



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**ESMERALDAS**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE ESMERALDAS**

**Carrera de Negocios Internacionales**

**Título del proyecto:**

Análisis de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa  
Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA.

Previo a la obtención del título de Licenciada en Negocios Internacionales

**Línea de Investigación:**

Innovación y emprendimiento

**Autora:**

Andrea Judith Andrade Tafur

**Asesora:**

Mgt. Mónica Vergara

Marzo, 2024

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber cumplido con todos los requisitos exigidos por el tribunal en el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES.

---

**PRESIDENTE DE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

---

**LECTOR 1**

Mgt. Dionicio Francisco Mila Carvajal

---

**LECTOR 2**

Mgt. Mario Javier Armas Arias

---

**COORDINADORA DE LA CARRERA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Mgt. Andrea Stefanía Dueñas Mendoza

---

**DIRECTORA DE TESIS**

Mgt. Mónica Angelina Vergara Toro

---

**Esmeraldas, 2024**

## AUTORÍA

Yo, **Andrea Judith Andrade Tafur**, declaro que el presente proyecto de investigación está enmarcado en la actual tesis que es absolutamente original, auténtico y personal. En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

---

Andrea Judith Andrade Tafur

C.I.: 0850050626

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía y sostén en cada paso de este camino.

A mis amados padres, Tania Tafur y Héctor Andrade, quiénes con su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio inmenso, han sido mi faro en los momentos más oscuros y mi fuerza en los desafíos más grandes. Gracias por creer en mí y por ser mi inspiración constante.

A mis queridos hermanos, Erika, Héctor y Tania, quienes han compartido conmigo risas, lágrimas, y han sido mi apoyo incondicional en cada paso del camino. Vuestra presencia ha enriquecido mi vida de formas inimaginables y por ello les estoy eternamente agradecido.

Este logro es el fruto de nuestro amor y apoyo mutuo, y les dedico con todo mi corazón cada palabra escrita y cada logro alcanzado. Sin ustedes, nada de esto sería posible. Gracias por ser mi familia, mi fortaleza y mi mayor bendición.

**Andrea**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por brindarme la oportunidad de crecer académicamente y por el invaluable conocimiento impartido durante mi trayectoria en la institución.

Quiero extender mi más sincero agradecimiento a los distinguidos docentes Mario Armas, Paúl Vera, Mónica Vergara, Francisco Mila y Andrea Dueñas. Su dedicación, compromiso y pasión por la enseñanza han sido una inspiración constante durante mi trayectoria académica.

También deseo expresar mi más sincero agradecimiento al Ing. Klever Morales G., quien no solo ha sido mi jefe de trabajo, sino también mi apoyo incondicional, orientación experta y constante estímulo han sido invaluable. Su habilidad para combinar la exigencia profesional con una actitud comprensiva y motivadora ha sido fundamental para mi crecimiento tanto en el ámbito laboral como académico.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis compañeras y amigas de clases, Lucciana y Estefanía, su amistad y apoyo han sido importantes en este viaje académico. Gracias por estar siempre ahí para brindarme ánimo, compartir conocimientos y experiencias, y por ser una fuente constante de motivación. Su compañerismo ha enriquecido mi camino hacia la culminación de esta tesis, y estoy profundamente agradecida por tenerlas como parte de mi vida.

**Andrea**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice de contenidos .....	ii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>12</b>
Presentación .....	12
Descripción del problema a estudiar .....	13
Justificación del estudio .....	13
Delimitación de objetivos .....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos .....	14
<b>CAPÍTULO 1. Marco Teórico.....</b>	<b>15</b>
1.1 Bases conceptuales.....	15
1.1.1 Responsabilidad social corporativa – RSC.....	15
Importancia de la RSC .....	16
Objetivos de la RSC.....	16
1.1.2 Creación de valor a través de la RSC .....	17
1.1.3 Pilares de la RSC .....	18
1.1.4 Principios de la RSC.....	19
1.1.5 Ventajas de la RSC .....	19
1.1.6 Elemento de la RSC .....	20
1.1.7 Etapas de la RSC.....	21
1.2 Antecedentes .....	22
<b>CAPÍTULO 2. Metodología.....</b>	<b>25</b>
2.1 Delimitación espacio temporal del estudio .....	25
2.2 Tipo de investigación .....	25

2.3 Método de la investigación .....	26
2.4 Población.....	26
2.5 Técnicas de investigación .....	27
2.6 Instrumento de recolección de datos .....	27
2.7 Técnicas de procesamiento de datos .....	28
<b>CAPÍTULO 3. Resultados y discusión.....</b>	<b>29</b>
3.1 Reporte de los datos .....	29
3.1.1 Iniciativas y acciones de CODESA basadas en los principios de la RSC por medio de la entrevista a directivos.....	29
3.1.2 Percepción de los stakeholders internos respecto a la RSC efectuada por CODESA basada en la encuesta a trabajadores. ....	31
3.1.2.1 Dimensión social.....	31
Enfoque ético .....	32
Enfoque Grupos de interés (clientes) .....	32
Enfoque Político.....	33
Enfoque sostenibilidad.....	33
Enfoque respeto a DD.HH. ....	34
Enfoque grupos de interés (empleados) – parte 1 .....	34
Enfoque grupos de interés (empleados) – parte 2 .....	35
3.1.2.2 Dimensión económica.....	35
Enfoque instrumental .....	35
Enfoque productos y servicios de calidad.....	36
Enfoque grupos de interés (clientes) .....	36
3.1.2.3 Dimensión ambiental .....	37
Enfoque protección del medioambiente.....	37
Enfoque comunicación ambiental .....	38
3.1.3 Criterios organizacionales para identificación de los grupos de interés, así como sus necesidades e intereses. ....	38
3.2 Discusión.....	42
<b>CAPÍTULO 4. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>44</b>

4.1 Conclusiones .....	44
4.2 Recomendaciones.....	45
Referencias .....	46
Anexos .....	50
Entrevista semiestructurada – Directivos de Codesa S.A .....	51
Encuesta a stakeholders (trabajadores) .....	53
Operacionalización de las variables .....	57
Informe de Turnitin .....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	57
Tabla 2. Criterios organizacionales de RSC.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pilares de la RSC.....	18
Figura 2. Enfoque éticoético.....	32
Figura 3. Enfoque grupos de interés (clientes).....	32
Figura 4. Enfoque político.....	33
Figura 5. Enfoque sostenibilidad.....	33
Figura 6. Enfoque respecto a DD.HH.....	34
Figura 7. Enfoque grupos de interés (empleados).....	34
Figura 8. Enfoque grupos de interés (empleados).....	35
Figura 9. Enfoque instrumental.....	35
Figura 10. Enfoque productos y servicios de calidad.....	36
Figura 11. Enfoque grupos de interés (clientes).....	36
Figura 12. Enfoque protección del medioambiente.....	37
Figura 13. Enfoque comunicación ambiental.....	38

