales.-**

- Mensualización de las decimotercera y décimo cuarta remuneraciones.  
Se establece la mensualización de las decimotercera y decimocuarta remuneraciones, estableciéndose únicamente un cambio en su forma de pago.
- Para el sector privado el pago mensualizado será potestad de cada trabajador, en el sector público será obligatorio el pago mensual. (Código de trabajo, 2015).
- Pago de utilidades en acciones.- Se realizará el pago de utilidades de acuerdo al valor comercial de cada empresa establecido en el Código Orgánico de la Producción.
- Regulación del derecho de huelga.- Ya no habrá entrega de instalaciones de la empresa al comité de trabajadores Con la propuesta se pretende que la ejecución de este derecho se lo haga sin la entrega

de instalaciones y se realice fuera de las mismas, con el fin de precautelar la integridad de los trabajadores y a su vez evitar que no haya peligro de desmanes o daños en las instalaciones del empleador.

- Elecciones de directivas de los sindicatos a través de voto secreto.- Se plantea que se realicen veedurías a los procesos eleccionarios a través del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.
- Se regula los permisos sindicales remunerados a los dirigentes principales en el sector privado.
- Equiparación indemnizaciones de trabajadores del sector público. Las indemnizaciones de los trabajadores del sector público se equiparan con las de los servidores públicos por desvinculación a lo establecido en la LOSEP.
- Con la finalidad de dinamizar las relaciones laborales se establece que el aviso de terminación del plazo fijo en un contrato de trabajo se lo haga a través de los 2 formularios que para el efecto cree el MRL, evitando el actual trámite administrativo del desahucio. (Código de trabajo, 2015)
- Sindicalización y contratación colectiva por rama de actividad. Se introduce a la legislación y se regula el Sindicato y la Contratación Colectiva por Rama de Actividad, tomando las 22 ramas establecidas

para el Consejo Nacional de Remuneraciones CONADES. (Código de trabajo, 2015)

**b) Brindar una tutela eficiente de los derechos.-**

- Se establece como principio rector la no discriminación directa o indirecta por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, entre otras, para lograr la inclusión de todo ciudadano a la actividad laboral.
- Mayor protección a la mujer embarazada.- En la actualidad la indemnización por despido a una mujer embarazada es el equivalente a un año de remuneraciones y la protección sólo abarca a su estado de embarazo y descanso por maternidad, pero no durante la licencia de lactancia. En caso de despido intempestivo una indemnización sube al equivalente de 2 años de remuneraciones, protección que se extiende al período de lactancia que hoy es de doce meses desde la fecha del parto.
- Trabajo de las personas privadas de la libertad.- Tienen acceso a sus plenos derechos en calidad de trabajador. Esta regulación incluye a las y los adolescentes infractores.
- Prohibición de publicación de salida de ex trabajadores.- Se incluye en el proyecto la prohibición de que el empleador publique anuncios de

prensa advirtiéndole la salida del trabajador, excepto en casos de recaudadores y vendedores.

- Nuevos tipos de procedimientos judiciales.- El Juicio Ejecutivo Laboral, pretende que cuando existan actas transaccionales, actas de finiquito, actas de conciliación suscritas ante autoridad competente, resoluciones de visto bueno solicitadas por el trabajador y la razón de no pago de haberes por parte del inspector del trabajo, éstos documentos tengan la calidad de títulos ejecutivos laborales y la exigencia para su cobro sea de una manera más ágil.

El Juicio de Menor Cuantía Laboral, para reconocimiento de derechos cuya cuantía no supere las 10 RBU, a fin de que se desarrollen y resuelvan en una sola audiencia.

- Mandamiento de pago emitido por el inspector del trabajo.- En los casos de denuncias de trabajadores por incumplimientos de obligaciones laborales económicas menores a las 10 RBU, por parte de su empleador o cuando este hecho llegue a conocimiento del Inspector de Trabajo por cualquier medio, se establece en el procedimiento administrativo el mandamiento de pago por parte del Inspector de Trabajo.
- Derecho a percibir utilidades de los trabajadores que prestan sus servicios en compañías de actividades complementarias de forma justa

y equitativa.- Ahora el producto de estas utilidades serán repartidas de manera equitativa y justa entre todos los trabajadores.

- Se equiparan los derechos de los operarios y aprendices artesanales.- Bajo el precepto de a igual trabajo igual remuneración, los operarios artesanales serán remunerados al igual que toda y todo trabajador, percibiendo las decimotercera y decimocuarta remuneraciones de ser el caso, y utilidades.
- Protección a la constitución de sindicatos.- Con la nueva propuesta se protege a los trabajadores que suscriban el acta constitutiva de la organización sindical, desde el momento de la petición de la constitución hasta la integración de la directiva provisional. Si el empleador decide despedirlos deberá indemnizarlos con el equivalente de 1 a 3 años de remuneraciones. (Código de trabajo, 2015)

**c) Condiciones contractuales equitativa y beneficios laborales justos.**

- Se sustituye la Jubilación Patronal y la bonificación por desahucio, y se crea la bonificación por terminación de contratos a plazo fijo, plazo excepcional, doméstico e indefinido, que beneficia a estos trabajadores, sin consideración a su tiempo de servicios. No aplica esta bonificación en casos de terminación de la relación laboral por visto bueno otorgado a favor del empleador por las causales contempladas en el Código.

- Funciones de confianza.- Actualmente, a efectos de no pagar horas suplementarias y extraordinarias, se pretende dar el carácter de funciones de confianza a las personas que representen al empleador y hagan sus veces.

Con el proyecto se restringe el no pago de horas extras solamente a los casos de puestos directivos que tengan remuneraciones de más de 7 RBU o más.

- Jornada de trabajo en minería a gran escala.- Propuesta de que se puedan tener jornadas de trabajo de hasta 8 horas diarias en el sector de minería a gran escala, al momento existe una limitación de que sea hasta 6 horas diarias.
- Trabajo de transporte en carreteras.- Se regula la jornada máxima de trabajo de choferes de transporte en carreteras, hasta un máximo de 8 horas continuas de trabajo, sin que pueda extenderse dicha jornada.
- Trabajo en domicilio y teletrabajo.- Nuevas modalidades contractuales.

El trabajo en domicilio se ejecuta desde el lugar de residencia del trabajador sin vigilancia ni supervisión inmediata del empleador, utilizando materiales propios del trabajador o suministrados por el empleado, como trabajos de sastrería, zapatería, carpintería, diseño

gráfico, imprenta, parte de ciertos procesos productivos. El teletrabajo se realiza a distancia o fuera de los locales de trabajo mediante la utilización de tecnologías de la información y la comunicación con herramientas suministradas por el empleador, bajo su supervisión a través de estos medios, como call center, educación a distancia, editores en medios de prensa, etc.

- Eliminación de establecer almacenes.- Se propone eliminar la obligación de establecer almacenes con artículos de primera necesidad.
- Se propone eliminar la obligación de contar en las instalaciones de las empresas con dispensarios médicos debiendo contarse con estos servicios a través de convenios con el IESS, MSP o instituciones privadas que los provean. En relación a guarderías se propone que no deban contar obligatoriamente con guarderías en las instalaciones de las empresas, servicio que deberá ser compensado por el empleador a sus trabajadores. (Código de trabajo, 2015)

La creación de puesto de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado se encuentran entre los impactos sociales y económicos más importantes de una organización. El trabajo es una actividad económica importante y significativa en el desarrollo humano. En la actualidad poseer un trabajo mejora los niveles de vida de una familia, al contrario su

ausencia constituye la principal causa de problemas sociales. La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente, cada país brinda un marco legal que regula las relaciones de trabajo entre empleadores y empleados. A pesar de que las pruebas y criterios para determinar si existe relación laboral varían de un país a otro, se sabe que no siempre el poder de las partes contratantes no es equitativo y que por consiguiente, los empleados requieren protección adicional se aceptan universalmente y forman la base para crear las bases para el derecho laboral y sus leyes de trabajo.

## **2.2 DERECHOS HUMANOS**

### **2.2.1 Trabajo infantil**

El artículo 25 de la declaración de los Derechos Humanos hace referencia a la maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales todos los niños nacidos de matrimonios o fuera de ellos, los cuales tienen iguales derechos y protección social.

De acuerdo con la Constitución del Ecuador, el estado tiene la obligación de proteger a los menores de edad para lo cual en el Artículo 46 numeral 2; expresa que: se prohíbe el trabajo a menores de quince años, y se implementarán políticas de erradicación progresiva del trabajo infantil. El trabajo de las adolescentes y los adolescentes será excepcional, ya que tienen

derecho a la educación a no estar expuestos a situaciones nocivas o peligrosas y se debe promover su desarrollo profesional.

Pese a los esfuerzos de las entidades del Estado por erradicar el trabajo infantil existen provincias donde su incidencia se nota, así las provincias de Cotopaxi, Bolívar y Chimborazo son las de mayor incidencia en trabajo infantil con el 25.1%, 22.2%, y 21.0% respectivamente; a nivel rural se aprecia que es mucho menor el porcentaje 4.3% mientras en el las parte rural es el 15.5%. (INEC, 2014)

Existe costumbre arraigadas en sectores rurales donde es costumbre ver a los niños trabajar en el campo, sin importar su futuro, su nivel cultural, ya que su actividad económica es de sobrevivencia, en la Ciudad de Quito existe niños trabajando en la venta de dulces, confites, chicles, etc., dentro de las unidades de Ecovia, trolebús, o Metro, la mayoría de ellos no escogen salir a vender, son obligados a salir a la calle, en algunos casos inclusive deben llevar una cantidad de dinero, caso contrario son castigados, Esta es una situación que se debe erradicar y es trabajo de todas las instituciones del Estado, Gobierno y Municipio.

### **2.2.2 Trabajo forzoso**

Artículo 4.- Nadie será sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas. (Declaración de los derechos Humanos).

Constitución de la República:

Art. 66: Derechos de Libertad.- Numeral 17.- Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine en la Ley.

Al no existir suficientes puestos de trabajo en Ecuador, la gente busca la calle para obtener ingresos, de esta manera se aprovechan personas inescrupulosas que las inciten al trabajo forzoso y esto sea causa de precariedad laboral; la explotación sexual es una de estas modalidades, debido a que existen mafias de traficantes de personas que mediante engaños hacen emigrar a chicas colombianas, o de cualquier otro país, las traen a Ecuador y una vez en el país, brindan mínimas condiciones de vida a cambio de trabajos en clubes nocturnos, o directamente en la calles céntricas de Quito.

### **2.2.3 Promoción de la diversidad y equidad**

A nivel de la declaración de los derechos humanos, tanto hombres como mujeres tienen el mismo derecho sin restricción de raza, nacionalidad o religión a casarse y conformar una familia y a disfrutar de iguales derechos de la familia, durante el matrimonio y en caso de disolución de mismo. (Fundación Acción pro Derechos Humanos, 2015)

La constitución establece que se debe generar condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, reconociendo la igualdad de las personas en la diversidad de razas, se prohíbe la discriminación, y se prioriza la acción a grupos vulnerables que han sido excluidos, discriminados,

o violentados, como el caso de las personas con discapacidad. (Artículo No. 341)

Para las personas con discapacidad su situación ha cambiado pues tienen varios beneficios, y uno de los principales es la aplicación del código 42 numeral 33 del Código de Trabajo, donde se determina que el empleador público o privado que cuente con mínimo veinticinco trabajadores, debe contratar por lo menos una persona con discapacidad de manera permanente y que este en relación con sus conocimientos, condición física, y aptitudes individuales, para las empresas grandes el porcentaje obligatorio es del 4%. Otro avance importante en el sentido de igualdad es la equidad de género, para lo cual el Ecuador está entre los países que más mujeres incorpora al sector laboral destacándose el porcentaje asambleístas y en general en el sector público de mujeres.

#### **2.2.4 Relación con empleados**

La tercerización e intermediación laboral mediante mandato constituyente No. 8, se eliminó esta modalidad de trabajo, ya que fue una manera de precarizar las condiciones laborales, debido a que muchos trabajadores tenían sueldos de miseria, no eran afiliados a la seguridad social, no eran pagados a tiempo, tampoco sus beneficios sociales, por lo tanto a las empresas les resultaba más rentable contratar a las operadoras de tercerización que contratar directamente, existiendo empresas de producción sin empleados, sin tomar en cuenta que el activo más importante de una organización es el talento humano. Esta situación cambió y la relación laboral debe ser directa y bilateral entre

trabajador y empleador, sin embargo, no se ha eliminado por completo ya que siguen existiendo las empresas de seguridad y de alimentación para empresas que continúan con este modelo.

Para promover el trabajo y garantizar la jornada parcial se elimina y prohíbe la contratación por horas, por lo tanto el trabajador gozará de estabilidad y de la protección integral del Código de Trabajo, por lo que una persona contratada a tiempo parcial tendrá derecho a una remuneración que se pagará aplicando la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponda a una jornada completa. (Artículo No. 327, Constitución de la Republica).

#### **2.2.5 Relación con los sindicatos**

Según la declaración de derechos humanos toda persona tiene derecho a fundar y a sindicalizarse para defender sus derechos, de igual manera la Constitución de Ecuador garantiza el derecho y la libertad de organización de los trabajadores, sin autorización previa, a formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, y a afiliarse a la que el trabajador estime conveniente y desafiliarse cuando lo desee. (Artículo No. 326 Numeral 7)

La OIT está comprometida a promover la libertad sindical y sus actividades, asesorando a gobiernos sobre legislación laboral o la formación y capacitación dirigida a sindicatos o grupos de empleadores. La OIT ha conformado un comité de libertad sindical, el cual asesora a Estados que han ratificado los

convenios sobre este tema y también a los que no lo han hecho, defendiendo en todo momento los derechos de organizaciones de trabajadores y empleadores.

El Ministerio de Relaciones Laborales a través de la Dirección de Organizaciones Laborales promueve, evalúa y controla los procesos para el registro, funcionamiento de asociaciones, sindicatos o comités de empresas; los trabajadores y empleadores sin ninguna distinción tienen derecho a constituirse o conformar asociaciones, comités de empresas, sindicatos que estimen conveniente; de afiliarse a ellos o retirarse cuando estime conveniente.

#### **2.2.6 Remuneraciones y beneficios**

La declaración de derechos humanos establece que toda persona tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, para que le asegure una existencia de acuerdo a la dignidad humana tanto para el trabajador como para su familia, a los cuales puede ser complementarse con otros beneficios sociales.

La Constitución establece que la remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona que trabaja así como las de su familia la cual no puede ser embargada, salvo para para el pago de pensiones por alimentos. (Art. 328)

Un asalarío justo para un trabajador sería aquel que reconoce su valía y su constancia, que sea un premio para adecuado para que aporte y dé valor

añadido a la empresa, que se sienta orgulloso de lo que hace, que trabaje por el beneficio de la empresa, ya que si crece la empresa el también crecerá, un sueldo que reconozca su esfuerzo por mejorar, que lo incentive hacer en menor tiempo el trabajo de lo hacía antes.

### **2.2.7 Compromiso con el desarrollo profesional**

Toda persona tiene derecho a la educación y además debe ser gratuita, por lo menos la instrucción básica, y además deberá ser obligatoria, la instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada, el acceso a los estudios superiores deberá ser igual para todos y en función de méritos. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales. Los padres tendrán derecho preferente a escoger el tipo de educación que habrá de darse a sus hijos. (Declaración Universal de Derechos Humanos Art. 26)

La Constitución establece que la educación como un servicio público (un derecho) que prestará a través de instituciones públicas, fisco misionales, y particulares y se prestarán servicios de carácter social y apoyo psicológico sin costo. (Art. 345)

Los beneficios de un pueblo educado son múltiples de los cuales se puede citar algunos: un pueblo educado sabrá elegir a un dirigente honesto y competente y estos a su vez elegirán a los mejores asesores, un pueblo educado no permite

corruptos e incompetentes, un pueblo ignorante desperdicia sus recursos y los empobrece, vive de ilusiones, una persona educada sabe diferenciar un discurso serio de un demagógico, un pueblo educado prospera en condiciones adversas.

### **2.2.8 Comportamiento frente a despidos y jubilados**

En el artículo 25 de la declaración de derechos humanos se indica que toda persona tiene derecho un seguro de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad, en Ecuador no existe o no está regulado un seguro de desempleo, pero se tiene otros beneficios dependiendo de la manera como se ha desvinculado.

El Estado garantizará a las personas adultas mayores el derecho a la jubilación Universal. (Art. 37, Numeral 3, Constitución de la República Ecuador)

Los derechos humanos de los trabajadores a nivel mundial son bien establecidos, pero su aplicación no es practicada por todas las naciones. Existen varios convenios internacionales, que visto desde el punto de vista de Ecuador están al mismo nivel de la Constitución; que protegen al trabajador o empleado de un despido, por ejemplo los protocolos de San Salvador, el cual indica que de ocurrir un despido intempestivo se debe indemnizar. La Carta de Naciones Unidas hace mención expresa a la promoción que debe realizar la empresa al trabajo permanente para todos. (Canessa, 2010)

### **2.2.9 Salud y seguridad de los trabajadores**

En el artículo 25 de la declaración de derecho humanos señala que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure a él como a su familia, la salud y el bienestar y en especial la alimentación, el vestido la vivienda, asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

Toda persona tendrá el derecho a realizar sus labores dentro de un ambiente adecuado, el cual garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Art. 326, Numeral 5; Constitución de la Republica de Ecuador)

La implementación de programas Seguridad industrial en las empresas es muy importante para evitar o evadir riesgos que puedan causar daños a los trabajadores, mientras mayor sea el peligro expuesto mayor debe ser el cuidado y las precauciones para prevenir accidentes. Los beneficios son tanto para el empleador como para el trabajador; 1) para el empleador: disminución de costos por accidentes laborales, mayores niveles de productividad debido a que el trabajador se encuentra motivado; 2) empleado: reducción de riesgos en su área de trabajo y mejor calidad de vida.

### **2.2.10 Condiciones de trabajo y calidad de vida**

En el artículo 7 de Pacto internacional de derechos económicos, sociales, y culturales; el cual toma como base el Art- 23.1 de la Declaración de derechos Humanos, se hace hincapié en que toda persona tiene derecho al goce de

condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren una remuneración para todos los trabajadores, condiciones de existencia dignas para ellos y sus familias, salarios equitativos a igual trabajo, igual valor, las condiciones de las mujeres deben ser iguales a las de los hombres, con igualdad en sus salarios.

### 2.3 CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y EL TRABAJO

Para conciliar la familia y el trabajo se requiere mantener un equilibrio en las diferentes dimensiones de la vida para mejorar el bienestar, la salud, y la capacidad de trabajo personal, pero esto es responsabilidad de toda la sociedad en los cuales los principales elementos que intervienen son el Estado, familia y empresa.

El Estado debe apoyar garantizando opciones reales, hasta aquí se han realizado reformas al código de trabajo para que los padres tengan 15 días para estar con su bebé recién nacido, creación de más Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV), donde los padres puedan dejar a sus niños con todos los cuidados, mejor regulación y control a las guarderías privadas.