## Resumen

La presente investigación estableció como objetivo, analizar las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA a propósito de mejorar su impacto en la sociedad y las relaciones con los grupos de interés inmersos en el desarrollo cotidiano de sus actividades. En torno a los aspectos metodológicos, se trató de una investigación de enfoque mixto, con un alcance descriptivo, de tipo documental, no experimental y de campo en la que participaron tres directivos a quienes se les practicó una entrevista y 87 trabajadores a quienes se les realizó una encuesta. Entre los resultados se evidenció que la empresa tiene aún temas en los que no se ha cumplido con los preceptos de RSC como la colaboración con la comunidad, desarrollo de investigaciones, apoyo a proyectos comunitarios, entre otros. Del mismo modo, existen varias deficiencias del enfoque político sobre apoyo a programas comunitarios, apoyo directo a escuelas, parques y centros de salud. En el tema laboral, no tiene programas de desarrollo, formación y capacitación para los colaboradores y no promueve el desarrollo de sus destrezas y acciones. Por otra parte, en el enfoque ambiental no se han realizado procesos de comunicación de prácticas ambientales. Finalmente, se presentan estrategias centradas en las cuatro áreas clave de la RSC.

**Palabras clave:** Responsabilidad social corporativa, enfoque político, enfoque de sostenibilidad, enfoque de grupos de interés, enfoque ambiental.

## **Abstract**

The objective of this research was to analyze the Corporate Social Responsibility policies of the company Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA in order to improve its impact on society and relations with interest groups immersed in the daily development of its activities. Regarding the methodological aspects, it was a research with a mixed approach, with a descriptive scope, of a documentary, non-experimental and field type in which three managers who were interviewed and 87 workers who were interviewed participated. conducted a survey. Among the results, it was evident that the company still has issues in which the CSR precepts have not been met, such as collaboration with the community, research development, support for community projects, among others. Likewise, there are several shortcomings in the policy focus on support for community programs, direct support for schools, parks and health centers. In terms of labor, it does not have development, training and training programs for employees and does not promote the development of their skills and actions. On the other hand, in the environmental approach, no processes of communication of environmental practices have been carried out. Finally, strategies focused on the four key areas of CSR are presented.

**Keywords:** Corporate social responsibility, political approach, sustainability approach, stakeholder approach, environmental approach.

## **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **Presentación**

El mundo globalizado al que se enfrentan las empresas actualmente, está dando paso a un nuevo paradigma, en el que su durabilidad no solo depende de las ganancias que puedan generar por sus actividades comerciales o productivas, sino también por la reputación que alcancen, derivada en gran medida de su participación voluntaria en iniciativas de tipo social y ambiental integradas a sus operaciones, que generen impactos positivos sobre su personal, propietarios y accionistas, comunidades asentadas en su entorno y sobre el medioambiente.

Estas iniciativas que reflejan el compromiso de una empresa por gestionar de forma eficiente los efectos económicos, ambientales y sociales que surgen de su actividad, son parte de la Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC), un concepto que aún se encuentra en construcción, pero ya ha empezado a verse reflejado en muchas organizaciones en las que van adquiriendo conciencia sobre la necesidad de ser socialmente responsables.

De acuerdo con Ayala (2021) la RSC hace referencia a la forma en que las empresas conducen sus operaciones, caracterizadas por tomar en consideración los impactos que éstas tienen en sus clientes, accionistas, comunidades, empleados y en la sociedad en general, respetando la observancia y cumplimiento de leyes y reglamentos laborales, medioambientales y de derechos humanos de nivel nacional e internacional.

Es importante acotar que la RSC es una forma de gestión orientada hacia la ética que una empresa tiene no solo con sus accionistas, sino también con la definición de metas empresariales que tengan compatibilidad con el medioambiente y promuevan la disminución de desigualdades en la sociedad, a través de la ejecución de proyectos sociales que promuevan el desarrollo humano de manera sostenible.

Podría considerarse entonces que la RSC es un tipo de auto regulación empresarial que nace de forma voluntaria con el propósito de ser socialmente responsables; no se trata solo de planificar y ejecutar acciones caritativas y medioambientales de forma puntual, más bien debe ser una filosofía empresarial que permita garantizar la sostenibilidad empresarial y permitir también el crecimiento económico.

## **Descripción del problema a estudiar**

Aunque la filosofía derivada de la RSC puede ser tomado en consideración por todo tipo de empresa, sin importar el tamaño o actividad, para Núñez (2013) generalmente su aplicación se da en empresas grandes o en las consideradas también multinacionales, debido a que en estas grandes estructuras bien pueden ejecutarse prácticas, sistemas y estrategias y permitir una notoria contribución al desarrollo de operaciones de forma responsable y ajustadas a las expectativas de la sociedad.

En este contexto, la presente investigación pretende analizar las políticas de RSC de la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA, una empresa ecuatoriana ubicada en la ciudad de Esmeraldas y dedicada a la fabricación de hojas de madera para enchapado y producir madera y tableros contrachapados, entre otros productos (Hurtado, 2022).

Dado que el giro del negocio, trabaja con productos sensibles para el tema medio ambiental, la responsabilidad Social tiene gran relevancia, y el no poseer análisis de su gestión impide la toma de decisiones oportunas por los directivos en beneficio de la empresa y el entorno donde desarrolla sus actividades. Por esta razón, el estudio busca identificar y analizar las directrices o normas que, desde la RSC, cumple voluntariamente CODESA S.A., a propósito de mejorar su impacto en la sociedad y las relaciones con los grupos de interés inmersos en el desarrollo cotidiano de sus actividades.

Ante las consideraciones expresadas en los párrafos anteriores, se plantea a continuación la interrogante investigativa: ¿Cuál es la situación actual de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa en la empresa CODESA S.A.?

## **Justificación del estudio**

Para Bajo et al. (2020), tener una imagen positiva ante la sociedad en la que desarrolla sus operaciones, logrando beneficios como la generación de valor agregado organizacional por medio de la integración voluntaria de las empresas con las problemáticas sociales y ambientales que surgen en su entorno.