Las empresas pueden aportar para una vida familiar plena mediante horarios laborables flexibles, trabajo que puede hacerlo desde la casa lo puede hacer de esta manera permanece el padre o la madre más tiempo con sus hijos, no se pide trabajar menos sino hacerlo de manera distinta y moldeable a la situación de cada persona, otra ayuda a los empleados puede ser proporcionar servicio de guardería para los hijos de trabajadores en el mismo lugar de trabajo, ayudas a los estudios, permisos

para atender eventos especiales como cumpleaños, fin de curso, reuniones escolares, etc.

La familia puede aportar a esta conciliación fomentando una repartición equitativa de las tareas del hogar y la crianza y cuidado de los hijos entre los dos progenitores, de tal manera que no solo la mujer tenga que hacer doble jornada, ya que llega del trabajo y aparte tiene que hacer los quehaceres domésticos.

Un trabajador sin problemas y preocupaciones de la familia será en general un trabajador más eficaz, leal, y comprometido con su empresa, de tal manera que la productividad puede mejorar significativamente si los trabajadores están motivados. Por el contrario conflictos entre la familia y el trabajo puede derivar en consecuencias negativas tanto para el trabajador como a la empresa entre las cuales pueden estar bajo rendimiento, desmotivación, baja productividad, entre otros. (Mató, 2015)

## 2.4 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

La salud y seguridad en el trabajo tiene que ver con promover y mantener el más alto grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores y a su vez tiene como objetivo primordial prevenir enfermedades provocadas por las condiciones laborales. También se relaciona con proteger a los trabajadores frente a riesgos para la salud creando ambientes laborales de acuerdo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.

Muchas veces en las empresas se pone más atención a los problemas de salud laboral que a los de seguridad laboral, porque generalmente es más difícil resolver aquéllos. Ahora bien, cuando se aborda la cuestión de la salud, también se aborda la de la seguridad, porque, por definición, un lugar de trabajo saludable es también un lugar de trabajo seguro. En cambio, puede que no sea cierto a la inversa, pues un lugar de trabajo considerado seguro no es forzosamente también un lugar de trabajo saludable. Lo importante es que hay que abordar en todos los lugares de trabajo los problemas de salud y de seguridad. En términos generales, la definición de salud y seguridad laborales que hemos dado abarca tanto la salud como la seguridad en sus contextos más amplios. (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

Quizás muchas empresas prefieren no asegurar al trabajador por los costos financieros que implica pagar un seguro de vida contra: lesiones y muertes laborales. Pero desde el punto de vista social las buenas prácticas de salud y seguridad responsables dentro de una empresa pueden reducir costos, mejorar el bienestar, la confianza y la moral de los trabajadores y aumentar la productividad. Las malas condiciones de trabajo influyen en la salud y la seguridad del trabajador.

Las condiciones de trabajo insanas o inseguras no se dan únicamente en las fábricas o plantas industriales - se pueden hallar en cualquier lugar, tanto si se trabaja en un recinto cerrado como al aire libre. Para muchos trabajadores, por ejemplo los jornaleros agrícolas o los mineros, el lugar de trabajo está "al aire libre" y puede acarrear muchos riesgos para su salud y su seguridad.

Las malas condiciones de trabajo también pueden afectar al entorno en que viven los trabajadores, pues muchos trabajadores trabajan y viven en un mismo entorno. Es

decir, que los riesgos laborales pueden tener consecuencias nocivas en los trabajadores, sus familias y otras personas de la comunidad, además de en el entorno físico que rodea al lugar de trabajo. Las familias de los trabajadores también pueden verse expuestas de distintas maneras: inhalar los plaguicidas que persistan en la atmósfera; beber agua contaminada o estar expuestas a residuos que contenga la ropa del trabajador. Asimismo, otras personas de la comunidad inmediata pueden estar expuestas de distintas maneras. Cuando los productos químicos son absorbidos por el suelo o se difunden a las napas de agua freática, las consecuencias negativas en el entorno natural pueden ser permanentes. (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

En el Código de trabajo: Art. 434, Reglamento de higiene y seguridad enuncia:

“En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores. Los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años”. Si la empresa cuenta con 10 trabajadores o menos debe realizar un plan mínimo de prevención de riesgos. Este quizás es el artículo más importante y que engloba verdaderamente seguridad industrial para los trabajadores.

La mejor forma de mejorar los estándares de salud y seguridad en el lugar de trabajo es a través de la organización sindical. Los sindicatos pueden sensibilizar y ejercer presión sobre el empleador.

Los trabajadores a menudo enfrentan la opción directa de aceptar un trabajo sucio y peligroso o no tener trabajo. Cuando una persona es colocada en esa situación, a veces elige ignorar el peligro de lesiones o daño a la salud a largo plazo. Negar la existencia del riesgo puede dar la sensación de que se domina la situación y permite a la persona no demostrar ni sentir miedo. Es por esto que a veces se observa esta “cultura del macho” en los trabajos peligrosos. Necesitamos aumentar el interés de los trabajadores e integrantes del sindicato cuando existe y despertar el interés cuando no existe. Debemos convencer a los trabajadores que si tenemos solidaridad podemos mejorar las condiciones de trabajo. (Flona, 2010)

**Reglamento a la seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo del IEES.**

Las disposiciones del reglamento se aplican a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente en el área de trabajo.

Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes: 1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos. 2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad. 3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro. 4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad,

con sujeción a las normas legales vigentes. 5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios. 6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo. 7. (Agregado inc. 2 por el Art. 3 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración. La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos. 8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo. 9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa. 10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos. 11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad. 12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del

Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega. 13. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa. 14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial. 15. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.

Art. 13.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES. 1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes. 2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público. 3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación. 4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas. 5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa. 6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias. 7. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.

## 2.5 DESARROLLO PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR

El desarrollo humano en la actualidad permite que hombres y mujeres día tras día tengan la necesidad de adquirir nuevos conocimientos, por ello tanto el sector público y privado de cada país en el mundo tiene la necesidad de capacitar cognitivamente y tecnológicamente sus trabajadores.

Los empleadores pueden utilizar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo a fin de obtener un mayor desarrollo humano abordando asuntos sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares y promover salud y bienestar. También pueden utilizar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de las personas. La posibilidad de empleo de las personas se refiere a las experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad para obtener un empleo y mantenerlo.

Las organizaciones tienen el máximo interés en facilitar la educación, la capacitación y el aprendizaje permanente de los trabajadores. Estas acciones contribuyen en gran medida a promover el interés de las mismas organizaciones, así como el de los trabajadores individuales, la economía y la sociedad como un todo, en términos de capacidades, motivación, eficacia, productividad y desempeño general de los hombres y mujeres a quienes emplean. (Flona, 2010)

En el país se ha conformado la Secretaría técnica de Capacitación y formación profesional quienes se encargarán de hacer cumplir el mandato: Art.139.- El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y

las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores, dispuesto en la Constitución de la República.

### **3. ANÁLISIS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ**

En el presente capítulo se analizará diferentes variables que tiene incidencia directa en el sector automotriz del país, tales como: la comercialización y servicio técnico de autos; factores internos y factores externos de la industria automotriz.

El desarrollo automotriz se ha incrementado en los últimos años, en especial los años posteriores a la dolarización, cuando la opción de adquirir bienes duraderos fue una alternativa ante la desconfianza del sector financiero. El sector automotriz tiene un rol muy importante dentro de la economía ecuatoriana, ya que genera ingresos fiscales para el Estado, es una vía de aranceles e impuestos y crea fuentes de trabajo durante los procesos de producción y las actividades relacionadas al comercio automotriz.

Estos ingresos financian el Presupuesto General del Estado (PGE) que son utilizados para el financiamiento de obras en distintos sectores del país, como por ejemplo salud, educación, vivienda, entre otros. La industria automotriz es vital en la economía ecuatoriana, ya que el 2,5% del personal que trabaja en la industria manufacturera pertenece a la industria automotriz.

En la actualidad, las empresas transnacionales han confiado sus inversiones y han transferido sus tecnologías a empresas de autopartes y de ensamblaje de automotores en Ecuador, lo cual se ve reflejado en el desarrollo tecnológico alcanzado en la industria

automotriz. De esta manera la industria de ensamblaje ha dado la oportunidad de la producción local de parte, piezas e insumos en general.

De acuerdo al último Censo Nacional Económico 2010, existen 29.068 establecimientos económicos dedicados a la comercialización automotriz de los cuales el 70% se dedican al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, mientras que el 30% se dedica a la venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores; venta al por menor de combustible y venta de vehículos.

### 3.1 ANÁLISIS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEDICADO A LA COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIO TÉCNICO DE AUTOS

En la actualidad, la industria automotriz tiene un gran peso en el aparato económico nacional como se ha mencionado en el apartado anterior. Inició en la década de los 50 cuando el sector metalmecánico y textil comenzaron su fabricación de carrocerías, asientos para buses, algunas piezas y partes metálicas.

Las actividades relacionadas al sector automotriz generan un importante número de plazas de trabajo, según el último Censo Económico 2010 existen 90.012 personas que trabajan en la industria automotriz de las cuales el 83% son hombres y el 17% mujeres. En los establecimientos de comercio se encuentran ocupadas 84.155 personas, en manufacturas 5.194 y en servicios 663.

Las ensambladoras más relevantes a nivel nacional son: General Motors, Ómnibus BB GM-OBB, MARESA, AYMESA Y CIAUTO; productoras de vehículos de las

marcas Chevrolet, Mazda, Kia, Great Wall respectivamente, debido a su alta calidad tecnológica han sido reconocidos a nivel nacional como en sus destinos de exportación: Colombia, Venezuela, Perú, Centro América y el Caribe.

En relación a las empresas ensambladoras, la primera en el Ecuador y que se ha mantenido en el ensamblado de autos por más de tres décadas es AYMESA, que a su vez inicia su relación con el fabricante KIA MOTORS COMPANY de Corea en 1999. A partir de ese año esta relación se ha mantenido y ha ido creciendo simultáneamente, incorporando nuevos modelos y rompiendo consistentemente año a año records de producción.

Las empresas ensambladoras y productoras de autopartes han logrado reconocimiento por la calidad de sus productos, porque están calificadas bajo los estándares internacionales de la Industria Automotriz de las normas ISO TS 16949: 2002, la ISO 14000 sobre la protección del Medio Ambiente, y la ISO 18000 sobre ergonomía entre otras. (Instituto de promociones de exportaciones y enversiones, 2013)

### **3.1.1 Factores Internos**

La industria automotriz actualmente cuenta con la comercialización de vehículos completamente armados o en partes para ser ensamblados. De esta manera la industria Automotriz produce los siguientes tipos de vehículos:

- Automóviles tipo sedán con motor a gasolina, T/M, de 4 puertas

- Automóviles tipo hatchback con motor a gasolina, T/M, de 5 puertas
- Vehículos utilitarios tipo jeep 4x4 y 4x2
- Camionetas a gasolina y/o diésel, de cabina simple y/ doble 4x4 4x2
- Vehículos para transporte de pasajeros tipo busetas, con motor a diésel
- Buses carrozados y carrocerías para buses de transporte de pasajeros tipo bus urbano, inter estatal, escolar y turístico.

La industria de fabricantes de autopartes ofrece.

- Llantas, neumáticos para autos camionetas y camiones tanto radial como convencional.
- Alfombras termoforradas y planas, insonorizantes para pisos techo, motor, y capot.
- Asientos, forros y tapicería en general.
- Materiales de fricción relacionados con los frenos y embragues.
- Silenciadores y sistemas de escape automotriz
- Vidrios y parabrisas para autos, acumuladores de baterías
- Filtros de combustible para línea automotriz
- Ensamblaje de autos radios y fabricación de arnés de cables para sistemas de audio.

La ubicación geográfica del sector automotriz más importante del Ecuador se concentra en la sierra centro norte del país y está conformada principalmente por 3 ensambladoras (AYMESA, OMNIBUS BB, MARESA); Las cuales producen automóviles y camionetas todo terreno, estas empresas tienen sus

plantas de ensamblaje en la ciudad de Quito. De igual manera las empresas de autoparte están localizadas en la Provincia de Pichincha, en la ciudad de Quito. La ubicación estratégica tanto de las empresas ensambladoras como la empresa autopartista se debe básicamente a la reducción en los costos de logística. Una pequeña parte de los proveedores de autopartes está ubicado en Tungurahua, gracias a la mano de obra calificada y de bajo costo del lugar.

De acuerdo a la distribución provincial la mayor parte de establecimientos se encuentran en Guayas (27%), seguido por Pichincha (17%), Azuay ((8,1%), Manabí (7,5%)y Tungurahua (4,5%).

Según las cifras proporcionadas por la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (Aeade), en el mercado automotor nacional del año 2013 se comercializaron 113.812 vehículos nuevos, hubo una reducción de ventas de un 6% en comparación del año 2012.

El segmento de vehículos con mayor demanda por los usuarios es el de automóviles con el 41% de las ventas, seguido por SUVs con el 24%, camionetas con el 19%, los camiones concentraron el 10%, las VANs el 5% y los buses el 1%.

En Volúmenes de mercado al cierre del año 2013 registro la reducción de 7.634 unidades siendo el segmento de automóviles el que mayor reducción tuvo en relación del 2012, seguido por el segmento de camionetas que a pesar vehículos de trabajo también se redujeron en 1875 unidades, el segmento de

buses con 111 unidades menos, y el segmento de SUVs con 51 unidades menos. Esto debido a la restricción cuantitativa a la importación de vehículos implementada mediante la Resolución COMEX N° 66 vigente desde junio del 2012 hasta el 31 de diciembre del 2014, lo que ha limitado la capacidad de oferta de las empresas del sector

Las importaciones de vehículos armados (CBU) en el 2013 registraron un total de 66.652 unidades mostrando una reducción de 6% en comparación de las unidades importadas en el 2012. Los principales países proveedores de vehículos (CBU) del país son: Corea con el 24.7%, China con el 13,8%, Japón con el 12,5%, México con el 12,3%, Colombia con el 9%, Estados Unidos el 7%, Tailandia el 6.9%, y de otros países el 13,8%. (AEADE, 2013)

En cuanto a la producción de las ensambladoras nacionales AYMESA, MARESA Y OMNIBUS BB ascendió a 67.336 unidades en el año 2013 y esta producción se suman a partir de este año 846 unidades de la ensambladora de chasis CIAUTO. La producción nacional abasteció al 49% (55.509 unidades) del consumo local mientras que en el 2012 atendieron al 46%. El 66% de la producción nacional se concentra en el segmento de automóviles el 27% en el segmento camionetas el 3% en el ensamblaje de VANs y el 2% en el ensamblaje de camiones. (AEADE, 2013)

En cuanto a las exportaciones las ensambladoras nacionales anteriormente mencionadas exportan un total de 7,213 vehículos en el 2013 registrando una reducción del 71% en comparación con las 24.814 unidades exportadas en el

2012. El Tratado de Libre Comercio que firmó Colombia con México y Corea incidió de forma negativa en la demanda de vehículos ecuatorianos que registraron una reducción del 57% en comparación con el volumen exportado al mercado Colombiano en el 2012. De igual manera se redujo las exportaciones al mercado Venezolano con un 87%, la demora en los procesos de pago a los exportadores a través de la Comisión de Administración de Divisas afectaron las exportaciones de vehículos ecuatorianos. (AEADE, 2013)

Se debe mencionar que hay en realidad muy pocos datos sobre el año 2014 y sobre la Industria Automotriz, muchos de los sitios encargados al procedimiento de estadísticas y censos relacionados al área automotriz se encuentran en el procesamiento de datos por lo que he considerado tomar en cuenta años posteriores al 2014, pero que guardan mucha relación ya que están bajo un mismo régimen gubernamental.

Las ventas acumuladas hasta el mes de diciembre del año 2014 ascienden a 120.015 unidades, en comparación con similar período del año anterior (113.812 unidades) el mercado evidencia un incremento del 5,45% y con relación al mismo periodo del año 2012 (121.446 unidades) registra una disminución del 1,19%. (Asociación de empresas Automotriz del Ecuador, 2014)

Las ventas de vehículos livianos (automóviles, camionetas, SUV'S y VAN'S) en el mes de diciembre totalizaron 10.526 unidades, en comparación con el año

anterior (9.072 unidades), muestran un incremento del 3,34%. Las ventas acumuladas del año registraron un incremento del 5,60% con relación al mercado total de (Automóviles, Camionetas, SUV'S y VAN'S) del año anterior. (Asociación de empresas Automotriz del Ecuador, 2014)

En el segmento de buses y camiones se comercializaron 1.264 unidades, lo que significa un incremento del 33,19% con relación al mes de diciembre del año 2013 (949 unidades). Las ventas acumuladas del año registraron un incremento del 4,22% con relación al mercado total de buses y camiones del 2013. (Asociación de empresas Automotriz del Ecuador, 2014)

### **3.1.2 Factores Externos**

Actualmente la Industria Automotriz ecuatoriana está pasando por un periodo de transición derivado de las nuevas regulaciones sobre seguridad y normativas de comercio exterior que se han puesto en vigencia recientemente. Bien es cierto que las empresas ensambladoras de automóviles en el Ecuador están comprometidas con el cambio de la Matriz productiva impulsada por el gobierno nacional.

Para abril de presente año el gobierno nacional aprobó el reglamento técnico RTE NEN 034 que se refiere a los elementos de seguridad mínimos que deben incorporarse a todo automóvil que vaya a ser comercializado en territorio ecuatoriano. De esta manera la industria Automotriz tiene un gran reto que es incluir todos estos dispositivos a los vehículos en el tiempo establecido. Hay

que tomar en cuenta que estos requerimientos de seguridad generan un incremento considerable de precios a los autos.

Se exceptúa de la restricción vehicular, las importaciones de vehículos para personas con discapacidad, diplomáticos y funcionarios sujetos a la Ley de Inmunidades, Privilegios y Franquicias Diplomáticas, las que realice el Estado y sus instituciones, así como los vehículos que forman parte del PLAN RENOVA, el mismo que ha sido implementado por el Gobierno Nacional y que tiene como finalidad renovar el parque automotor mediante la salida de vehículos que prestan servicio de transporte público y comercial que son sometidos al proceso de chatarrización, y por lo que reciben un incentivo económico que permite acceder a vehículos nuevos de producción nacional a un precio preferencial, y mediante la exoneración de aranceles para vehículos importados.

El Plan de Renovación Vehicular asegura que por cada vehículo nuevo que ingrese al parque automotor de transporte público y comercial, un vehículo salga y sea chatarrizado.

Este proyecto tiene como objetivo renovar el parque automotor del sector público y comercial, mediante el reemplazo de los vehículos que son sometidos al proceso de chatarrización, por vehículos nuevos que garanticen las condiciones de seguridad, confort, buen servicio y mejoras al medio ambiente.

Los vehículos que se importen a un régimen arancelario de perfeccionamiento con fines de exportación no serán descontados de los cupos asignados, a no ser

que luego sean nacionalizados. Este régimen arancelario brinda la posibilidad de que los empresarios importen sin muchas afectaciones en sus cupos, siempre que se cumpla con la exportación del producto ya perfeccionado; es decir elaborado o fabricado. Las empresas que requieran desarrollar en el país la distribución de nuevas marcas comerciales de vehículos, podrán presentar sus planes de inversión al COMEX para su análisis y resolución, dentro del cual se considerará la capacidad económica del peticionario, el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y su no vinculación con empresas que actualmente se dedican a la comercialización de vehículos.

Según el análisis de varios funcionarios de la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (Aeades), en promedio general, los aranceles elevan el precio de los autos hasta un 89% considerando que la cifra es la más alta de la región, comparando con sus países vecinos como Colombia donde sus aranceles llegan al 70% y Perú con 24%.

Por otro lado el cliente ecuatoriano debe asumir el 12% por concepto del valor agregado (IVA), el 2% del impuesto a la salida de divisas (ISD), y el monto de la comisión por venta que según fuentes del sector puede oscilar entre 7% y el 15%.

El propietario del vehículo también debe cancelar un rubro adicional a la matricula, como el pago del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, este valor en la actualidad se lo cancela directamente en la Agencia Nacional de Transito, debido a nuevas resoluciones. A esto se sumaría el impuesto

ambiental contemplado en la reforma tributaria presentada por Carlos Marx Carrasco, ex director del Servicio de Rentas Internas, al gobierno. En dicha reforma se contempla la creación de un impuesto “verde” anual, en función de la cilindrada del vehículo, su avalúo comercial y su antigüedad.

A continuación se hará un análisis en relación a su impacto tanto negativo como positivo en la vida económica del país.

En el registro oficial No 730 del 22 de junio del 2014 a través de la resolución tomada por COMEX No 65, aprobó una restricción cuantitativa anual a la importación de CKIDs de vehículos. En la resolución No66 también se estableció una restricción anual de vehículos.

Se reduce el 57% de los cupos para importación de vehículos, según resolución del COMEX el 29 de diciembre de 2014, vigente es hasta el 31 de diciembre 2015, y el 22% se reduce para las piezas de vehículos. (El mercurio, 2015).

### **Ventajas**

El sector automotriz enfrenta un duro camino con las restricciones acerca de la importación de vehículos livianos mediante la asignación de cupos, ya que ha ocasionado un alza de precio; pese a estos inconvenientes el sector ha demostrado un crecimiento promedio por unidades del 6,3% entre el 2012 y 2013.

El argumento por parte del Estado para las restricciones de cupos en el área automotriz fue por temas ambientales, sustentados en informes del Medio Ambiente y Consejo Nacional de tránsito. Mientras que para el 2015 al bajar el precio de petróleo, afecta considerablemente a la economía del país.

La caída del precio del petróleo ha afectado al País al punto de que se han fijado sobretasas a ciertos ítems de productos importados, esta es una resolución que durará vigente en el Ecuador durante 15 meses empezando desde el mes de marzo del año 2015, el gobierno nacional justifica que dichas salvaguardias servirán para contrarrestar los efectos de la caída del crudo ecuatoriano.

Esta resolución ha sido emitida por Comercio Exterior de sobretasas arancelarias, las mismas que van del 5% al 45% que se aplicará para productos como frutas, carnes, lácteos, acabados para la construcción, entre otros, y que hacen parte de 32% de productos importados.

Actualmente, las empresas multinacionales han liderado la transferencia y asimilación de tecnologías en empresas de autopartes y de ensamblaje de automóviles, lo cual se ve reflejado en el desarrollo tecnológico alcanzado por la industria automotriz ecuatoriana.

Las importaciones, principalmente de vehículos livianos, en la actualidad se encuentran altamente reguladas. Una de las alternativas tomadas por las empresas comercializadoras para enfrentar las reducciones en compras de

vehículos importados, es la adquisición de vehículos ensamblados en el País y de esta manera incentiva el crecimiento automotriz nacional.

El sector automotriz ecuatoriano es importante ya que es uno de los principales sectores productivos del país debido al volumen de ventas que tiene, y es uno de los sectores que más aporta en impuestos por concepto de impuesto a la renta y a los vehículos motorizados también actúa positivamente en la generación de empleo.

### **Desventajas**

Es evidente que el sector automotriz es el más afectado por la extensión de la restricción y recorte de las cuotas de importación de vehículos. Lo que va a generar sin duda alguna un impacto en las plazas de trabajo de este sector.

Además hay que tomar en cuenta que Ecuador es uno de los países donde se pagan más aranceles sobre los vehículos importados, lo que duplica los costos reales de los autos.

Existe incertidumbre en el sector automotriz, ya que el gobierno no ha establecido reglas claras, esto impide que puedan realizar una planificación empresarial estable.

Según la información disponible con corte a diciembre 2013, la participación por marcas refleja que Chevrolet, se ubicó como la marca líder en ventas a nivel nacional con un 48% de participación en el mercado, seguido de Kía con

un 12%, Hyundai 9%, y el resto de marcas presentó una participación igual o inferior al 6%.

### 3.2 ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

El origen de KIA Motors tiene sus inicios muy humildes como fabricantes de piezas de bicicletas en Corea, sin embargo con el paso de los años fue el primero en construir el vehículo con motor de su país así como la exportación de automóviles.

La palabra “Kia” se deriva de la Ki que es uno de los caracteres chinos que significa levantarse o llegar fuera. De esta manera la palabra kia junta significa levantarse o llega fuera de Asia. KIA tiene una red de distribuidores y concesionarios que cubren 172 países en todo el mundo, más de 40.000 empleados que trabajan para esta empresa.

**VISIÓN:** respeto ilimitado para la humanidad

“Respetar la gente y practicar la administración ambiental para maximizar la creación de valor y lograr un crecimiento equilibrado y compartido con las partes interesadas. Todas las subsidiarias cooperan para cumplir con esta visión y gire Hyundai Motors Group en un grupo de primer nivel mundial del automóvil que proporciona a los clientes un nuevo valor. Con el mayor valor que creamos anudado nuestras competencias, vamos a fortalecer la solidez de las empresas asociadas y de las comunidades locales y al tiempo que contribuye a la sostenibilidad de la humanidad.” (KIA MOTORS, 2011)

**MISIÓN:**

Promover una cultura corporativa orientada al cliente, proporcionando la mejor calidad y un servicio impecable con todos los valores centrados en nuestros clientes, nos negamos a ser complacientes, abraza todas las oportunidades para un mayor reto, y confiamos en la consecución de nuestros objetivos con inquebrantable pasión y el pensamiento ingenioso.

Se crean sinergias a través de un sentimiento de "unidad" que se ve favorecida por la comunicación mutua y la cooperación dentro de la empresa y con socios comerciales fuera.

Se cree que el futuro de la organización radica en los corazones y las capacidades de si los miembros individuales, y les ayudará a desarrollar su potencial mediante la creación de la cultura corporativa que respeta el talento. (KIA MOTORS, 2011)

Kia Motors ha logrado posicionarse como la tercera marca automotriz en el Ecuador con un sólido y constante crecimiento.

En el 2011 obtuvo un 9,7 % de crecimiento en ventas en comparación con el 2010, llegando a ser una de las marcas con mayor expansión en su participación de mercado en el país. A nivel mundial, la empresa KIA Motors superó el millón y medio de ventas de autos a nivel mundial de enero a julio del 2012, un 11,6% más que el mismo periodo el 2011.

Kia Motors, actualmente, es un actor importante en la economía e industria automotriz de Ecuador con una red de profesionales que sobrepasa los 600 empleados. Además, cuenta con 27 concesionarios distribuidos en la mayoría de provincias del país, un centro de control de calidad en Manta y un Centro de Ensamblaje en la Provincia de Pichincha.

Bajo los parámetros de la filosofía Family Like Care, que se basa en tratar a cada cliente como miembro de su familia, toda la Red de Concesionarios brinda un servicio altamente calificado, que se traduce en una mayor confianza en todas las operaciones del servicio de pre venta, post venta y repuestos.

KIA trabaja bajo los preceptos de la responsabilidad con el medio ambiente para lo cual en sus vehículos incorporan la tecnología EcoDynamics que implica minimizar el impacto ambiental de cada vehículo, con menos resistencia al aire, la aplicación de materiales ecológicos reciclables, el diseño de motores más ligeros de peso, bajas emisiones y transmisiones con menos consumo de combustible.

KIA MOTORS tiene 17 concesionarios en todo el país como podemos observar en el mapa distribuido de la siguiente manera:

**Figura No. 3****Mapa de ubicación de sucursales ASIAUTO KIA MOTORS**

**Fuente:** (KIA MOTORS, 2011)

**Elaborado por:** Gabriela Auz

- **Concesionarios existentes a nivel provincial**

1. Imbabura: concesionario AHUDESA

2. Pichincha: ASIAUATOS 6 de diciembre

- ASIAUTO Condado
- ASIAUTO Cumbayá
- ASIAUTO Los chillos
- ASIAUTO Mariana de Jesús

- ASIAUTO Orellana
  - ASIAUTO Sur
3. Cotopaxi: ASIAUTO Latacunga
  4. Tungurahua: AUTOSCOREA Atahualpa
  5. Chimborazo: ASIAUTO Riobamba
  6. Azuay: MOTRICENRO Cuenca
  7. Loja: MOTICENTRO Loja
  8. Napo: MERQUIAUTO Tena
  9. Pastaza: MERQUIAUTO Puyo
  10. Esmeralda: EMPROMOTORS Esmeraldas
  11. Sto. DOMINGO: EPROMOTORS
  12. Manabí: ASIAUTO Manta
    - ASIAUTO Portoviejo
  13. Guayas: IOKARS
    - KMOTOR América
    - KMOTOR Orellana
    - KMOTOR Sur
  14. Los Ríos: MERQUIAUTOS Quevedo
    - El Oro: KMOTOR Machala

El concesionario de la 6 de Diciembre está conformado por un gerente de ventas, 4 vendedores de vehículos nuevos, 1 cajera, 2 personas de limpieza, 1 jefe de taller, 1 asesor de repuestos, 3 asesores de servicio, 1 control de calidad, 5 técnicos de mecánica.

En el concesionario de El condado existe: 1 gerente de ventas, 5 vendedores de vehículos nuevos, 1 cajero, 1 asistente de limpieza, 1 jefe de taller, 1 asesor de repuestos, 1 asesor de servicio, 1 control de calidad, 4 técnicos de mecánica.

El concesionario de Cumbaya está compuesto por: 1 gerente de ventas, 3 vendedores, 1cajero, 1 personal de limpieza, 1 jefe de taller, 1asesor de repuestos, 1 control de calidad, 3 técnicos

El concesionario de los Chillos tiene en su plantilla de talento humano a: 1 Gerente de Ventas, 4 vendedores, 1 cajera, 1 asistente de limpieza, 1 jefe de taller, 1 asesor de servicio, 1 control de calidad, 6 técnicos

En la Mariana de Jesús existe el concesionario más grande, está compuesta de: 1 Gerente General, Gerente de Recursos Humanos, 3 analistas, Gerente de Área Financiera, 7 asistentes, Gerente de Ventas, Gerente de Post-Venta, Jefe nacional de Servicio, Jefe de showroom, Jefe de taller, Jefe de colisiones, 6 asistentes de limpieza, 8 vendedores, 12 técnicos, 8 enderezadores, 4 controles de calidad, 7 asesores de servicios.

El concesionarios de la Orellana constan de: 1 jefe de ventas, 8 vendedores, 2 cajeros, 3 ayudantes de limpieza, 1 jefe de taller, 4 asesores de servicio, 2 controles de calidad, 12 técnicos.

En el Sur de la Ciudad se encuentra el concesionario de San Bartolo, el mismo que tiene en su plantilla el siguiente personal: 1 jefe de ventas, 5 vendedores, 1

jefe de taller, 2 asesores de servicio, 1 control de calidad, 2 asistentes de limpieza, 6 técnicos.

En la ciudad de Portoviejo existe un concesionario que tiene el siguiente personal: 1 jefe de ventas, 3 vendedores de auto, 1 jefe de taller, 3 técnicos, 1 asistente de ventas.

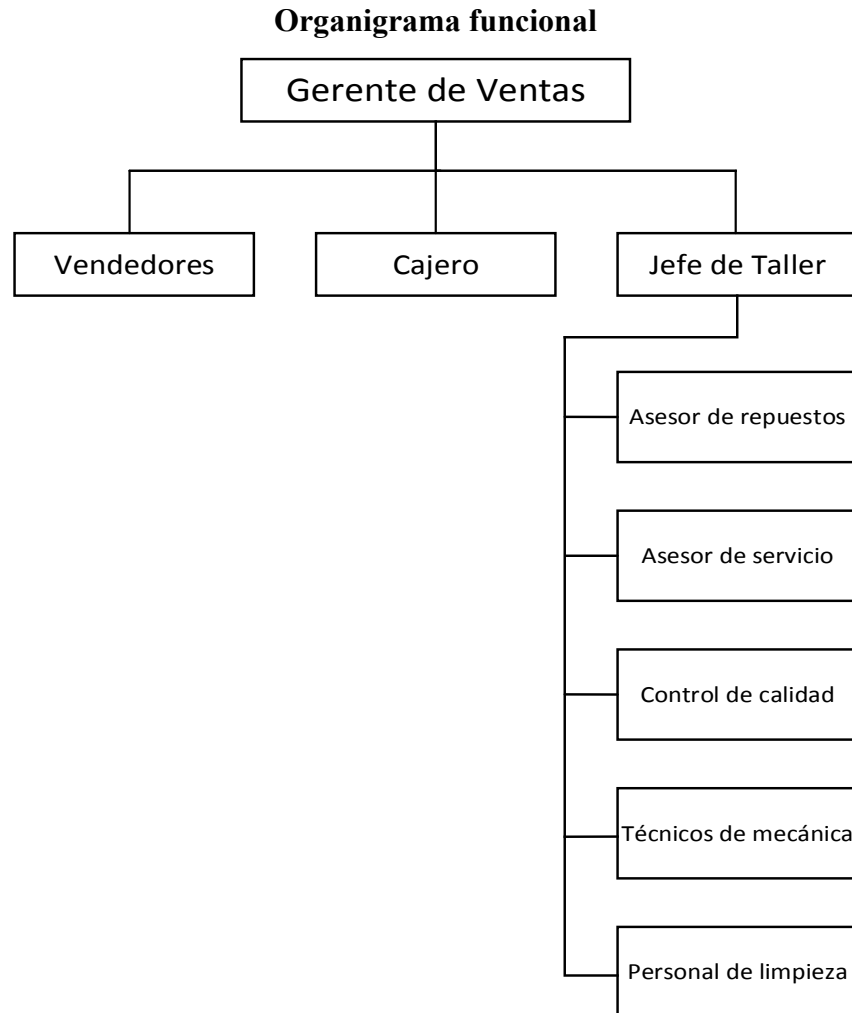
El concesionario de Manta tiene el siguiente talento humano: 1 jefe de ventas, 5 vendedores, 3 asistentes de limpieza, 1 jefe de taller, 6 técnicos, 1 asesor de servicio, 1 control de calidad

En Latacunga se encuentra un concesionario en el cual consta el siguiente personal: 1 jefe de ventas, 2 vendedores, 1 asistente de limpieza, 1 jefe de taller, 4 técnicos.

Y finalmente el concesionario de Riobamba tiene en su plantilla el siguiente personal: 1 jefe de ventas, 2 vendedores, 1 asistente de limpieza, 1 jefe de taller, 3 técnicos.

- **Organigrama funcional agencia 6 de diciembre (Kia Motors)**

**Figura No. 4**



**Fuente:** ASIAUTO KIA MOTORS

**Elaborado por:** Gabriela Auz

## **FUNCIONES**

### **Gerente de ventas**

- a) Preparar planes y presupuestos de ventas en función de los recursos disponibles debe planificar sus acciones y las del departamento.
- b) Determinar la demanda y pronosticar las ventas.

- c) Definir el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas.
- d) Delimitar su territorio estableciendo las cuotas de venta y estándares de desempeño.
- e) Analizar el costo de ventas.

### **Jefe de taller**

- a) Conversar con clientes para obtener información acerca de los problemas de los vehículos, y definir el trabajo que se llevará a cabo y que necesidades de reparación tendrá.
- b) Examinar los vehículos para determinar los desgastes y la extensión del daño o mal funcionamiento, de acuerdo a este examen se definirá si es posible reparar o requiere algún taller especializado.
- c) Asistir al mecánico proveyendo asistencia técnica cuando lo requiera y monitorear el rendimiento y su productividad.
- d) Probar y ajustar el vehículo con los repuestos instalados y cumplir con sus especificaciones técnicas.

### **Asesor de repuestos**

- a) Ayudar y mantener un buen stock de repuestos de acuerdo con la demanda.
- b) Solicitar cotizaciones de repuestos.
- c) Realizar seguimiento a las importaciones y rastreo del recorrido de los repuestos solicitados.
- d) Búsqueda de repuestos y resolución de urgencias respecto a baja de stock.
- e) Compras y reposición de ítems.

### **Cajera**

- a) Controlar los ingresos y egresos de efectivo y valores.
- b) Verificar y archivar los reportes de ingresos diarios a caja.
- c) Verificar la autenticidad de billetes.
- d) Emitir un informe de manera mensual del efectivo recaudado.
- e) Firmar cheques y preparar vouchers.
- f) Pagar a proveedores y otros.
- g) Atención y orientación al clientes.
- h) Recibo y archivo de correspondencia.
- i) Atención de llamadas telefónicas.
- j) Elaboración de cartas varias.

### **Funciones de un vendedor**

- a) Establecer un nexo entre los clientes y la empresa.
- b) Comunicar adecuadamente a los clientes la información del modelo de vehículo que requiera.
- c) Asesorar al cliente de manera adecuada respecto al vehículo la manera en que va a satisfacer sus necesidades.
- d) Retroalimentar a la empresa información respecto a todo lo que sucede en el mercado.
- e) Contribuir activamente en la solución de problemas con los clientes.
- f) Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa.

**Asesor de servicio**

- a) Acordar con el dueño del vehículo el día de la entrega del auto.
- b) Conocer el nivel de carga de trabajo que tiene dentro del taller, trabajos por horas que permita controlar la productividad.
- c) Tener presente el tiempo de consecución de repuestos en caso de no tenerlos disponibles en el taller.
- d) Limpieza y embellecimiento del vehículo para la entrega.
- e) Buenos conocimientos técnicos que permitan acertar en el diagnóstico del vehículo.
- f) Anotar de forma clara los diferentes problemas autorizadas por el cliente para reparar de acuerdo a lo consignado.
- g) Llevar un registro de las diferentes reparaciones que se han llevado a cabo a un vehículo en el taller.

**Control de calidad**

- a) Verificar que todos los trabajos fueron ejecutados y si el vehículo se encuentra en condiciones para ser entregado.
- b) Si se requiere, hacer las pruebas de carretera para determinar si el trabajo es satisfactorio.
- c) Verificar limpieza de vehículo tanto interna como externa.
- d) Verificar sistemas como motor, frenos y partes electromecánicas.

**Técnicos de mecánica**

- a) Realizar las funciones encomendadas por el jefe de taller.
- b) Realizar las reparaciones y mantenimiento antes de la entrega del vehículo.
- c) Ensamblaje de partes y piezas de manera adecuada y dejarlo listo para la entrega del vehículo al cliente.

**Personal de limpieza**

- a) Encargado de la limpieza e higiene de las oficinas, taller, parqueaderos, manteniéndolos en buen estado e informando de su deterioro.