Por tanto, la importancia del estudio radica en la identificación y análisis de las políticas de RSC aplicadas en la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA, a

fin de conocer cuál es su contribución al desarrollo sostenible de los actores internos y externos inherentes a su operatividad, así como las acciones organizacionales voluntarias efectuadas para enfrentar los problemas identificados en su entorno.

El estudio es pertinente porque busca promover la creación de valor y la contribución efectiva de la la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA al entorno en el que efectúa sus operaciones, de tal manera que pueda concebirse a esta organización como un ente que se preocupa no solo por la generación de rentabilidad, sino también por aportar a todos los actores implicados de modo que se alcance un desarrollo sostenible en conjunto.

Los impactos derivados de la investigación se centran en el establecimiento de alternativas con las que la la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA pueda gestionar eficientemente los efectos económicos, ambientales y sociales derivados de sus procesos y si estos se encuentren a la altura de las expectativas de la sociedad.

Entre los beneficiarios se destaca principalmente la empresa, que luego del análisis, identificación de debilidades y posterior planteamiento de mejoras, podrá implementar y gestionar prácticas más transparentes y responsables. También serán beneficiados los empleados con un mayor sentido de pertenencia y la comunidad, que podría participar de proyectos en los que la empresa busque soluciones a los problemas que enfrentan.

## **Delimitación de objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la situación actual de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa en la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA.

### **Objetivos específicos**

- Identificar las iniciativas y acciones de la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA basadas en los principios de la RSC.
- Conocer la percepción de los stakeholders internos respecto a la RSC efectuada por la la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA.
- Describir criterios organizacionales que permitan una fácil identificación de los grupos de interés, y proponer posibles estrategias que posibiliten una mejor gestión de RSC.

# **CAPÍTULO 1. Marco Teórico**

## **1.1 Bases conceptuales**

De acuerdo con Sampieri (2012) el marco teórico es el compendio de diferentes libros, artículos y demás documentos en los que se presentan descripciones del estado pasado y actual sobre un tema específico, generalmente considerado como problema de estudio. En este sentido, se detallan a continuación diferentes concepciones que describen la RSC, sus características y demás aspectos.

### **1.1.1 Responsabilidad social corporativa – RSC**

Más allá de la generación de ganancias, las empresas deben asumir el compromiso de contribuir efectivamente con el bienestar y desarrollo de la calidad de vida de los actores que confluyen en ellas, es decir empleados, familias y comunidad en general. A esta capacidad de valorar los impactos de la gestión empresarial en el entorno en que se desenvuelven las empresas se la conoce como Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

De acuerdo con Chávez y Monzón (2018), la RSC hace referencia a los enfoques que orientan a las organizaciones para generar una imagen positiva en el entorno en el que se desenvuelve, agregando valor a las formas en que se comporta y relaciona con quienes tiene relación, teniendo además la posibilidad de crear una mejor identidad corporativa.

Otro de los criterios es el de Fernández (2019) quien manifiesta que la RSC debe entenderse como la actitud o la filosofía que toma en consideración una empresa para sus negocios y que, de manera voluntaria, incorpora en su gestión, las expectativas y preocupaciones de los grupos de interés que confluyen en su entorno, con una visión de largo plazo. Las empresas que son socialmente responsables buscan conseguir, junto a la rentabilidad económica, el bienestar de la sociedad y el cuidado medioambiental.

Del mismo modo, se considera a la RSC como un efectivo compromiso que tienen las organizaciones para construir no solo su desarrollo económico, sino también mejorar la calidad de vida de todos quienes confluyen en su gestión, esto es trabajadores, sus familias y comunidad en general, haciendo de la empresa, un proyecto sostenible en el tiempo y legitimado a nivel social (Fernández, 2018).

La RSC permite contar con una visión integrada de un negocio, debido a que se toma en consideración no solo los objetivos orientados al crecimiento y rentabilidad, sino que también se les da un gran valor a los aspectos éticos, al respeto por los clientes internos y externos, así como lo importante de la comunidad y el medioambiente en el desarrollo de sus actividades, razón por la que a continuación se describe la importancia de la RSC.

### **Importancia de la RSC**

Según lo expresado por Martínez et al. (2018), el hecho de que la RSC procure firmemente cumplir con lo estipulado en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), refleja su importancia, ya que estos preceptos buscan garantizar la sostenibilidad del plantea desde diferentes aspectos filantrópicos y la agregación de valor.

De su parte Vittor (2018), la RSC es importante porque se ha transformado en un recurso vital en la búsqueda del éxito empresarial ya que, en la actualidad, la sociedad está muy pendiente de la gestión de las empresas frente a su entorno. Es por esto que la aplicación de la RSC trae beneficios palpables a las empresas como el reconocimiento de su marca, el mejoramiento de la imagen pública, ventajas competitivas, así como el compromiso tanto de empleados como de clientes.

Toda vez que se ha detallado la importancia de la RSC y su influencia en el desarrollo sostenible de las empresas que lo aplican, es necesario que se describan los objetivos que persigue esta herramienta de gestión organizacional muy efectiva para mejorar el rol ante los clientes internos, externos y la comunidad en general.

### **Objetivos de la RSC**

Para Wulf (2018), la RSC tiene como principal objetivo la disposición hacia un compromiso voluntario, en el que se busque equilibrio en las empresas, bajo la observancia de tres pilares claramente definidos: el crecimiento económico sostenible, el bienestar de la sociedad y el responsable aprovechamiento de todos los recursos de la naturaleza que son usados por la empresa.

Del mismo modo, se considera que la RSC tiene entre sus objetivos la consecución del desarrollo sostenible, a través de actuaciones apegadas a la ética en torno a las necesidades

de las partes que forman parte de su entorno, cumpliendo con las leyes existentes en el país y coherente con la legislación internacional, integrando a toda la organización y promoviendo su práctica en cada una de sus relaciones (Aránzazu, 2018).

Los objetivos de la RSC se orientan de manera efectiva a la creación de valor y de cómo estas condiciones contribuyen a una mejor presentación ante la comunidad. Por esto se considera conveniente definir a continuación las formas en las que la RSC genera valor en las prácticas organizacionales.

### **1.1.2 Creación de valor a través de la RSC**

La RSC es considerada como una fuente de creación de valor compartido para la empresa y la sociedad. De acuerdo con Porter y Kramer (2011) la creación de valor compartido hace referencia a políticas y prácticas operacionales con las que se promueve la competitividad en las empresas, mejorando a la vez las condiciones económicas y sociales del entorno en que desarrollan sus actividades.