- **Aporte de Kia Motors a la economía Ecuatoriana**

Kia es la marca de mayor crecimiento en ventas en el Ecuador y en todo el mundo. Desde su llegada al Ecuador en el 2001 a través del trabajo AEKIA. S.A distribuidor oficial para el país, KIA ha llegado a ubicarse en las 5 primeras marcas en participación de mercado, logrando de esta manera superar a marcas ya establecidas en nuestro país a lo largo de los años.

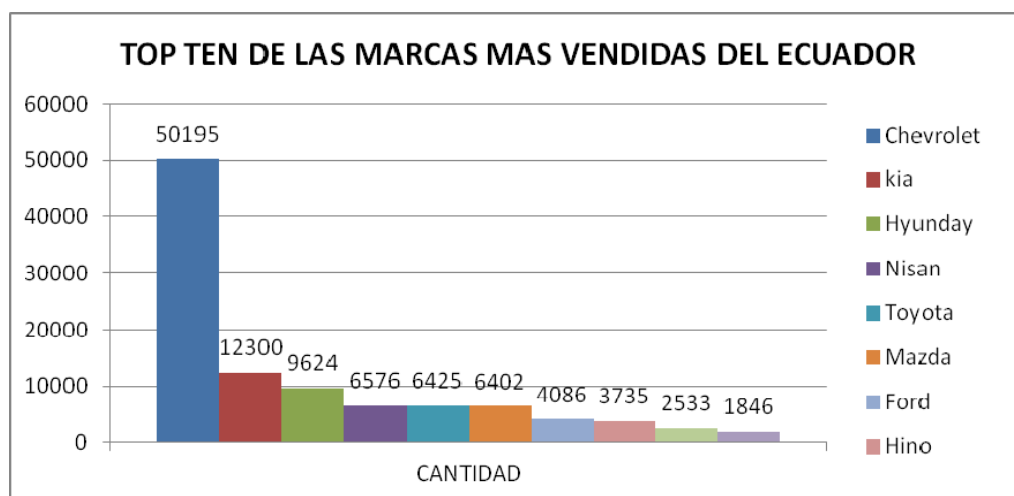
En la tabla No. 2 y figura No. 5; se observa el top diez de las marcas más vendidas en Ecuador en el 2014.

**Tabla No. 2.****Marcas más vendidas en Ecuador en el año 2014**

MARCA	CANTIDAD
Chevrolet	50195
Kia	12300
Hyundai	9624
Nissan	6576
Toyota	6425
Mazda	6402
Ford	4086
Hino	3735
Renault	2533
Volkswagen	1846

Fuente: AEA

Elaborado por: Gabriela Auz

**Figura No. 5****Top 10 de las marcas más en el Ecuador en el año 2014**

Fuente: AEA

Elaborado por: Gabriela Auz

Como se puede apreciar en los datos de la figura No. 5 el primer lugar de ventas en el año 2014 lo ocupa Chevrolet con 50.195 unidades vendidas lo cual indica que hace un aporte económico importante en la economía de nuestro país. Lo más importante de estas estadísticas es ver como Kia y Hyundai

pertencientes AYMESA logran ubicarse en segundo y tercer lugar en este ranking, con un claro margen de distancia al primer lugar, pero sin duda hace un buen aporte económico a la actividad comercial automotriz y a su vez generando oportunidades de trabajo a los ecuatorianos.

Además de tener conocimiento acerca de las fuentes de trabajo que genera la Industria Automotriz, se debe tener en cuenta que el sector que más aportaciones a través de ingresos tributarios es definitivamente el sector automotriz.

- El 32% del precio de la venta del vehículo es retenido por el Estado
- Dentro de este rubro se incluye aranceles, tasas importación,
- Impuestos a los consumos especiales. ICE e impuesto al valor agregado-IVA

De manera adicional el parque automotor también aporta al fisco de una manera importante e indirectamente a través de tres fuentes importantes:

- Impuesto anual de tenencia de vehículos (matriculación)
- La segunda a través del consumo de combustible
- Contribución de peajes

Si bien es cierto que estos impuestos sean pagados por los propietarios de los vehículos, la actividad automotriz permite que estos varios impuestos se generen a través de la venta de vehículos.

- **Constitución de compañía**

Kia Motors es una empresa constituida bajo la denominación de Sociedad Anónima. Rigiéndose mediante la ley de compañías con las siguientes premisas: AEKIA S.A. es el Distribuidor autorizado de la comercialización de la marca KIA Motors en el Ecuador; empresa que está funcionando desde Febrero del año 2001, cuenta con una red de concesionarios a nivel nacional y Talleres de Servicio Autorizado.

CAPÍTULO QUINTO.- Artículo Décimo Segundo.- EJERCICIO ECONÓMICO: El ejercicio económico de la Compañía se iniciará el Primero de Enero y terminará al Treinta y Uno de Diciembre de cada año. El balance, que lo presentarán el Gerente General y el Directorio a la Junta General, irá acompañado de las explicaciones necesarias que deberán tener como antecedente la contabilidad de la Compañía.

Artículo Décimo Tercero.- La Junta General resolverá sobre la distribución de utilidades y constitución de reservas voluntarias o facultativas, así como de fondos especiales y gratificaciones.

Artículo Décimo Cuarto.- De las utilidades se separará anualmente por lo menos el diez por ciento de ellas, para formar el fondo de reserva legal, hasta que éste alcance por lo menos el cincuenta por ciento del capital social.

CAPÍTULO SEXTO.- DURACIÓN.- Artículo Décimo Quinto: La Sociedad tendrá la duración de cincuenta años a contarse desde la fecha de inscripción de

esta escritura en el Registro Mercantil, plazo que por resolución de la Junta General podrá ser restringido o prorrogado.

DISPOSICIONES GENERALES.- Artículo Décimo Sexto: En caso de disolución de la Compañía, la liquidación se efectuará por medio del Gerente General, salvo que la Junta General resolviera expresamente otra cosa. Tanto la liquidación de la sociedad que se haga al vencimiento del plazo previsto en estos estatutos, como la que pudiere hacerse en fecha anterior a la terminación del plazo, se hará en la forma, términos y cumpliendo con los requisitos determinados en la Ley.

#### **Objeto Social de la Compañía**

- a) La fabricación y ensamblaje de vehículos, motores, carrocerías y partes, y piezas automotrices;
- b) La importación, fabricación, compra – venta, exportación, comercialización y distribución de toda clase de vehículos, equipos, motores, máquinas, maquinarias, combustibles, lubricantes, cámaras y neumáticos para automotores; herramientas, piezas y repuestos y accesorios para vehículos, insumos y materias primas;
- c) La prestación de servicios de mantenimiento y reparación automotriz, enderezada, pintura, lubricación y lavado de vehículos, balanceo y alineación de llantas, rectificación de motores y vulcanización;
- d) La ejecución de trabajos de mecánica industrial, metalmecánica y mecánica automotriz;

- e) La prestación de servicios de mantenimiento y reparación de equipos y maquinaria industrial;
- f) La prestación de servicios de administración comercial y de asesoría en el manejo y dirección de empresas; y,
- g) La ejecución de operaciones de maquila.

- **Actividad económica y comercial de la Sucursal 6 de diciembre**

El servicio técnico oficial de Kia trabaja para que la experiencia con sus clientes siga siendo la más cercana y humana posible y que, por otro lado, el resultado sea rápido, eficaz y al mejor precio. En los servicios Técnicos oficiales de Kia Motors cuentan con el personal cualificado que mejor conoce los autos que venden y que a su vez le van a brindar la reparación que se merecen. Todo personal recibe una formación continua para detectar y solucionar cualquier anomalía que pudiera ocasionarse en el vehículo, así como prevenir que esto ocurra. (KIA MOTORS, 2011)

Kia hoy en día cuenta con excelente tecnología, contando con equipos específicamente adecuados para revisar, reparar y mantener en perfecto estado el vehículo ya que han sido diseñados para ello. Esto hace más eficaces tus asistencias al taller y a su vez ahorra dinero.

El servicio técnico de KIA Motors proporciona por un año a sus asegurados:

- Remolque o traslado de su vehículo en caso de avería o accidente hasta el concesionario KIA más cercano, puede ser un servicio por evento hasta \$150.000 por avería y \$ 200.00 por accidente.
  
- El Auxilio mecánico en caso que el vehículo no pudiera circular por avería leve como: llanta baja, falta de combustible, carga de batería. Máximo tres eventos al año, hasta \$100.00 por evento
  
- Traslado en ambulancia en caso de accidente de tránsito

El Centro de Distribución de Repuestos cuenta, con instalaciones que superan los tres mil metros cuadrados, permitiendo abastecer en forma rápida las necesidades de los servicios a lo largo de todo el país, garantizando una disponibilidad inmediata, a través de la logística desarrollada desde el puerto a la bodega y en conjunto con la Red de Concesionarios Autorizados, obteniendo a disposición de los clientes tanto internos como externos, la más amplia gama de Repuestos KIA originales; donde si por alguna razón, la pieza que se necesite no estuviera en existencia, se asegura su importación Vía Aérea, Marítima o Courier de la forma más eficiente y sin costos adicionales para el usuario. Contamos con: Más de 100.000 unidades vendidas en repuestos; 3.400 metros cuadrados de bodega; Más de 60.000 ítems en stock; 7.858 líneas, e; Inventario de \$1.393.000,00 dólares. (KIA, 2014).

- **Afectación de nuevas políticas a la función comercial de Kia Motors**

La industria automotriz (vehículos) es muy importante, ya que es esencial para el crecimiento de la economía de nuestro país, pero en los últimos años las restricciones para importar autos han puesto en jaque a los empresarios del sector automotor, el crecimiento de los cuatros últimos años anteriores se han visto frenado, por un lado está en la incertidumbre de que el Gobierno establezca una política estable que permitan promocionar sus ventas y la estabilidad de sus trabajadores y su futuro en el país.

Las razones que da el Gobierno a esta medida de restricción de importaciones no son muy válidas para el sector automotriz, ha justificado la prohibición por la necesidad de reducir los niveles de contaminación, además terminó aceptando que es un urgencia por equilibrar la balanza comercial no petrolera que hasta ahora sigue siendo desfavorable.

La resolución 66 del Comité de Comercio Exterior (Comex) emitida el 15 de julio 2014, estableció la restricción cuantitativa anual de importaciones para vehículos. Un análisis realizado por la Asociación Ecuatoriana Automotriz (AEA) y Aede mostró que la restricción de importaciones significa una disminución del 30%. De acuerdo a las nuevas cuotas.

La resolución emitida por el COMEX fija cupos a las importaciones de 16 subpartidas de vehículos y además aplica una ‘restricción cuantitativa’ a 38 importadores de carros, estableciendo cupos en montos dólares y en unidades,

lo cual limita aún más las importaciones. “Así, por ejemplo, General Motors, ensambladora de Chevrolet, tiene asignada una cuota de \$ 63,49 millones o 6.512 unidades. Mientras que Aekia, que importa vehículos de Kia, recibió un cupo anual de \$ 33,35 millones o 4.374 unidades.” (El Universo, 2012)

## **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1 METODOLOGÍA APLICADA**

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

##### **4.1.1.1 Investigación descriptiva**

La finalidad que tiene la investigación descriptiva es llegar a conocer situaciones actitudes predominantes a través de una descripción detallada de las actividades, procesos, personas; tiene la función de identificar las relaciones que existen entre dos variables; se recoge datos sobre la base de una hipótesis se resume la información de manera cuidadosa y luego se realiza un análisis. (Deobold, 2006)

La investigación descriptiva dará a conocer las relaciones que existen referente a la responsabilidad social que tiene la empresa KIA MOTORS con sus empleados y trabajadores, que practicas favorecen al medio ambiente, si las relaciones laborales están enmarcadas en la declaración de derechos humanos.

#### 4.1.1.2 Investigación exploratoria

Se realiza una investigación exploratoria cuando no existen investigaciones previas sobre el objeto de análisis o cuando los conocimientos del investigador no son suficientes o imprecisos que impiden sacar conclusiones sobre aspectos relevantes, por lo tanto se requiere explorar e indagar para lo cual se utiliza la investigación exploratoria. (UNAD, 2015)

La información obtenida respecto a KIA MOTORS, agencia 6 de diciembre es relativamente insuficiente, no existe mucha información en internet, en su página web y además que los directivos de la empresa son poco colaboradores, adicionalmente se puede decir que no ha habido una previa investigación a dicha empresa; esta son las razones por las cuales se requiere el uso de una investigación exploratoria.

### **4.1.2 Técnicas de recolección de datos**

Este estudio se realizó con la recolección de datos de fuentes de información primaria y secundaria.

#### 4.1.2.1 Fuentes primarias

También llamadas fuentes de información de primera mano, contienen información original no abreviada ni traducida, las mismas que pueden

ser tesis, libros, entrevistas, monografías, encuestas; evidencian de manera directa sobre el tema de investigación. (Universidad de Costa Rica, 2008)

Como fuentes primarias en este caso se entrevistó a empleados y mandos medios de la compañía KIA MOTORS, de la agencia 6 de diciembre, que mediante una encuesta se obtuvo la información requerida.

#### 4.1.2.2 Encuesta

Se realiza una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario, con la finalidad de recabar la información necesaria para esta investigación.

El cuestionario está conformado por 22 preguntas de las cuales 10 preguntas buscan identificar las relaciones laborales del personal de la agencia KIA MOTORS 6 de diciembre, 6 preguntas se relacionan al cumplimiento de los derechos humanos y 6 tratan sobre las prácticas de trabajo según **ANEXO No.1**

#### 4.1.2.3 Fuentes secundarias

Contienen información elaboradas o sintetizadas como por ejemplo resúmenes, diccionarios o enciclopedias, un cuadro estadístico elaborado con diferentes fuentes; estas fuentes interpretan y analizan las fuentes

primarias, es decir son textos basados en dichas fuentes implica análisis síntesis, interpretación o evaluación. (Universidad de Costa Rica, 2008)

La información recopilada ha sido tomada de la página web de KIA MOTORS, asociación de empresas automotrices del Ecuador (AEADE).

#### **4.1.3 Población**

Se denomina población a la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que se debe cuantificar para un determinado estudio, dichas unidades participan de una determinada característica a la cual se le denomina población.

Según datos obtenidos en la agencia 6 de diciembre el número de empleados y trabajadores son 35.

#### **4.1.4 Tamaño de la muestra**

Se denomina muestra a un determinado número de personas o instituciones en las que se tiene que tomar en cuenta para aplicar un método de recolección de datos; para la presente investigación y dado el pequeño número de empleados se tomó a todo el universo como muestra, es decir a los 35 empleados, a quienes se aplicó la encuesta antes mencionada.

#### **4.1.5 Procesamiento de la información**

Se entiende por procesamiento de datos a las técnicas electrónicas o mecánicas usadas para manipular datos para el empleo a mano o de máquinas; es la acción que se ejecuta en el ordenamiento o tratamiento de datos, o elementos básicos de información, mediante el empleo de un sistema, por lo tanto se logra sobre los datos algún tipo de transformación. (Universidad del Cauca, 2015)

Una vez realizadas las encuestas se procede a tabular los resultados, para lo cual se utiliza el utilitario Excel, el cual permite determinar la frecuencia y los porcentajes para generar tablas y figuras, lo que permitirá visualizar de mejor manera los resultados obtenidos; para posteriormente proceder a la interpretación de cada uno de ellos.

## **4.2 RESULTADOS**

### **4.2.1 Relaciones Laborales**

La gestión de responsabilidad social cada vez más está siendo integrada en la mayoría de las empresas, para alcanzar una ventaja competitiva. Existen iniciativas a nivel internacional que hacen referencia a este tema como por ejemplo: la declaración tripartita de la OIT, Organización Internacional del Trabajo, las directrices de la OCDE, Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, para empresas multinacionales, el Pacto Global; en el desarrollo de variables para la formulación de las preguntas, se utilizó la

Norma ISO 26000, la que es aplicable a todo tipo de organizaciones públicas o privadas sin importar su tamaño o ubicación.

Las empresas responsables identifican las expectativas y necesidades de sus grupos de interés como: trabajadores, consumidores, proveedores, comunidad, entre otros. Quienes exigen un comportamiento responsable y ético a las empresas u organizaciones en materia de respeto a los derechos humanos, prácticas laborales y medio ambiente.

El tema fundamental sobre prácticas laborales de la Norma ISO 26000 considera cinco subtemas: Empleo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, dialogo social, salud y seguridad, y desarrollo Humano.

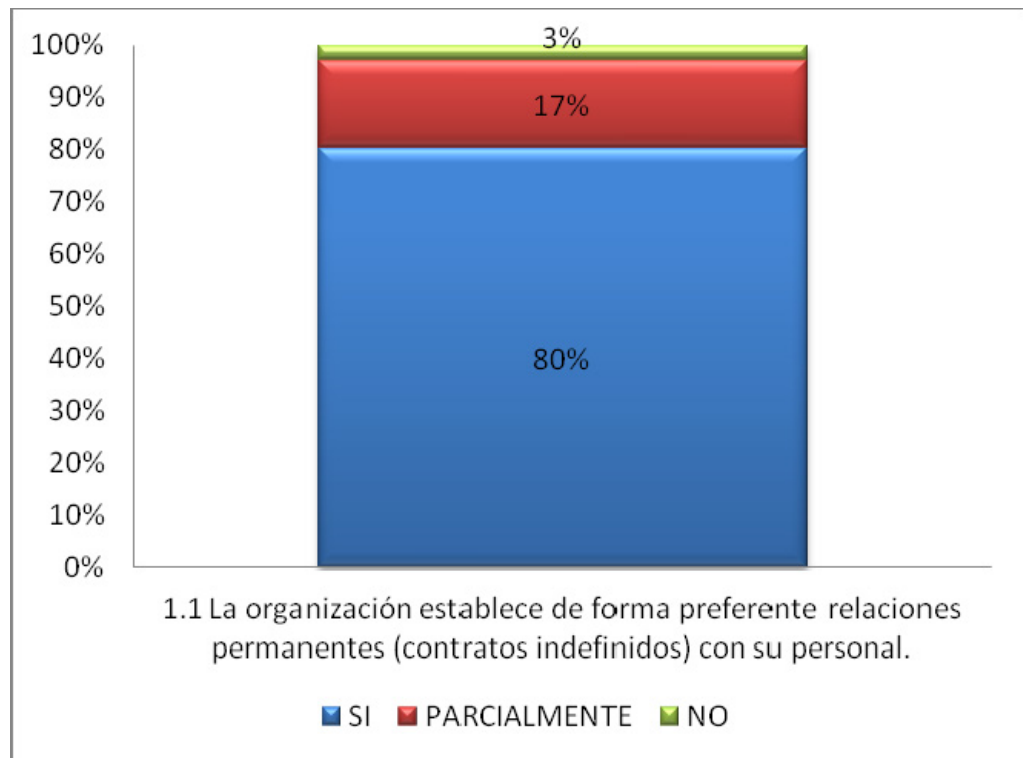
**Tabla No. 3**

	SI	PARCIALMENTE	NO
1.1 La organización establece de forma preferente relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal.	80%	17%	3%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 3 y figura No. 6 se observa que el 80% de los encuestados afirma que la organización establece como una forma permanente de contratación del personal la modalidad de contratos indefinidos, y el 3% cree que no.

**Figura No. 6****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

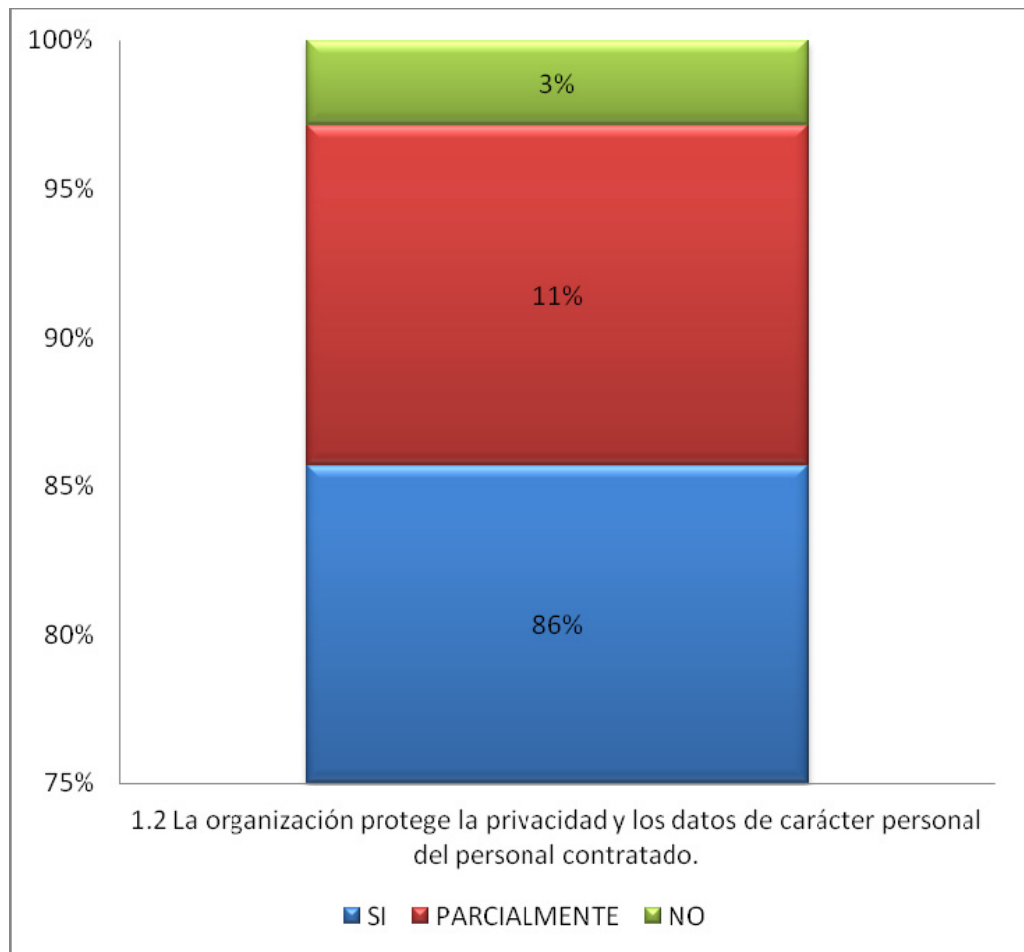
En la tabla No. 4 e figura No. 7 se puede apreciar que el 86% de los encuestados considera que la organización mantiene una política mediante la cual respeta la privacidad y datos personales de los empleados, y el 3% considera que la organización no lo hace.

**Tabla No. 4**

	<b>Si</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>No</b>
1.2 La organización protege la privacidad y los datos de carácter personal del personal contratado.	<b>86%</b>	<b>11%</b>	<b>3%</b>

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 7****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 5 y figura No. 8 se puede observar que el 89% de los encuestados afirma que la organización mantiene un sistema de horarios establecido, el cual se respeta según las leyes vigentes, mientras que ningún encuestado ha respondido lo contrario.

**Tabla No. 5**

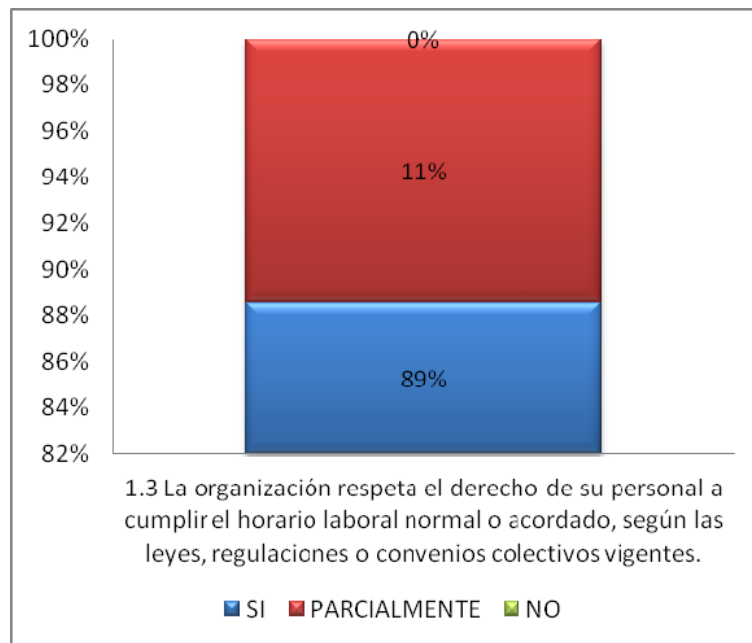
	Si	Parcialmente	No
1.3 La organización respeta el derecho de su personal a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos vigentes.	89%	11%	0%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 8**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 6 y figura No. 9 se determina que el 74% de los encuestados asegura que la organización respeta el pago justo de las horas de trabajo extraordinarias, mientras que el 14% de los encuestados perciben que no es así.

**Tabla No. 6**

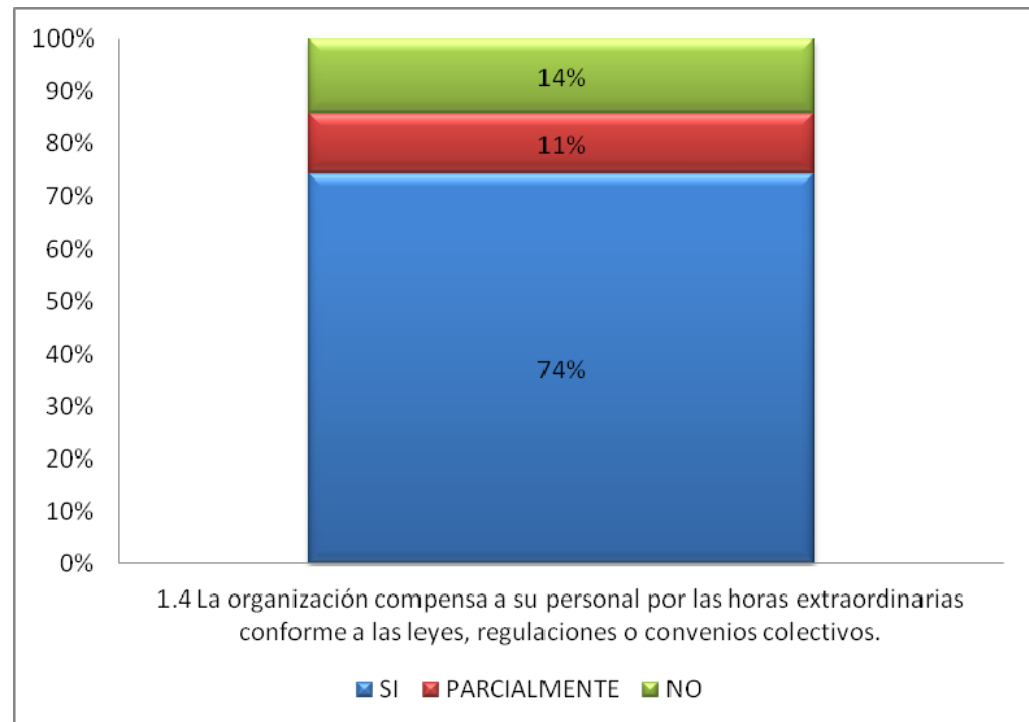
	<b>Si</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>No</b>
1.4 La organización compensa a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.	<b>74%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 9**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 7 y figura No. 10 se observa que el 29% de los encuestados considera que existe el derecho de libre asociación dentro de la organización, mientras que el 66% de los encuestados afirma que es prohibido que los empleados busquen la formación de sindicatos.

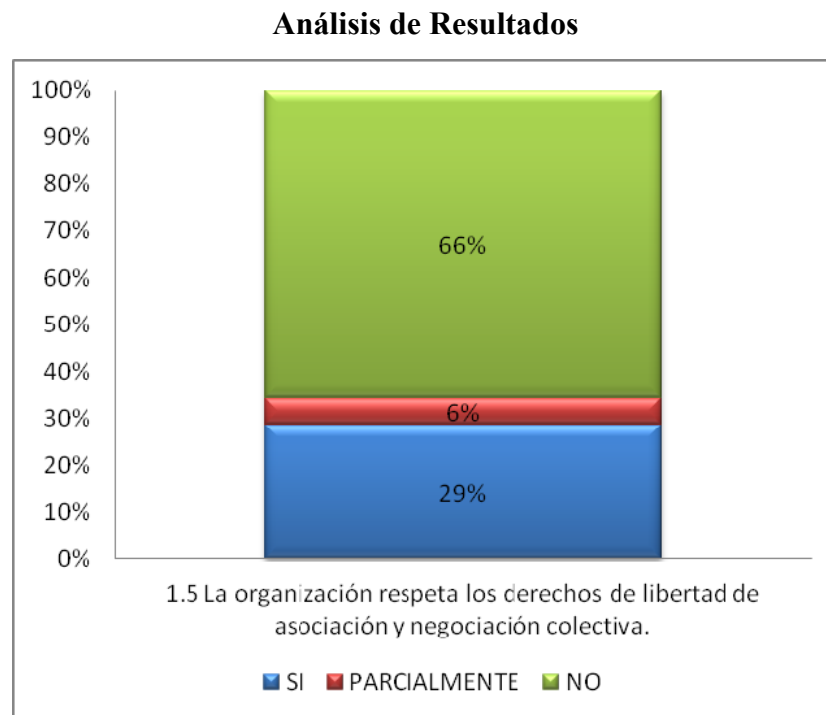
**Tabla No. 7**

	Si	Parcialmente	No
1.5 La organización respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.	29%	6%	66%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 10**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 8 y figura No. 11 se puede apreciar que el 57% de los encuestados afirma que la organización mantiene un control y análisis de riesgos permanente para precautelar la salud y seguridad de los empleados, mientras que ningún encuestado ha respondido lo contrario.

**Tabla No. 8**

	<b>Si</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>No</b>
1.6 La organización analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades.	<b>57%</b>	<b>43%</b>	<b>0%</b>

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 11**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 9 y figura No. 12 se observa que el 34% de los encuestados afirma que la organización proporciona el equipo de seguridad necesario y adecuado a sus empleados de la manera en la que lo soliciten, con la finalidad de prevenir accidentes laborales que atenten contra la salud y bienestar de los mismos; por otro lado el 26% de los encuestados aseguran lo contrario.

**Tabla No. 9**

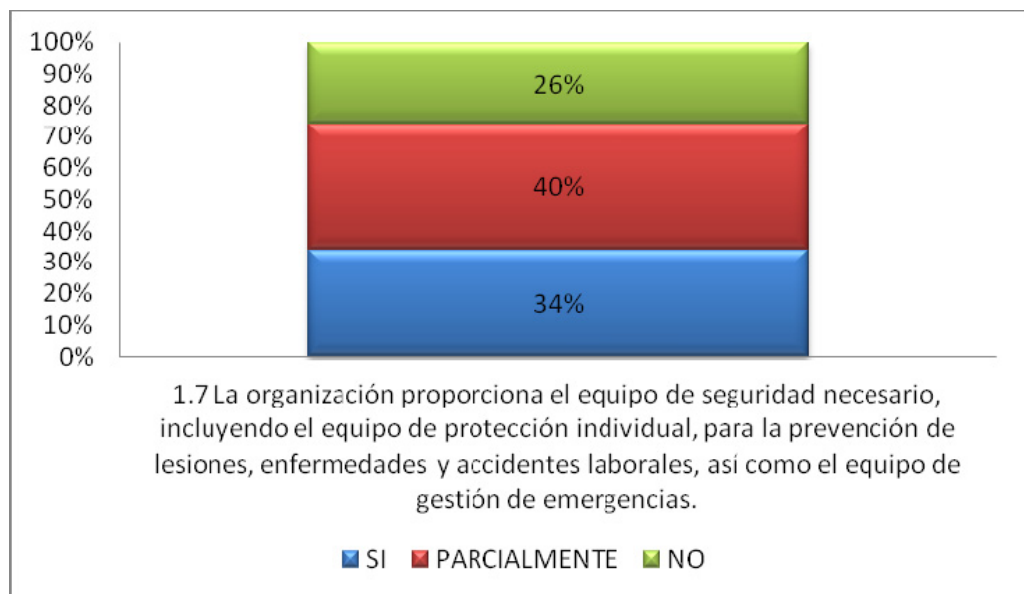
	Si	Parcialmente	No
1.7 La organización proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el equipo de gestión de emergencias.	34%	40%	26%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 12**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 10 y figura No. 13 se aprecia que el 60% de los encuestados percibe que la organización dispone y mantiene un ambiente saludable, y agradables, para el adecuado desempeño del trabajo, mientras que el 14% percibe que no es así.

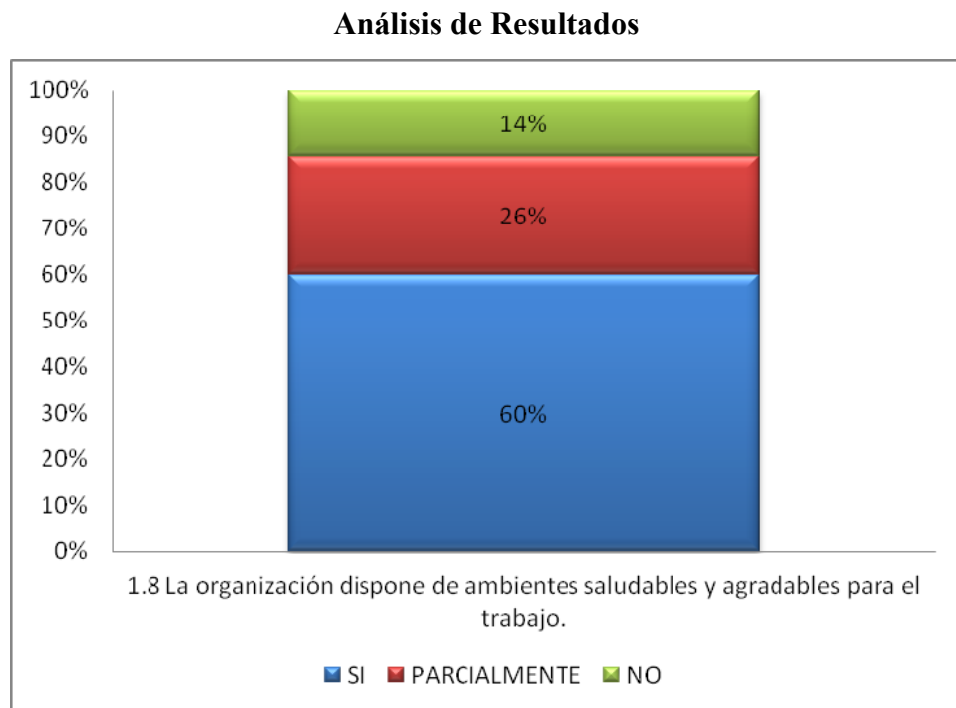
**Tabla No. 10**

	Si	Parcialmente	No
1.8 La organización dispone de ambientes saludables y agradables para el trabajo.	60%	26%	14%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 13**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 11 y figura No. 14 se puede determinar que el 31% de los encuestados considera que dentro de la organización se percibe un clima laboral sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo, mientras que el 23% considera que se percibe lo contrario.

**Tabla No. 11**

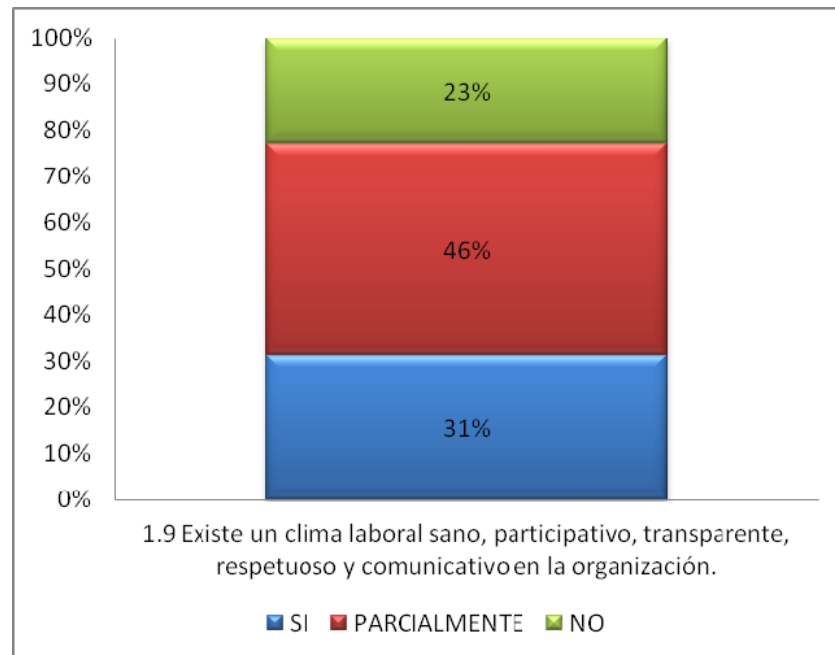
	Si	Parcialmente	No
1.9 Existe un clima laboral sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo en la organización.	31%	46%	23%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 14**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 12 y figura No. 15 se puede contemplar que el 6% de los encuestados considera que la empresa cuenta con un sistema de reclamos, sugerencias y opiniones relativos a condiciones de trabajo, mientras que el 74% percibe y ha vivido lo contrario.