La creación de valor compartido está orientado a la identificación y expansión de las conexiones que deben existir entre el desarrollo social y económico. El concepto de valor compartido promueve el reconocimiento de necesidades sociales, más allá de las económicas como uno de los principales aspectos para definir los mercados.

Para Porter y Kramer, las empresas generalmente siguen teniendo una limitada visión del tema de creación de valor, anteponiendo ante todo el desempeño financiero de corto plazo, en un espacio cerrado que no permite considerar las necesidades más importantes de clientes internos y externos e ignorando las influencias que podrían determinar el éxito empresarial en el largo plazo.

Las empresas pueden crear valor compartido de las siguientes formas:

- Reinventando productos y mercados: resolviendo necesidades sociales con mercados de mejor calidad, generando productos y servicios innovadores que ayuden a resolver las necesidades de la comunidad.
- Mejorando los productos de la cadena de valor: aplicando mejoras continuas a la calidad, costo, cantidad y confiabilidad, así como los procesos productivos y los sistemas usados

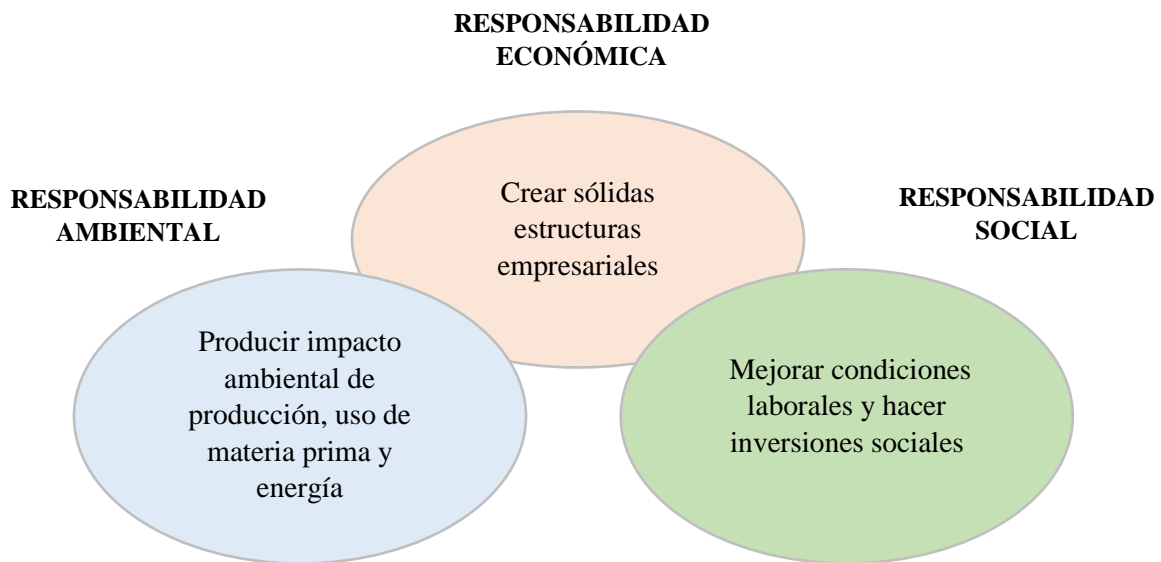
para distribución, administrando adecuadamente, los recursos naturales entorno a las actividades empresariales (Porter y Kramer, 2011).

A partir de la creación de valor, es necesario considerar que la RSC se fundamenta en tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental, factores que permiten su funcionamiento y adaptación en las empresas.

### 1.1.3 Pilares de la RSC

De acuerdo con Muyulema et al. (2019), existen tres pilares bajo los que se encuadra la RSC, los que se orientan a la responsabilidad social, económica y ambiental, cuyo resumen se presenta en la figura 1.

**Figura 1**  
*Pilares de la RSC*



*Nota:* La figura muestra los pilares de la RSC. Fuente: Muyulema et al., (2019)

De la figura presentada anteriormente, se desprenden las siguientes explicaciones:

- La dimensión económica tiene que ver con la posibilidad que tienen las personas de tener negocios propios, generar empleo y obtener finalmente una buena calidad de vida.
- La dimensión social hace referencia a la posibilidad que tiene la comunidad de alternativas de servicios privados, públicos o comunitarios.

- La dimensión ambiental tiene como fin minimizar los efectos del cambio climático, por medio del eficiente aprovechamiento de los recursos naturales (Muyulema et al., 2019).

Se requiere también conocer los principios de la RSC como aspectos fundamentales para su implementación, los que se detallan a continuación.

#### **1.1.4 Principios de la RSC**

Para Aránzazu (2018), la RSC observa seis principios que se detallan a continuación:

- a) **Transparencia:** Son definidas de manera interna por la institución y deben ser cumplidas en cada una de las actividades realizadas.
- b) **Normas:** Son políticas que pueden ser medidas, definidas por la entidad para cumplir con lineamientos internos y externos.
- c) **Evaluación:** Permiten conocer cómo han evolucionado las mediciones de las operaciones en pos de prevenir o corregir acciones.
- d) **Gestión responsable:** Tiene que ver con los documentos que permiten el cumplimiento de los objetivos organizacionales a través de normativas internas y externas que promueven la efectividad en todos los espacios de la empresa y en su entorno.
- e) **Consumo responsable:** Elaborar etiquetas a cada uno de los productos que se ofertan para que los clientes conozcan a detalle, el proceso que se efectúa para elaborarlo de manera segura y responsable.
- f) **Marcos o estructura de información:** Brindar información que permita a todos los sectores relacionados con la organización de manera directa o indirecta, conocer las actividades realizadas en un determinado periodo (Aránzazu, 2018).

#### **1.1.5 Ventajas de la RSC**

Según lo expresado por García y Madero (2016), los beneficios alrededor de la RSC son los siguientes:

- a) **Capacidad de contratación:** Una adecuada valoración de los colaboradores permite contar con una mejor imagen ante la sociedad, a más de crear empoderamiento de los empleados para con la organización.