**Tabla No. 12**

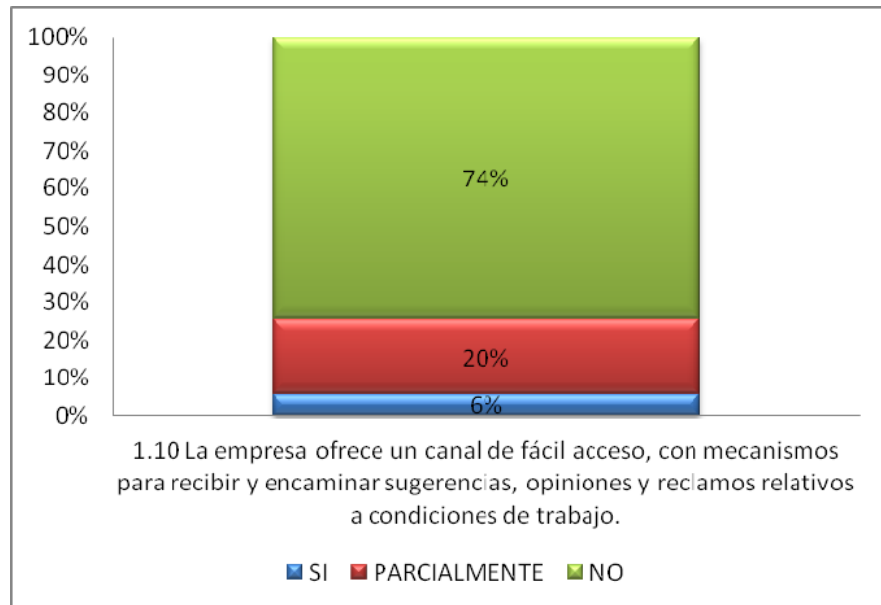
	Si	Parcialmente	No
1.10 La empresa ofrece un canal de fácil acceso, con mecanismos para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a condiciones de trabajo.	6%	20%	74%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 15**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

#### 4.2.2 Derechos Humanos

Respecto a los derechos humanos la Norma ISO 26000 establece directrices para que las organizaciones respeten los derechos humanos, toma en cuenta algunos aspectos como: la debida diligencia, donde se manifiesta que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no debería afectar los derechos humanos; en situaciones de riesgo, se destaca la importancia de identificar los riesgos de falta de cumplimiento de respeto a los derechos humanos como conflictos políticos, corrupción, pobreza, trabajo, infantil, explotación. En cuanto a la solución de reclamos, la norma señala que se debe poner especial atención que las actividades de la organización no afecten a los derechos humanos, y que debe crear un mecanismo de reclamos donde se pueda denunciar posibles abusos y exigir compensaciones.

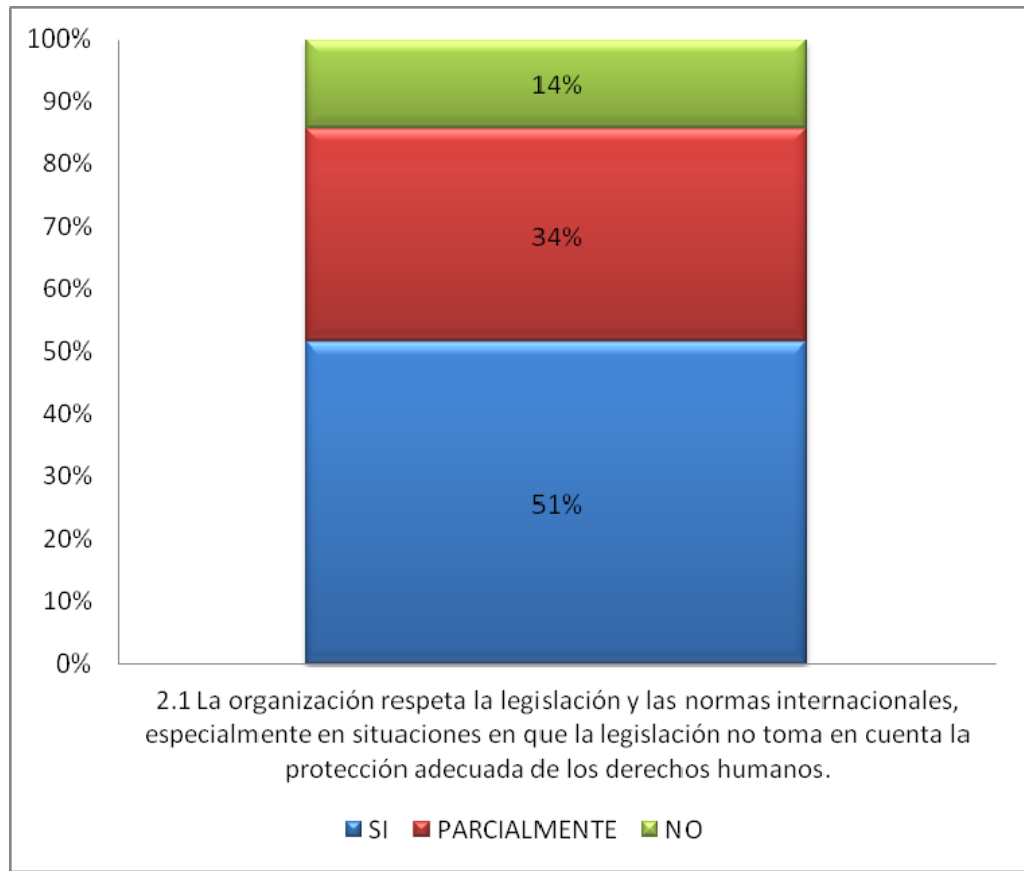
En la tabla No. 13 y figura No. 16 se visualiza que el 51% de los encuestados conoce que la organización respeta la legislación y trabaja acorde a las normas internacionales de los derechos humanos, mientras que el 14% no conoce nada al respecto.

**Tabla No. 13**

	Si	Parcialmente	No
2.1 La organización respeta la legislación y las normas internacionales, especialmente en situaciones en que la legislación no toma en cuenta la protección adecuada de los derechos humanos.	51%	34%	14%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 16****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

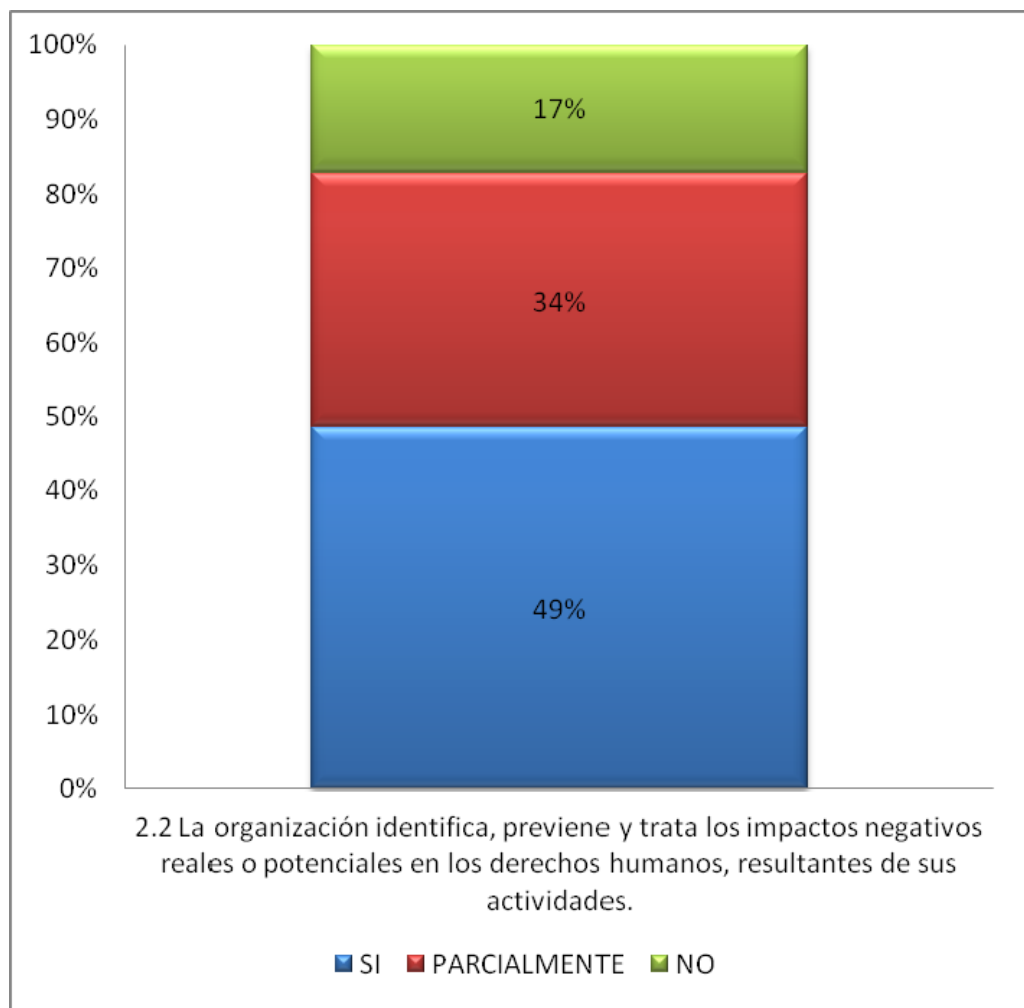
En la tabla No. 14 y figura No. 17 se puede notar que el 49% de los encuestados afirma que la organización trabaja con un sistema mediante el cual identifica, previene y trata los impactos negativos o potenciales que afectan a los derechos humanos, a consecuencia de sus actividades; mientras que el 17% afirma lo contrario.

**Tabla No. 14**

	Si	Parcialmente	No
2.2 La organización identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales en los derechos humanos, resultantes de sus actividades.	49%	34%	17%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 17****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 15 y figura No. 18 se mira que el 23% de los encuestados conoce que la organización trabaja con políticas de derechos humanos para

acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas dentro de sus actividades; mientras que el 20% conoce que no es así.

**Tabla No. 15**

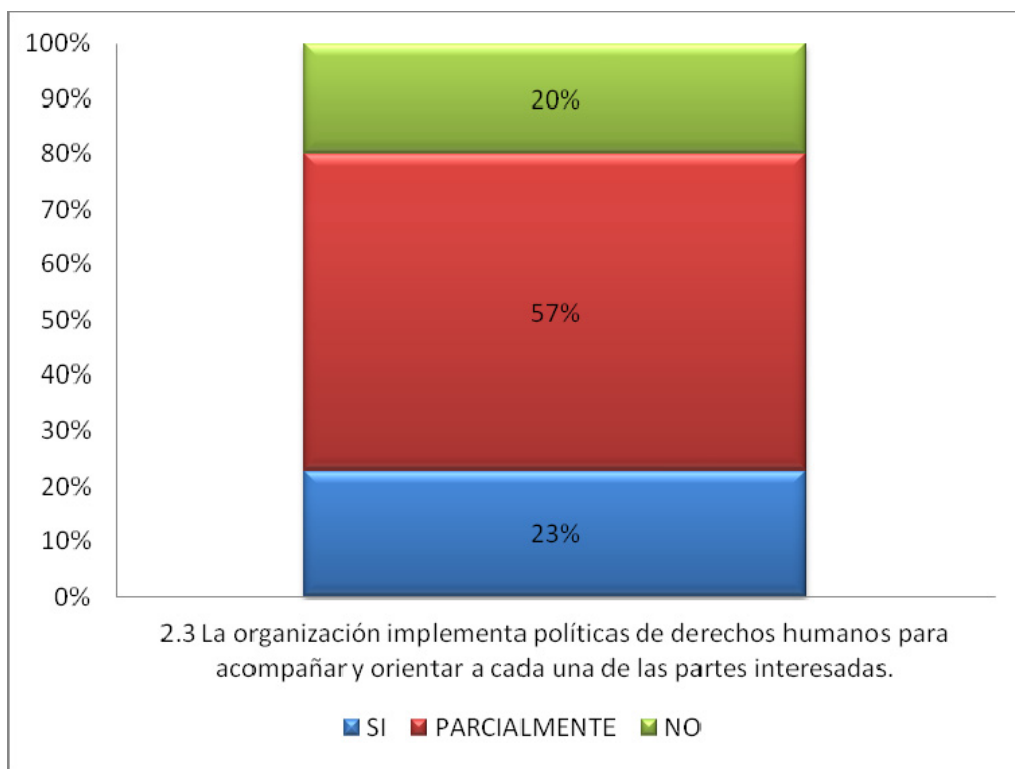
	Si	Parcialmente	No
2.3 La organización implementa políticas de derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas.	23%	57%	20%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 18**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 16 y figura No. 19 se puede definir que el 23% de los encuestados afirma que la organización cuenta con un sistema de evaluación,

mediante el cual busca medir su desempeño en derechos humanos, con la finalidad de mejorar su gestión; mientras que el 31% afirma que la organización no lo hace.

**Tabla No. 16**

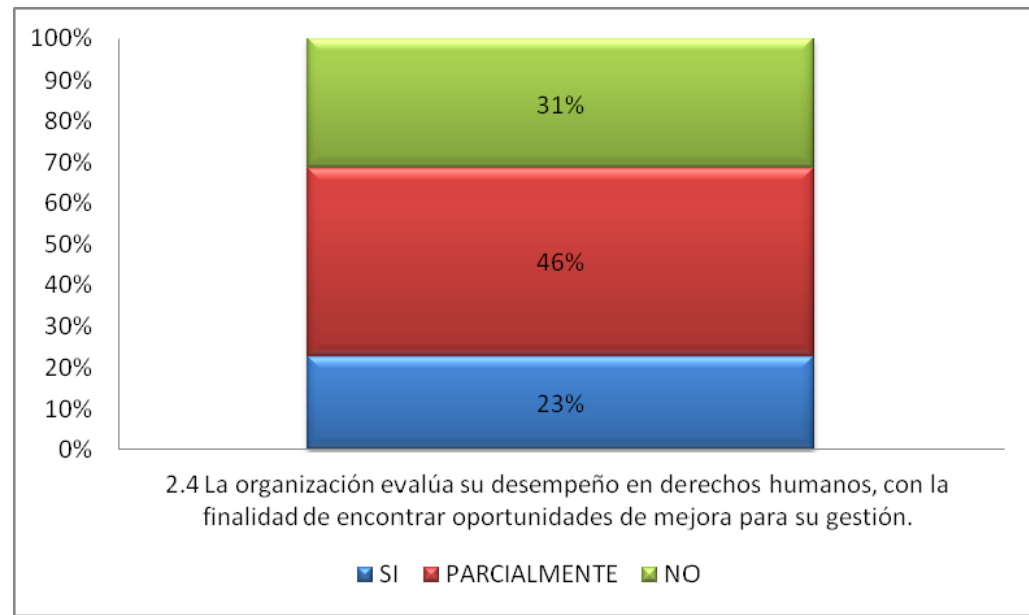
	Si	Parcialmente	No
2.4 La organización evalúa su desempeño en derechos humanos, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora para su gestión.	23%	46%	31%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 19**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 17 y figura No. 20 se aprecia que el 26% de los encuestados afirma que la organización involucra a las partes interesadas en la evaluación

que realiza periódicamente, mediante la cual busca medir el impacto de los derechos humanos; mientras que el 57% afirma que la organización no lo hace.

**Tabla No. 17**

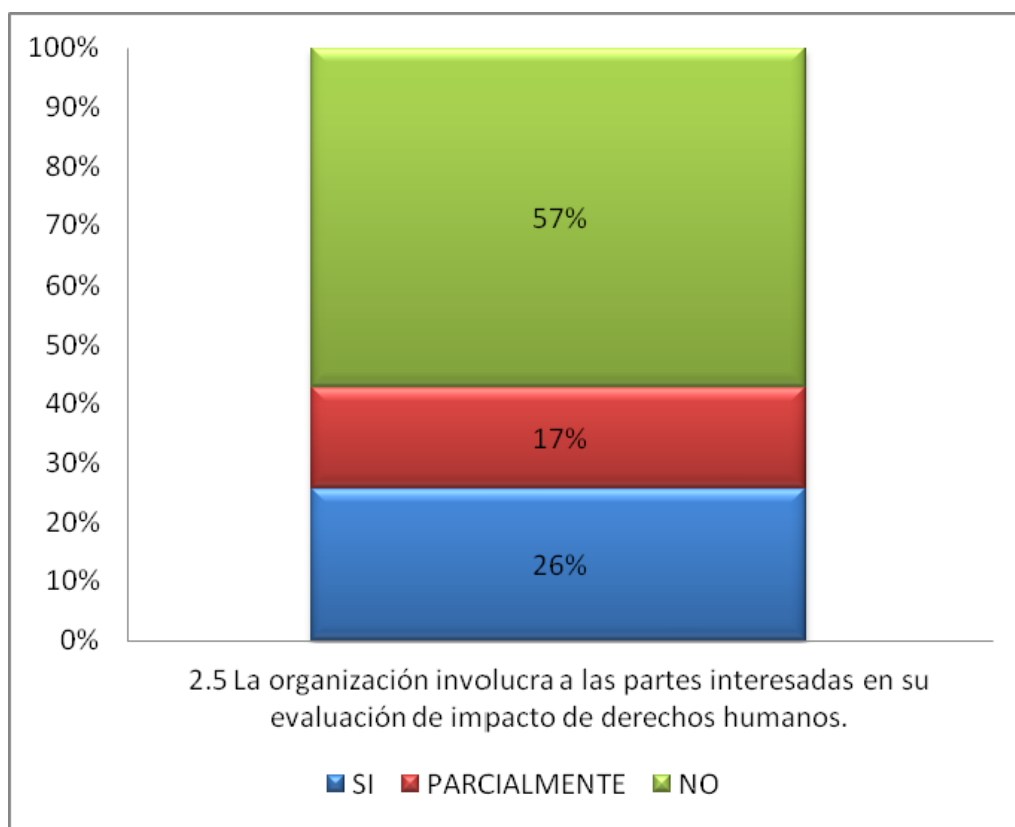
	Si	Parcialmente	No
2.5 La organización involucra a las partes interesadas en su evaluación de impacto de derechos humanos.	26%	17%	57%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 20**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

En la tabla No. 18 y figura No. 21 se puede notar que el 57% de los encuestados afirma que la organización realiza iniciativas laborales, mediante

las cuales busca promover la diversidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria; por otro lado el 9% afirma lo contrario.

**Tabla No. 18**

	Si	Parcialmente	No
2.6 La organización periódicamente realiza iniciativas que promueven la promoción de la diversidad y la eliminación de la incidencia de cualquier práctica discriminatoria, aplicable tanto a la función interna así como a procesos de selección, incorporación y promoción.	57%	34%	9%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 21**

**Análisis de Resultados**



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

### 4.2.3 Prácticas de Trabajo

La Norma ISO 26000 identifica cinco asuntos relacionados con las prácticas laborales que son: Trabajo y relaciones laborales, donde la organización debería mejorar la calidad de vida laboral mediante la creación de puestos de trabajo, estabilidad laboral y trabajo decente; en cuanto a las condiciones de trabajo, se refiere al pago de una remuneración justa y equitativa, horarios flexibles de trabajo, vacaciones, prácticas de contratación, despido, y beneficios sociales.