- b) Reputación: Es una de las más grandes medidas con las que se percibe la agregada de valor pues proyecta una mejor imagen ante el entorno.
- c) Publicidad gratuita: El buen producto o servicio que se oferta al público es fácilmente divulgado por ellos cuando sienten que se han satisfecho todas sus necesidades.
- d) Ventajas fiscales: El hecho de que se realicen contribuciones con otras entidades u organizaciones, hace que se disminuya la carga fiscal.
- e) Diferencia con la competencia: Permite que la organización tenga un mejor posicionamiento en el mercado, siendo una fortaleza notada por los clientes.
- f) Atrae inversores: Cuando se logre una buena imagen en la sociedad y el mercado mismo, los inversionistas tienen disponibilidad de aportar con capital en la empresa.
- g) Reducción de costes: Cuando se detectan actividades internas y externas que pueden ser mejoradas, se reducen costos que permiten aportar positivamente a la empresa.
- h) Lealtad de los clientes: Al momento que la empresa es considerada por los clientes como una marca confiable.
- i) Sostenibilidad a largo plazo: La empresa tiene la posibilidad de convertirse en viable en el tiempo, teniendo controles en cada uno de sus departamentos y estableciendo factores internos y externos que se orientan al bienestar de todos.
- j) Obtención de premios: El hecho de actuar con responsabilidad y cumplir con los compromisos que se planean en función de todos, permite la obtención de reconocimientos tanto de los consumidores como de todo el sector en el que se desarrollan las actividades organizacionales (García y Madero, 2016).

Las ventajas de la RSC son altamente relevantes tomando en consideración diferentes puntos de vista, porque contribuyen al aseguramiento de la sostenibilidad empresarial en el tiempo con el cumplimiento de los elementos que se detallan a continuación:

### **1.1.6 Elemento de la RSC**

De acuerdo con Ethos (2015), se pueden identificar tres elementos fundamentales dentro de la RSC.

- **Voluntariedad:** La aplicación y desarrollo de la RSC requiere ser voluntario y basarse en el hecho de que las empresas son entidades que dan respuesta a aspectos éticos de comportamiento que se ven manifestados en su interacción con el entorno, en aras de crear una cultura empresarial adaptada a las exigencias y necesidades de los grupos de interés, conocidos también como “stakeholders”. En función de la voluntariedad, no existen justificaciones en pos de que las acciones derivadas de la RSC se impongan obligatoriamente por entidades estatales o asociaciones de empresas.
- **Identidad y Sostenibilidad:** La RSC se fundamenta en el cumplimiento de responsabilidades entre todos quienes son parte de la actividad organizacional, los que son parte de una red compleja de valores y relaciones en los diferentes eslabones de la empresa que la promueve. En torno a esta cadena de valor, más allá de ser una herramienta evaluadora de ventajas competitivas, se trata de un mecanismo que apoya la ejecución de acciones de la RSC, conociendo de este modo la identificación de los impactos sociales, económicos y medioambientales de los procesos efectuados y evaluando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, incluyendo también la aplicación de estrategias que permitan alcanzar el desarrollo sostenible.
- **Relación con los grupos de poder:** En el contexto empresarial, se ha ido modificando el criterio que considera a las empresas basadas en los accionistas (shareholders) por las empresas direccionadas hacia los grupos de interés (stakeholders), con lo que se asume que las organizaciones no tienen solo que rendir cuenta a sus accionistas, sino que necesitan también tomar decisiones que se compartan con actores del contexto, entre los que se destacan proveedores, empleados, clientes, organismos de gobierno local, nacional o regional, entre otros (Ethos, 2015).

La RSC permite que pueda ejecutarse la ética empresarial que se basen en valores básicos como la transparencia, comunicación, honestidad, entre otras que permitan cumplir con las etapas que se han establecido para cada caso, las que se detallan a continuación.

### **1.1.7 Etapas de la RSC**

De acuerdo con Gil (2018), la primera etapa tiene que ver con la preparación en la que se pretende la identificación de los beneficios que la RSC aporta a la gestión empresarial,

promoviendo que tanto autoridades como los colaboradores entiendan lo que se requiere de ellos y su compromiso con el proyecto. Por esta razón, se requiere de una eficiente planificación para facilitar la ejecución y control. Luego es identificada la etapa del diagnóstico, que permite el análisis interno de sistemas, prácticas y políticas de la gestión de RSC, así como del análisis externo de consumidores, proveedores y marco legal.

Se continúa luego con la planificación operativa y estratégica en la que se definen claramente las estrategias a implementar para alcanzar las metas propuestas. En la etapa posterior de implementación, se pretende que las empresas jerarquicen los departamentos en función de las líneas estratégicas, los impactos que causarían, así como las capacidades económicas y técnicas que deben ser llevadas a cabo.

Finalmente, se encuentra la etapa de comunicación en la que se pretende modificar el enfoque de comunicación, que se oriente a la relación que tiene la empresa con sus grupos de interés por medio de un proceso permanente, así como el reporte continuo de sustentabilidad. Continúa la etapa de medición y seguimiento cuyo propósito mide el avance de las actividades y si los resultados permiten alcanzar los objetivos. Por último, la etapa de revisión y mejora busca aprender de lo que se ha realizado, eliminando debilidades y potenciando fortalezas en el próximo ciclo de actividades (Gil, 2018).

## **1.2 Antecedentes**

Un artículo de Ayala (2021), plantea como objetivo de estudio el análisis del concepto de RSC en el contexto de empresas y la sociedad de forma general, describiendo su historia, teorías desde su concepción, como se aplica y la distinción de los grupos de interés, así como los objetivos del proceso. En torno a la metodología, se trató de un estudio cualitativo, de tipo documental, en el que se identificaron fuentes bibliográficas que sirvieron para desarrollar el problema de estudio. Entre los resultados se destaca que la RSC permite el cumplimiento de los objetivos que definen los grupos de interés y las características del contexto, teniendo como áreas principales la sociocultural, económica y medioambiental. Se recomienda que las empresas que pongan en práctica la RSC tengan en cuenta sus operaciones y los agentes que pueden verse afectadas.

Reyes et al. (2022), elaboraron un artículo que tuvo como propósito la identificación y validación de variables que están relacionadas con RSC, considera actualmente como una necesidad para que las empresas alcancen el éxito. Respecto a la metodología se trató de un estudio empírico con enfoque cuantitativo y cualitativo, aplicando encuestas como técnica de recolección de datos. Los resultados permitieron evidenciar que la RSC se presenta como una alternativa de enfoque multidimensional en el que las variables internas de las empresas se relacionan con sus preceptos en las que se ven inmersos los clientes, diseño organizacional, valores organizacionales y satisfacción laboral.