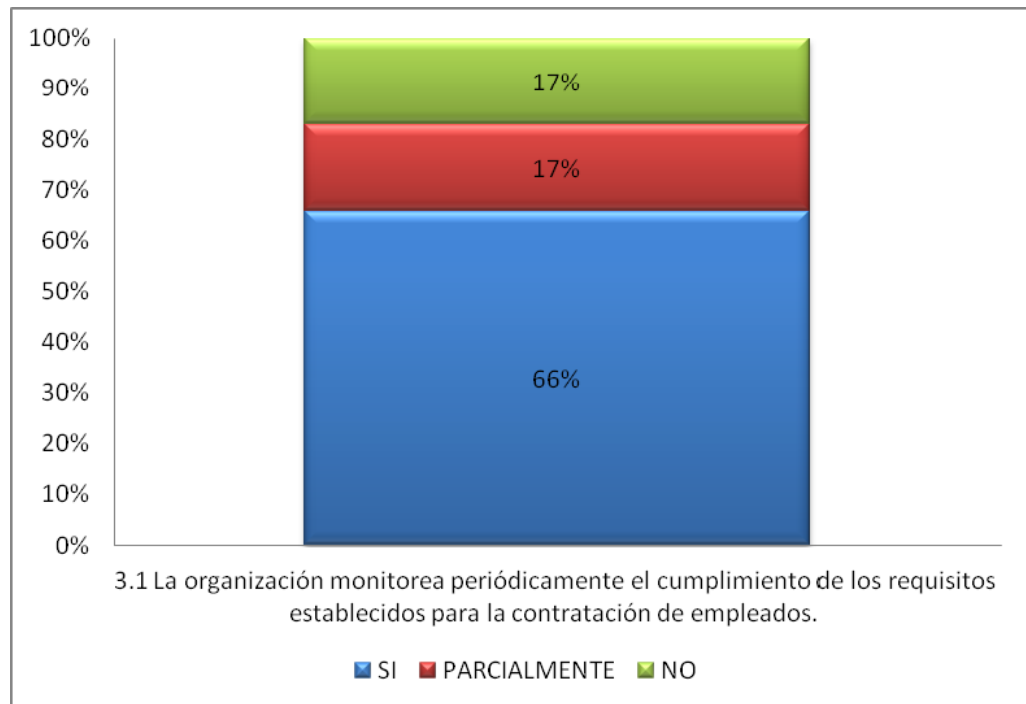
En la tabla No. 19 y figura No. 22 se observa que el 66% de los encuestados afirma que la organización trabaja con un sistema mediante el cual controla periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados, mientras que el 17% no lo hace.

**Tabla No. 19**

	<b>Si</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>No</b>
3.1 La organización monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados.	<b>66%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 22****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

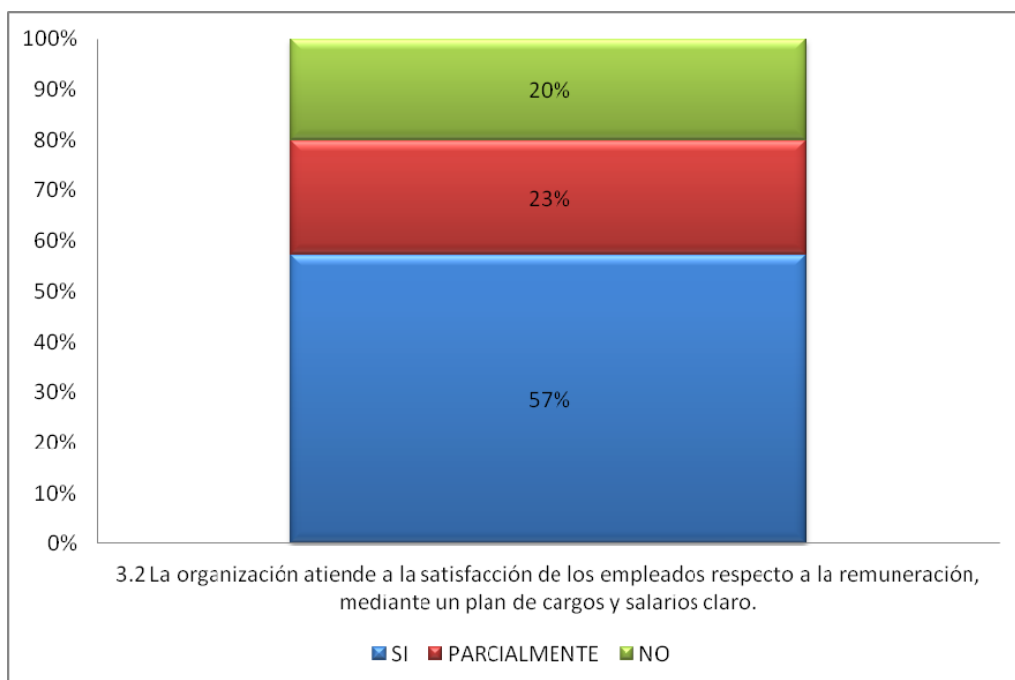
En la tabla No. 20 y figura No. 23 se observa que el 57% de los encuestados afirma que la organización trabaja mediante un sistema de remuneración claro, justo y equitativo; mientras que el 20% considera que no lo hace.

**Tabla No. 20**

	<b>Si</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>No</b>
3.2 La organización atiende a la satisfacción de los empleados respecto a la remuneración, mediante un plan de cargos y salarios claro.	<b>57%</b>	<b>23%</b>	<b>20%</b>

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 23****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

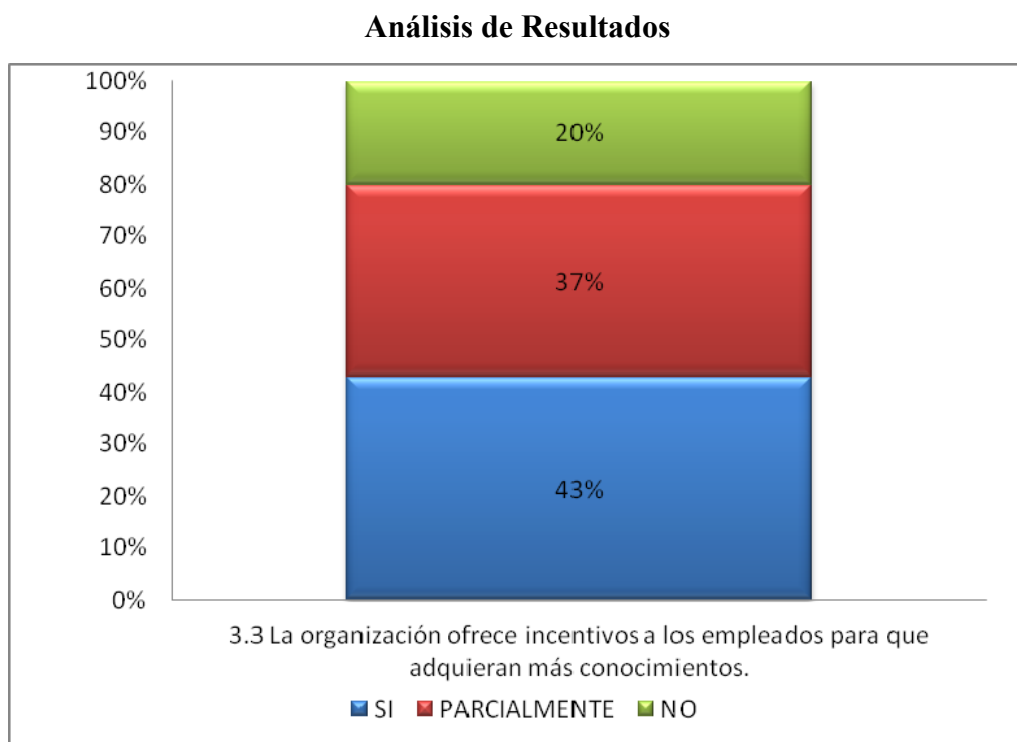
En la tabla No. 21 y figura No. 24 se puede apreciar que el 43% de los encuestados considera que la organización promueve a sus empleados a que estudien con incentivos laborales; mientras que el 20% considera que la organización no lo hace.

**Tabla No. 21**

	Si	Parcialmente	No
3.3 La organización ofrece incentivos a los empleados para que adquieran más conocimientos.	43%	37%	20%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 24**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

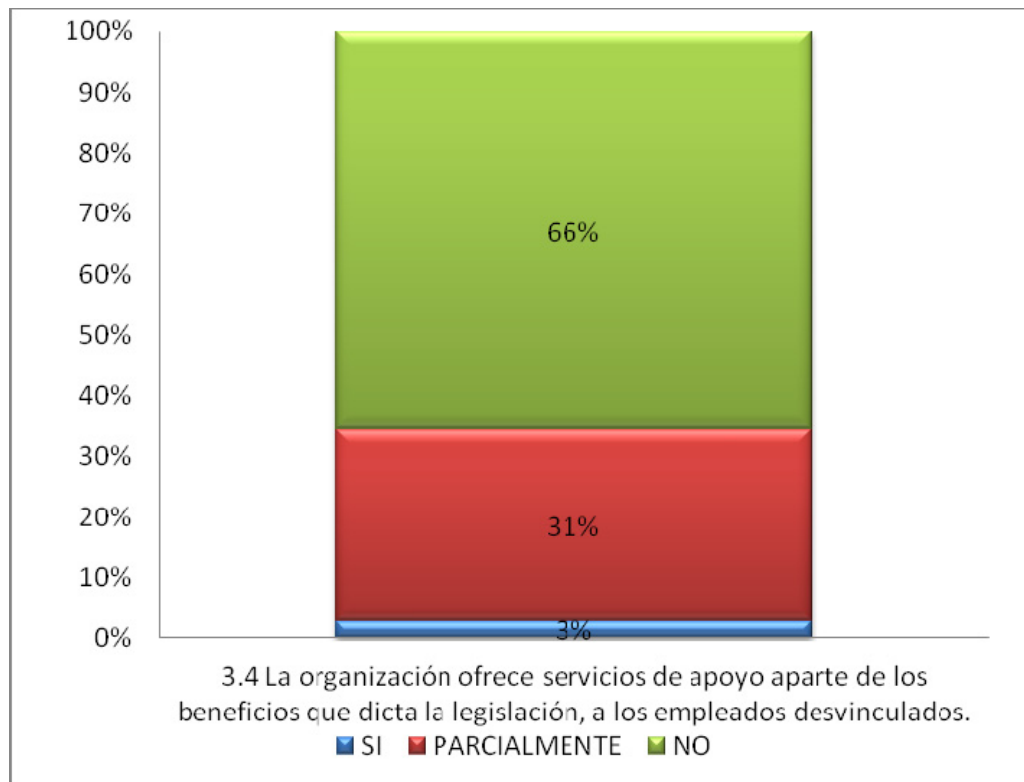
En la tabla No. 22 y figura No. 25 se puede determinar que el 3% de los encuestados percibe que la organización mantiene vínculos de apoyo aparte de los que dicta la legislación, a los empleados jubilados; mientras que el 66% afirma que la organización no lo hace.

**Tabla No. 22**

	Si	Parcialmente	No
3.4 La organización ofrece servicios de apoyo aparte de los beneficios que dicta la legislación, a los empleados desvinculados.	<b>3%</b>	<b>31%</b>	<b>66%</b>

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 25****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

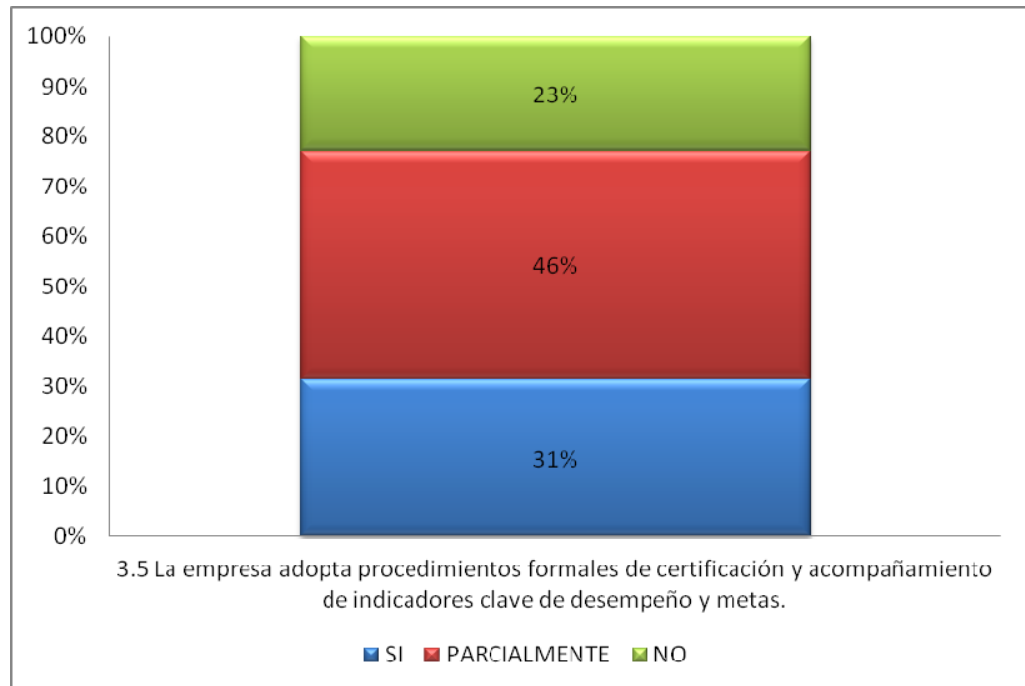
En la tabla No. 23 y figura No. 26 se percibe que el 31% de los encuestados afirma que la organización actúa bajo sistemas de certificación que muestran su evaluación de desempeño y metas; mientras que el 23% afirma que la organización no lo hace, o no han estado enterados de ello.

**Tabla No. 23**

	<b>Si</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>No</b>
3.5 La empresa adopta procedimientos formales de certificación y acompañamiento de indicadores clave de desempeño y metas.	<b>31%</b>	<b>46%</b>	<b>23%</b>

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 26****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

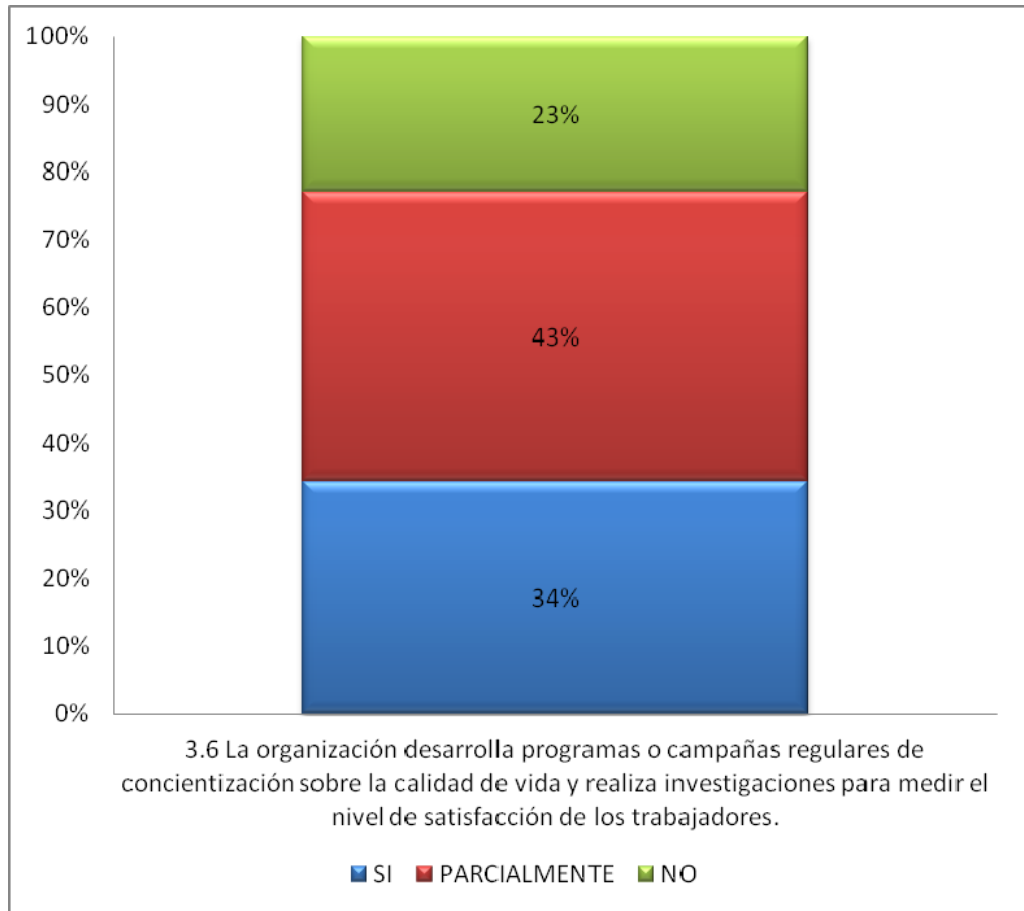
En la tabla No. 24 y figura No. 27 se puede observar que el 34% de los encuestados afirma que la organización realiza campañas periódicas de investigación, mediante encuestas o censos, para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores, mientras que el 23% afirma que no es así.

**Tabla No. 24**

	Si	Parcialmente	No
3.6 La organización desarrolla programas o campañas regulares de concientización sobre la calidad de vida y realiza investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores.	34%	43%	23%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 27****Análisis de Resultados**

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos a las preguntas planteadas; se presenta en la tabla No. 25 y figura No. 28 un resumen por temas tratados.

**Tabla No. 25**

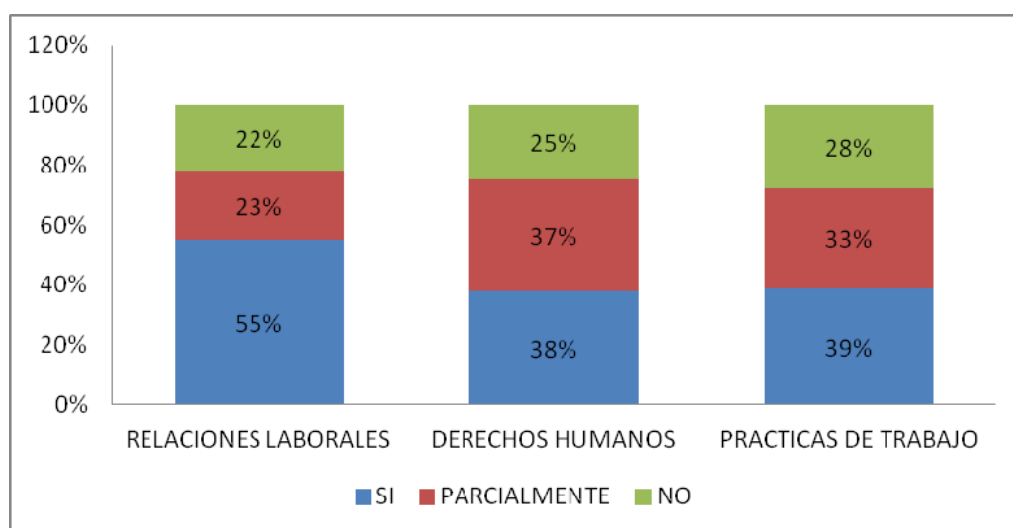
	<b>SI</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	<b>NO</b>
<b>RELACIONES LABORALES</b>	55%	23%	22%
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	38%	37%	25%
<b>PRACTICAS DE TRABAJO</b>	39%	33%	28%

**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

**Figura No. 28**

### Análisis de Resultados



**Fuente:** Investigación encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Auz

## 5.1 CONCLUSIONES

- **RELACIONES LABORALES:**

- La organización, buscando eliminar todo tipo de reclamos, no permite la conformación de asociación de sindicatos, esta medida va en contra de los derechos de los trabajadores, según indica la Código del Trabajo en el artículo 440, la misma que indica que el Estado garantiza el derecho y la libertad de organización de los trabajadores, sin autorización previa a formar sindicatos, gremios, asociaciones; en la misma línea la Organización Internacional del Trabajo (OIT) también promueve la libertad de asociación.
- En la Compañía KIA MOTORS, agencia 6 de Diciembre según la información obtenida se evidencia que si se cumple con la normativa vigente mencionada anteriormente; se respeta el derecho a la privacidad de datos, el pago de horas extraordinarias, un ambiente saludable y agradable; sin embargo el 66% de los empleados señala que no existe libertad para formar asociaciones o sindicatos, este hecho puede afectar de manera negativa para los trabajadores, ya que no tienen derecho a reclamos y reivindicación laboral; esto provoca temor a las autoridades ya que creen que pueden actuar en contra de los principios de la organización, afectando de forma directa el beneficio empresarial.
- El 74% de empleados afirma que existe desconocimiento de los directivos respecto a las sugerencias o inquietudes de sus empleados, ya que no existe

un canal de retroalimentación mediante el cual los colaboradores puedan expresarse, esto provoca un malestar interno dentro de la organización.