La investigación de Chiluita (2020) estableció como objetivo identificar como se cumple la RSC en empresas pertenecientes al sector financiero en la provincia de Chimborazo. Respecto a la metodología se trató de una investigación cuantitativa, en la que con el uso del método analítico se aplicaron procesos de observación y encuesta a una muestra conformada por 34 cooperativas de ahorro y crédito existentes en este sector financiero. En cuanto a los resultados, se evidenció que, entre los diferentes aspectos que se evalúan en la RSC, las entidades cumplen en promedio un 87% de transparencia, 4% desconocen la gestión de los objetivos estratégicos, se cumplen en un 63% de normas y 2% de sostenibilidad. El 54% realiza autoevaluaciones, así como un 2% olvida la gestión de las metas, el 59% gestiona responsablemente sus actividades, el 76% ejecuta un consumo responsable y el 62% tiene una estructura definida para gestionar información. Se recomienda al final del proceso la necesidad que las empresas apliquen los preceptos de la RSC a fin de contribuir con sus clientes, socios, empleados y demás agentes interesados.

González y Pazmiño (2020) definieron como objetivo de estudio medir los impactos generados por la RSC y la cultura organizacional en una constructora ubicada en la provincia de Manabí con el fin de contribuir a la sostenibilidad de la empresa. Respecto a la metodología se trató de una investigación descriptiva, con el uso del método analítico sintético en el que se empleó un estudio de campo y bibliográfico, a más de procesos de entrevistas y encuestas aplicadas a una muestra poblacional de 92 trabajadores. En torno a los resultados, se estableció que la evaluación puntuada fue baja, mostrando una interacción positiva muy baja del cumplimiento de la RSC, identificando al involucramiento, la adaptabilidad y la consistencia como las variables que no superan la base mínima requerida de calificación. Con los resultados se recomienda al final, la vinculación de la cultura

organizacional y la RSC al plan de gestión estratégica empresarial para integrar positivamente a fin de mejorar las condiciones y crear un mejor ambiente general.

La investigación de Vidal (2020) definió como objetivo el diseño de un plan de RSC para la Empresa Pública Correos del Ecuador, que se fundamente en políticas aplicables a la gestión pública en función de que esta entidad establezca su camino al desarrollo. Respecto a la metodología se consideró una investigación descriptiva, de método analítico que permitió examinar el entorno en aspectos claves como la autoevaluación para medir el nivel de RSC en la empresa y el nivel de conocimientos que tienen los trabajadores sobre este tema por medio de la aplicación de encuestas. Los resultados mostraron que en el año 2012 se diseñaron normas y políticas de RSC, sin embargo, no fueron sostenibles en el tiempo, debido al desconocimiento de estos preceptos y la poca gestión organizacional para el seguimiento y aplicación de las mismas. Por esta razón, se plantea un nuevo plan de RSC bajo una diferente misión, visión, principios y políticas ajustadas a la gestión pública con el fin de iniciar un nuevo paradigma que permita contar con una entidad socialmente responsable.

## **CAPÍTULO 2. Metodología**

### **2.1 Delimitación espacio temporal del estudio**

La empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa se dedica a fabricar hojas de madera para enchapado suficientemente delgadas para producir madera enchapada y tableros contrachapados, y para otros fines: alisadas, teñidas, bañadas, impregnadas, reforzadas (con papel o tela), cortadas en figuras.

Para el desarrollo de sus actividades, Codesa S.A. cuenta con un total de 90 empleados distribuidos entre el área administrativa y operativa, quienes formarán parte del proceso investigativo sobre la RSC aplicada por esta empresa en su entorno.

El estudio se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa durante los meses de noviembre del 2023 a enero del 2024, realizando entrevistas a directivos y encuestas a trabajadores con el fin de alcanzar los objetivos investigativos planteados.

### **2.2 Tipo de investigación**

La investigación tuvo un enfoque mixto. Por una parte, es cualitativo porque, teniendo en consideración los criterios de Hernández et al. (2010), buscó identificar y caracterizar los aspectos relacionados con la RSC de la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa, sus políticas y formas de cumplimiento. Del mismo modo, tuvo un enfoque cuantitativo porque buscó determinar porcentualmente las consideraciones de los trabajadores, como stakeholders internos de la empresa sobre el cumplimiento de las políticas de RSC por parte de la empresa.

Bajo las consideraciones de Cegarra (2011), la investigación tuvo un alcance descriptivo porque buscó explicar las características de la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa, respecto al cumplimiento y aplicación de los aspectos que engloban la RSC, intentado medir de manera independiente las categorías establecidas en la temática de estudio.

Se consideró también una investigación documental y no experimental. Documental porque se apoyó en textos, artículos, investigaciones y otras fuentes documentales para conocer los preceptos de la RSC y su aplicación en la empresa motivo de estudio. Del mismo modo, se considera no experimental porque no hizo cambios profundos sobre las variables de investigación, se limitará al análisis del cumplimiento de políticas de RSC por parte de empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa, para sobre esos resultados, emitir recomendaciones de mejora.

Por otra parte, se considera también una investigación de campo, debido a que se debe recurrir a entrevistas para conocer las iniciativas y acciones de la corporación, la percepción de los stakeholders (empleados), así como también para conocer los criterios organizacionales de la entidad.

### **2.3 Método de la investigación**

El método de investigación fue el inductivo deductivo. Bernal (2016) considera que el método inductivo parte de observaciones particulares para llegar a conclusiones generales, mientras que el método deductivo parte de teorías generales para llegar a conclusiones específicas. En este contexto, de manera deductiva, la presente investigación se apoyó en teorías, principios y postulados que sean de aplicación universal, para entenderlos y aplicarlos al hecho particular del cumplimiento de RSC en la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa. Por otra parte, de forma inductiva, con las respuestas obtenidas del proceso investigativo se pudieron obtener observaciones particulares al interior de la empresa para generar conclusiones generales de la situación actual.

### **2.4 Población**

En la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa, laboran 90 personas, distribuidas entre 1 gerente, 1 director de talento humano, 1 director financiero (tres directivos), 3 asistentes administrativos financieros y 84 trabajadores operativos. Al ser una población pequeña, se trabajó con el total de la población.

## **2.5 Técnicas de investigación**

Una de las técnicas usadas fue la revisión documental, con la finalidad de identificar investigaciones anteriores, discusiones, objetivos y metodologías de estudio respecto a la RSC para sobre la base de sus contenidos, construir nuevas premisas y alcanzar los propósitos investigativos.

Del mismo modo se aplicó una entrevista a los directivos de la empresa Codesa S.A., quienes, como representantes de la organización, podrían emitir un criterio formal sobre las acciones de RSC efectuadas por la empresa. También se realizó una encuesta a los trabajadores administrativos y operativos para conocer sus percepciones sobre el tema y sus implicaciones en la gestión organizacional; en este sentido, se tomará en consideración la encuesta ya validada en la investigación de Vidal (2020), en la que se mide la percepción de empleados sobre RSC en una empresa, bajo las dimensiones social, económica y ambiental.

## **2.6 Instrumento de recolección de datos**

Respecto a la técnica de revisión documental, se aplicaron instrumentos como las fichas bibliográficas y aplicación de gestores de referencia bibliográfica, en los que se pueden identificar contenidos que permitan profundizar en el conocimiento y análisis de la RSC y su aplicación en la empresa Codesa S.A.

En torno a la técnica de la entrevista se aplicó una entrevista semiestructurada con la finalidad de conocer las acciones de RSC por parte de los directivos de Codesa S.A. La entrevista estuvo compuesta de 12 preguntas dirigidas al gerente (E1), al director de talento humano (E2) y al director financiero (E3), con temas dirigidos a las dimensiones social, económica y ambiental.

Del mismo modo, para la realización de la encuesta se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas con el propósito de medir la percepción de empleados de Codesa S.A. respecto al tema de investigación. El cuestionario estuvo conformado por tres dimensiones; la dimensión social en la que participaron seis enfoques sobre la ética, grupos de interés (clientes), político, sostenibilidad, respeto a DD.HH., y grupos de interés (empleados). La dimensión económica abordó enfoques como el instrumental, productos y servicios de

calidad y grupos de interés (clientes). Por último, la dimensión ambiental analizó los enfoques protección del medioambiente y comunicación ambiental.

## **2.7 Técnicas de procesamiento de datos**

Para la recolección y análisis de datos se siguió el siguiente proceso:

- Se realizó una visita preliminar para solicitar que los directivos de Codesa S.A., otorguen los permisos correspondientes para la investigación.
- Se elaboraron los instrumentos, adaptando las preguntas a las características del estudio.
- Luego de aprobados los instrumentos y la obtención del permiso, fueron ejecutados en las instalaciones de la empresa Codesa S.A., con la utilización del programa Word, se realizaron los informes respectivos en el informe final de investigación.

## **CAPÍTULO 3. Resultados y discusión**

### **3.1 Reporte de los datos**

Los resultados que se presentan a continuación dan respuesta a los objetivos específicos planteados inicialmente, por lo que en el mismo orden que se establecieron, del mismo modo reciben respuestas. Se inicia con los resultados de las iniciativas y acciones ejecutadas por CODESA en función del criterio de sus directivos, luego se presentan los resultados de la percepción de los stakeholders internos respecto a la RSC efectuada por la empresa basada en la encuesta a trabajadores y, finalmente, se definen criterios organizacionales para identificación de los grupos de interés, así como sus necesidades e intereses en función de mejorar la condición de cumplimiento de RSC.

#### **3.1.1 Iniciativas y acciones de CODESA basadas en los principios de la RSC por medio de la entrevista a directivos.**

##### **3.1.1.1 Aspectos Sociales**

Los entrevistados coincidieron al manifestar que la empresa CODESA contribuye principalmente al desarrollo y bienestar de las comunidades, no solo del sector en el que tiene sus instalaciones, sino en toda la ciudad, porque ha generado un sinnúmero de plazas de empleo directo e indirecto que contribuyen a que la comunidad pueda desarrollarse.

Por otro lado, todos los entrevistados señalaron que la empresa garantiza que todos los trabajadores tengan las mismas oportunidades y sean valorados por sus habilidades y capacidades independientemente de su edad, género, credo u orientación sexual.

En el plano de Derechos humanos, un eje central de la RSC, dos de los entrevistados dijeron no conocer que la empresa aborde y evalúe temas sobre los derechos humanos en la operatividad empresarial. En el caso de E1 manifestó que se respetan los derechos de los trabajadores desde los diferentes aspectos como sueldos, beneficios sociales, entre otros.

En relación con las iniciativas de la empresa enmarcadas en la RSC, los entrevistados manifestaron que no existen proyectos que involucren directamente a las comunidades. Sin embargo, los entrevistados consideran que una de las actividades educativas que realizan con

frecuencia y que podría ser parte de la RSC son los convenios de prácticas preprofesionales con universidades de la ciudad, recibiendo en promedio 25 estudiantes por año.

Finalmente, vinculado con la ética, la respuesta fue similar por parte de los entrevistados, quienes manifestaron que se aplica la estrategia laboral WCP que crea y transmite valores desde la alta dirección hasta todos los niveles de la empresa, impulsando no solo la ética sino también la motivación y satisfacción en el trabajo, generando cohesión cultural y evitando casos de corrupción.

### **3.1.1.2 Aspectos Económicos**

En cuanto a la innovación para garantizar un desarrollo sostenible a largo plazo, los entrevistados manifestaron mayoritariamente que se lo hace aprovechando todo el recurso maderero, teniendo un patrimonio forestal propio, apoyando pequeñas plantaciones, diseñando productos con perspectiva de servicio, dando soluciones y mencionaron, además, que tecnifican el campo bajo varios enfoques de innovación.

Sobre si la empresa gestiona la responsabilidad social a lo largo de su cadena de suministro, asegurándose de que los proveedores cumplan con estándares éticos y sostenibles, los entrevistados expresaron no conocer el tema ni su aplicación.

Respecto a si la empresa contribuye al desarrollo económico local, promoviendo empleo y oportunidades de crecimiento para la comunidad Se consideró entre los entrevistados que CODESA es una empresa privada que más plazas de empleo genera en la ciudad ya sea de manera directa o indirecta, siendo también la empresa con mayor estabilidad laboral en la provincia.

### **3.1.1.3 Aspectos Ambientales**

En relación a las políticas y prácticas de la empresa para la gestión de residuos y el uso eficiente de los recursos, los entrevistados manifestaron que tratan de rehusar la mayor cantidad de materiales. El material o desperdicio que se obtiene del proceso productivo es separado como basura industrial, chatarra, desechos peligrosos y biopeligrosos; estos últimos solo pueden ser retirados por gestores ambientales.

Respecto a las medidas que ha implementado la empresa para mejorar la eficiencia energética y reducir su huella de carbono, los consultados coincidieron al manifestar que se ha mejorado e instalado equipos modernos americanos, europeos y japoneses que han disminuido el consumo energético en los últimos cinco años. Por el contrario, no conocen formas o procesos de reducción de huellas de carbono.