- **DERECHOS HUMANOS:**

- La organización no involucra a las partes interesadas como son los trabajadores, para la evaluación del cumplimiento y respeto de derechos los humanos; y se lo hace de manera parcial, estos son aspectos negativos que afectan el clima laboral y desmotivan a los trabajadores.
- La organización no busca capacitar a sus empleados en materia de derechos humanos, es decir que existe un desconocimiento general del tema; es por este motivo principalmente que pueden pasar desapercibidas por parte de los empleados ciertas acciones que la empresa realice en materia de derechos humanos.

- **PRÁCTICAS DE TRABAJO:**

- La norma ISO 26000 promueve la salud y seguridad en el trabajo para mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, el cual tiene como objetivo primordial prevenir enfermedades provocadas por malas condiciones de trabajo, y dependiendo del tipo de empresa se toma en cuenta estas prácticas de trabajo y en otras no, sin embargo la ley fue creada para asegurar y garantizar que los trabajadores tengan seguridad industrial.

- En KIA MOTORS agencia 6 de Diciembre se puede determinar que existen pocas falencias en materia de prácticas de trabajo, sin embargo es muy evidente que provocan malestar e inestabilidad en sus empleados; ya que la desvinculación total de la organización respecto a los jubilados, provoca cierta incertidumbre en el futuro de cada empleado y en la calidad de vida que ellos tengan.
  
- Existe un alto nivel de incentivos para que los trabajadores accedan a capacitaciones internas dictadas por la organización, ya sea de forma presencial o en línea; pero a su vez existe un gran número de personas que no poseen título profesional, esto se debe a que el trabajo demanda demasiado tiempo y muchos de los colaboradores por atender obligaciones familiares no han terminado sus estudios para profesionalizarse.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- **RELACIONES LABORALES:**

- Se sugiere que la empresa adopte las recomendaciones de la norma ISO 26000 y la Organización Internacional de Trabajo (OIT) respecto a relaciones laborales, ya que Ecuador ha firmado este convenio internacional, el cual rige y está vigente en el País cuya finalidad es mejorar las condiciones de vida, de trabajo y promover el bienestar de empleados y su entorno familiar.

- En la empresa no se debería impedir la libertad de formar sindicatos y que sus trabajadores pertenezcan y se afilien a estas organizaciones, como se mencionó existen derechos y leyes que lo garantizan, por lo tanto se recomienda que la empresa facilite la conformación de un sindicato o asociación para que tengan derecho los trabajadores a exigir mejoras laborales y beneficios comunes, ya que un trabajador bien remunerado e incentivado rinde mucho más que un trabajador que es explotado o que se encuentra inconforme.

- **DERECHOS HUMANOS:**

- Se recomienda a la organización que difunda información respecto a los derechos humanos; con la finalidad de que los empleados tengan la capacidad de distinguir hasta donde llegan sus deberes y derechos; y de este modo puedan trabajar con una mejor expectativa de progreso y trabajo en equipo sin sentir que están siendo explotados o mal tratados, y de ser el caso puedan reconocerlo y reclamar justicia para sus derechos.
- Se recomienda realizar reuniones periódicas en la empresa entre partes interesadas: directivos y trabajadores para tratar asuntos relacionados a derechos humanos, donde se trate sobre su impacto, promueva la promoción, diversidad y eliminación de cualquier práctica discriminatoria en la selección, contratación y funciones de los trabajadores, de igual manera abordar temas para mejorar la gestión empresarial.

- **PRÁCTICAS DE TRABAJO:**

- Se recomienda fortalecer los incentivos a los empleados para que se capacite, asistan a la universidad, adquieran una profesión, con lo cual lograrán mayores conocimientos que pueden ir en beneficio propio y de la empresa, ya que un profesional está en capacidad de lanzar ideas innovadoras con lo cual mejorará la competitividad de la empresa.
- Al momento de ser desvinculado un trabajador de la empresa, puede encontrarse en una situación vulnerable, para esto se recomienda establecer políticas que procuren el bienestar de los empleados que lleguen a jubilarse, proporcionándoles apoyo a través de la creación de un fondo para la jubilación.

## BIBLIOGRAFÍA

1. AEADE. (2013). *Anuario*. Obtenido de [http://aeade.net/web/images/stories/catalogos/ANUARIO2013\\_interactivo.pdf](http://aeade.net/web/images/stories/catalogos/ANUARIO2013_interactivo.pdf)
2. Argandoña, A., & Isea, R. (2011). *comunicarseweb.com*. Obtenido de [http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1308234290\\_catedralacaixa\\_vol11\\_Final\\_tcm5-66526.pdf](http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1308234290_catedralacaixa_vol11_Final_tcm5-66526.pdf)
3. Asociación de empresas Automotriz del Ecuador. (2014). Obtenido de [http://www.aeade.net/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=145&Itemid=80](http://www.aeade.net/web/index.php?option=com_content&view=article&id=145&Itemid=80)
4. Barco, J. (2011). *ResponsabilidadSocialEmpresarial.com*. Obtenido de <http://www.responsabilidadsocialempresarial.com/?p=130>
5. Beomon, N. (2013). *Buenas Tareas*. Obtenido de Importancia de la Administración de Recursos Humano: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia-De-La-Administraci%C3%B3n-De-Recursos/44027914.html>
6. Bolivia, N. (2015). *Agenda post 2015*. Obtenido de <http://www.nu.org.bo/agenda-post-2015/>
7. Canessa, M. (2010). *wilfredosanguineti.files*. Obtenido de <https://wilfredosanguineti.files.wordpress.com/2009/10/proteccion-internacional-despido-mcanessa.pdf>
8. CHIAVENATO, I. (2002). *Gestion del talento humano*. Bogota: McGraw Hill.
9. Código de trabajo. (2015). *Plan vital*. Obtenido de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/proyecto-nuevo-codigo-de-trabajo/>
10. Deobold, V. (2006). *Noemagico*. Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
11. El mercurio. (2015). Obtenido de <http://www.elmercurio.com.ec/462726-encrucijada-para-importadores-de-autos/#.VRmKWvmG--0>
12. El telegrafo. (2014). *www.telegrafo.com.e*. Obtenido de <http://www.telegrafo.com.ec/politica/item/el-80-de-los-sindicatos-esta-en-el-sector-publico.html>
13. El Universo. (2012). Obtenido de <HTTP://WWW.Eluniverso.com/2012/06/17/1/1355/sector-automotorpedira-comex-analice-impacto-restricciones.html>

14. Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. ECU.
15. Flona, M. (2010). *Seguridad y Salud Ocupacional*. Obtenido de <http://www.bwint.org/pdfs/Manual%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20Ocupacional.pdf>
16. Fundación Acción pro Derechos Humanos. (2015). <http://www.derechoshumanos.net/>. Obtenido de <http://www.derechoshumanos.net/derechos/index.htm?gclid=CNvx9N2szsQCFU5o7Aod-F8A5g#igualdad>
17. Global Reporting Initiative. (2015). *Memorias de sostenibilidad (GRI)*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/Memorias-de-Sostenibilidad.aspx>
18. Gonzalez, E. (2007). *La Teoría de los stakeholders Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y la responsabilidad social*. Obtenido de <file:///C:/Users/Copycentral/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosStakeholders-2471547.pdf>
19. INEC. (2014). <http://www.telegrafo.com.ec/>. Obtenido de <http://www.telegrafo.com.ec/sociedad/item/el-trabajo-infantil-en-ecuador-su-erradicacion-como-un-objetivo-comun.html>
20. Instituto de promociones de exportaciones y enversiones. (2013). *Análisis de sector Industrial*. Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/pubs/analisis-sector-automotriz-2013/>
21. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (España). (2006). *Ministerio de Trabajo y asuntos sociales España*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_648.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_648.pdf)
22. KIA. (2014). Obtenido de <https://www.kia.com.ec/>
23. KIA MOTORS. (2011). Obtenido de <https://www.kia.com.ec/Acerca-de-Kia/acerca-de-kia-filosofia.html>
24. Madrid, K. (2012). [www.boreal-is.com/es](http://www.boreal-is.com/es). Obtenido de <http://www.boreal-is.com/es/2012/02/iso-26000-cuales-son-los-temas-fundamentales-de-responsabilidad-social-parte-1/>
25. Mató, E. (2015). *MAPFRE*. Obtenido de <http://www.mapfre.es/salud/es/cinformativo/conciliacion-familia-trabajo.shtml>

26. Ministerio del Ambiente. (2015). *Calidad del Ambiente*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/calidad-ambiental/>
27. Ministerio del Ambiente. (2015). *Gestión de sustancias químicas, desechos peligrosos y especiales*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/sistema-de-gestion-de-desechos-peligrosos-y-especiales/>
28. Ministerio del Ambiente. (2015). *Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos – PNGIDS ECUADOR*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/programa-pngids-ecuador/>
29. Organización Internacional del Trabajo. (2015). *La Salud y la Seguridad en el Trabajo*. Obtenido de [http://training.itcilo.it/actrav\\_cdrom2/es/osh/intro/inmain.htm](http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/intro/inmain.htm)
30. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2015). *OCDE, Mejores políticas para una vida mejor*. Obtenido de <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/masinformacionsobrelaocde.htm>
31. Page, F. (2012). *Las Claves para un Negocio Sostenible*. Obtenido de <https://negociosostenible.wordpress.com/2012/05/04/los-beneficios-de-la-rse-para-las-empresas/>
32. PNUD. (2015). *Programas de las Naciones Unidas para el desarrollo*. Obtenido de <http://www.ec.undp.org/content/ecuador/es/home/mdgoverview.html>
33. Polo, J. (2009). *Memoria para optar al grado de Doctor. La Responsabilidad Social corporativa de las grandes empresas españolas con presencia en América Latina: Modelos de actuación*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
34. Pontificia Universidad Católica del Perú. (2012). *Instituto para la calidad*. Obtenido de <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial>
35. Red pacto mundial México. (2015). *The Global Compact*. Obtenido de [http://www.pactomundial.org.mx/home/?page\\_id=2](http://www.pactomundial.org.mx/home/?page_id=2)
36. Rivera, L., & Rosas, P. (2013). *International Centre for Trade and Sustainable Development*. Obtenido de <http://www.ictsd.org/bridges-news/puentes/news/objetivos-de-desarrollo-del-milenio-y-la-agenda-post-2015>
37. Semplades. (2013). *Plan nacional del Buen Vivir (2013-2017)*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>
38. Social Accountability International. (2015). *SA8000 - Social Accountability International*. Obtenido de <http://www.dnvba.com/cl>

<http://www.dnvba.com/cl/Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Responsabilidad-Social/Pages/SA8000.aspx>

39. UNAD. (2015). *Universidad Abierta y a distancia*. Obtenido de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104\\_EXE/leccin\\_6\\_investigacion\\_exploratoria\\_descriptiva\\_correlacional\\_y\\_explicativa.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_investigacion_exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html)
40. Universidad de Costa Rica. (04 de 07 de 2008). *Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/cursosan/fuentes-primarias-y-secundarias>
41. Universidad del Cauca. (2015). *Procesamiento de la información*. Obtenido de Procesamiento de datos: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/procesamiento.htm>
42. Urros, F. (2010). *Guioteca*. Obtenido de <http://www.guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders/>
43. Valdivia, B. (2012). *Socialmente responsable*. Obtenido de <http://www.socialmenteresponsable.com/normativa/aa1000/>
44. Wikipedia. (2014). *Stakeholder*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1 Cuestionario

<b>1. RELACIONES LABORALES</b>	<b>SI</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	<b>NO</b>
1.1 La organización establece de forma preferente relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal.			
1.2 La organización protege la privacidad y los datos de carácter personal del personal contratado.			
1.3 La organización respeta el derecho de su personal a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos vigentes.			
1.4 La organización compensa a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.			
1.5 La organización respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.			
1.6 La organización analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades.			
1.7 La organización proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el equipo de gestión de emergencias.			
1.8 La organización dispone de ambientes saludables y agradables para el trabajo.			
1.9 Existe un clima laboral sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo en la organización.			
1.10 La empresa ofrece un canal de fácil acceso, con mecanismos para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a condiciones de trabajo.			
<b>2. DERECHOS HUMANOS</b>			
2.1 La organización respeta la legislación y las normas internacionales, especialmente en situaciones en que la legislación no toma en cuenta la protección adecuada de los derechos humanos.			
2.2 La organización identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales en los derechos humanos, resultantes de sus actividades.			
2.3 La organización implementa políticas de derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas.			
2.4 La organización evalúa su desempeño en derechos humanos, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora para su gestión.			
2.5 La organización involucra a las partes interesadas en su evaluación de impacto de derechos humanos.			
2.6 La organización periódicamente realiza iniciativas que promueven la promoción de la diversidad y la eliminación de la incidencia de cualquier práctica discriminatoria, aplicable tanto a la función interna así como a procesos de selección, incorporación y promoción.			
<b>3. PRACTICAS DE TRABAJO</b>			
3.1 La organización monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados.			
3.2 La organización atiende a la satisfacción de los empleados respecto a la remuneración, mediante un plan de cargos y salarios claro.			
3.3 La organización ofrece incentivos a los empleados para que adquieran más conocimientos.			
3.4 La organización ofrece servicios de apoyo aparte de los beneficios que dicta la legislación, a los empleados desvinculados.			
3.5 La empresa adopta procedimientos formales de certificación y acompañamiento de indicadores clave de desempeño y metas.			
3.6 La organización desarrolla programas o campañas regulares de concientización sobre la calidad de vida y realiza investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores.			

**ANEXO 2 Declaración de los derechos humanos (derecho al trabajo y a sindicalizarse)**

Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

## Artículo 23

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

### ANEXO 3 Órganos principales de la OIT

La *Conferencia Internacional del Trabajo* es una especie de parlamento internacional cuya función principal es elaborar y adoptar normas internacionales del trabajo. Cada Estado miembro de la OIT está representado en la Conferencia por una delegación nacional compuesta por cuatro miembros: dos por parte del Gobierno y otros dos en representación, respectivamente, de los trabajadores y de los empleadores, cada uno de los cuales puede hacer uso de la palabra y votar con plena independencia. La Conferencia también desempeña un papel importante para controlar la aplicación de las normas internacionales del trabajo en los Estados miembros.

El *Consejo de Administración* es el órgano ejecutivo de la OIT. Gestiona los programas, las políticas y el presupuesto de la Oficina Internacional del Trabajo y está formado por 56 miembros que comprenden 28 miembros gubernamentales, 14 trabajadores y 14 empleadores. Los Estados más industrializados ocupan 10 puestos gubernamentales, mientras que los representantes de los demás países miembros son elegidos en la Conferencia cada tres años teniendo en cuenta la distribución geográfica. Los empleadores y trabajadores eligen a sus propios representantes.

La *Oficina Internacional del Trabajo* es la secretaría permanente de la Organización Internacional del Trabajo y tiene su sede en Ginebra (Suiza). Coordina las actividades de la organización, que lleva a cabo bajo la supervisión del Consejo de Administración y la dirección del Director General, quien es elegido por el Consejo de Administración para períodos renovables de cinco años.

**Fuente:** (Cooperación Italiana, 2008)

## ANEXO 4 Normas Internaciones del Trabajo

Desde su fundación en 1919, la OIT ha adoptado 188 convenios y 199 recomendaciones que abarcan una amplia gama de temas relacionados con el mundo del trabajo, en particular los derechos humanos en el trabajo, la seguridad y salud en el trabajo, la política de empleo y el desarrollo de recursos humanos.

Entre los convenios sobre los derechos humanos, los Estados miembros han identificado ocho que son fundamentales:

1. Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87)
2. Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98)
3. Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29)
4. Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105)
5. Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138)
6. Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182)
7. Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100)
8. Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111)

**Fuente:** (Cooperación Italiana, 2008)

## ANEXO 5 Condiciones para la negociación colectiva

### **El principio de negociación libre y voluntaria**

La negociación colectiva debe ser voluntaria. Un aspecto esencial del principio de libertad de asociación es que implica que la negociación no es obligatoria y que los procedimientos que la respaldan deben tener en cuenta ese carácter voluntario. Además, las partes contratantes decidirán a qué nivel lo aplican, sin imposiciones por parte de la legislación del trabajo o las autoridades.

### **Buena fe**

El principio según el cual la negociación colectiva debe efectuarse de buena fe implica:

- Realizar esfuerzos para llegar a un acuerdo;
- Llevar a cabo negociaciones verdaderas y constructivas;
- Evitar todo retraso injustificado;
- Respetar los acuerdos concluidos y aplicados de buena fe; y
- Conceder tiempo suficiente a las partes para examinar y solucionar los conflictos colectivos.

Con miras a facilitar las negociaciones, se puede aceptar el uso de la conciliación y la mediación, de carácter voluntario o establecidas por ley. Por el contrario, el arbitraje sólo es legítimo cuando lo solicitan ambas partes, a fin de respetar la naturaleza voluntaria de la negociación colectiva.

**Fuente:** (Cooperación Italiana, 2008)

## ANEXO 6 Formas contemporáneas de trabajo forzoso

### **Esclavitud**

Según la definición de la Convención sobre la Esclavitud de las Naciones Unidas de 1926, "la esclavitud es el estado o condición de un individuo sobre el cual se ejercitan los atributos del derecho de propiedad o algunos de ellos". Si bien la esclavitud fue suprimida hace mucho tiempo, las violaciones relacionadas con esa condición todavía son habituales especialmente en países que están en guerra, donde a menudo se utiliza a los prisioneros para realizar trabajos en el sector agrícola y en el servicio doméstico. En algunos casos, se toma a los huérfanos de guerra como rehenes y se les obliga a trabajar.

### **Servidumbre por deudas**

La servidumbre por deudas se produce cuando se obliga a una persona a trabajar para pagar las deudas de un familiar o uno de sus ancestros. Es una forma de trabajo forzoso que persiste especialmente en los países asiáticos y también afecta a los niños.

### **Trata de seres humanos**

Según la definición del Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños (2000), por trata de personas se entiende "la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación". Las víctimas de la trata suelen ser los niños y las mujeres, la mayoría de las veces empleados en el servicio doméstico, el comercio sexual y el sector de la confección.

### **Algunas formas de trabajo doméstico**

El trabajo doméstico puede llegar a convertirse en trabajo forzoso: 1) cuando está relacionado con la servidumbre por deudas y la trata; 2) cuando se impide físicamente al trabajador que deje la casa de los empleadores; o 3) cuando se confiscan sus documentos de identidad. Los peores casos de trabajo forzoso doméstico están relacionados con la violencia que a veces incluyen la violación o la tortura.

Fuente: (Cooperación Italiana, 2008)