Sobre cómo la empresa aborda la conservación de la biodiversidad, especialmente si opera en áreas ecológicamente sensibles, se manifestó por parte de todos los administradores encuestados que, como política interna, se ha emprendido en los últimos años una constante labor de reforestación tanto en plantaciones propias como en plantaciones de terceros.

Finalmente, con respecto a la medida que la empresa incorpora para la innovación ambiental y la tecnología sostenible en sus procesos y productos, todos los entrevistados manifestaron que se han estandarizado los principios de sostenibilidad, conservación de recursos naturales, eficiencia energética y reduciendo la contaminación.

### **3.1.2 Percepción de los stakeholders internos respecto a la RSC efectuada por CODESA basada en la encuesta a trabajadores.**

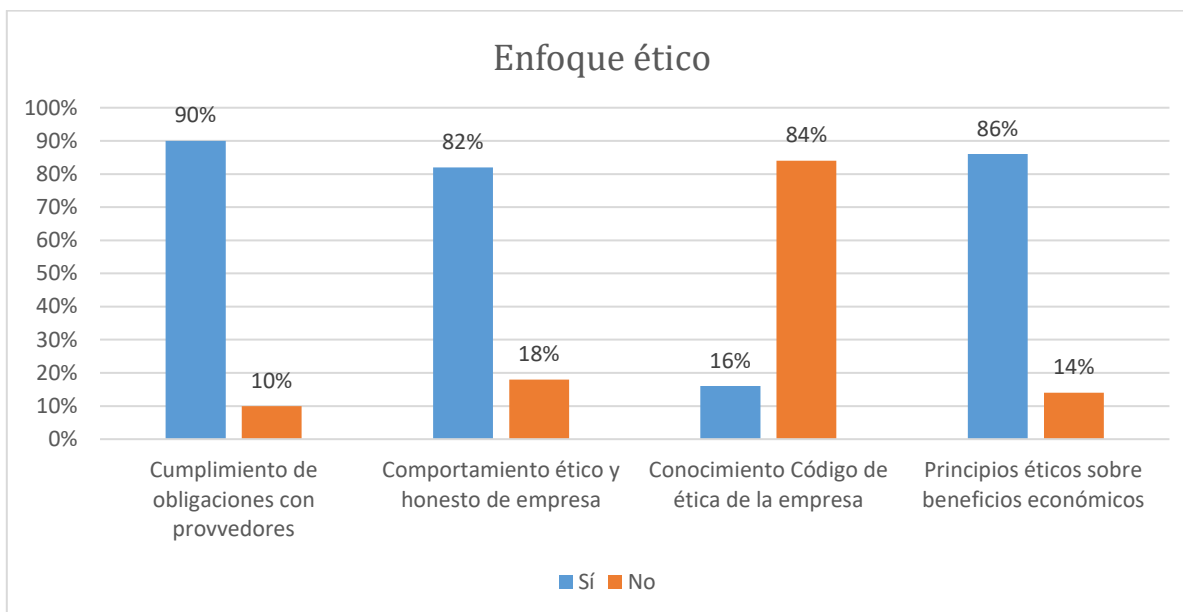
Para el cumplimiento del segundo objetivo, relacionado con el conocimiento de la percepción de los trabajadores respecto a la RSC efectuada por la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa, se realizó una encuesta a 87 trabajadores, la que estuvo compuesta por la dimensión social, económica y ambiental, obteniendo los resultados que se presentan a continuación.

#### **3.1.2.1 Dimensión social**

Al analizar el enfoque ético de la empresa, los resultados muestran que existen varios procesos que se realizan para cumplir con la RSC, sin embargo, existe una oportunidad de mejora en la socialización de los preceptos éticos de la empresa para un mejor conocimiento del código de ética entre los empleados, como se muestra en la figura 2.

## Enfoque ético

**Figura 2**  
Enfoque ético

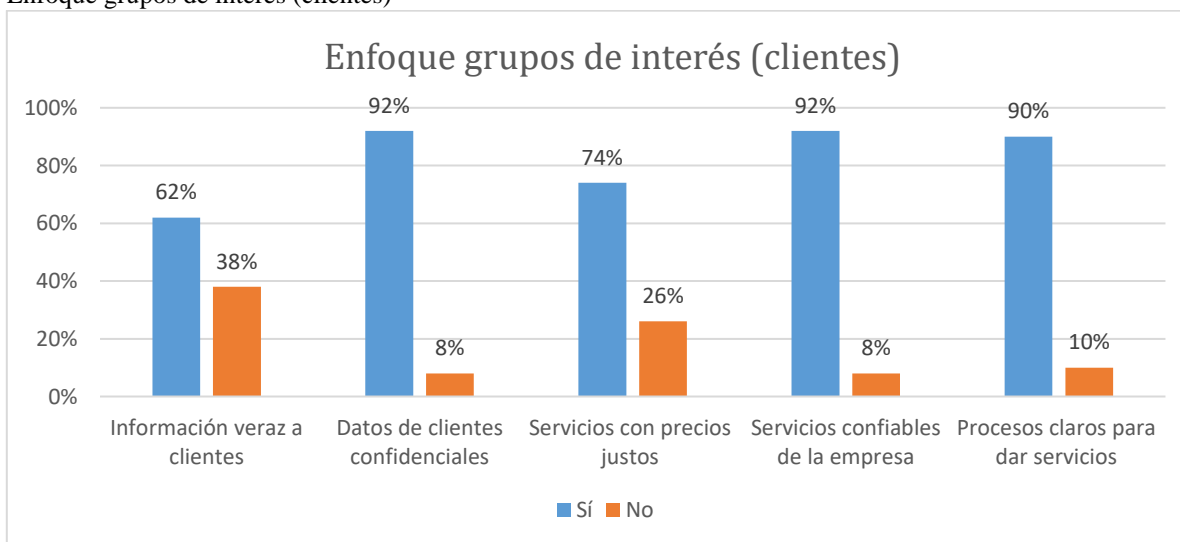


Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

Cuando se analizó el enfoque de grupos de interés (clientes), los resultados mostrados en la figura 3, permitieron evidenciar que las relaciones con los clientes se efectúan bajo procesos que abonan al cumplimiento de los principios de la RSC.

## Enfoque Grupos de interés (clientes)

**Figura 3**  
Enfoque grupos de interés (clientes)

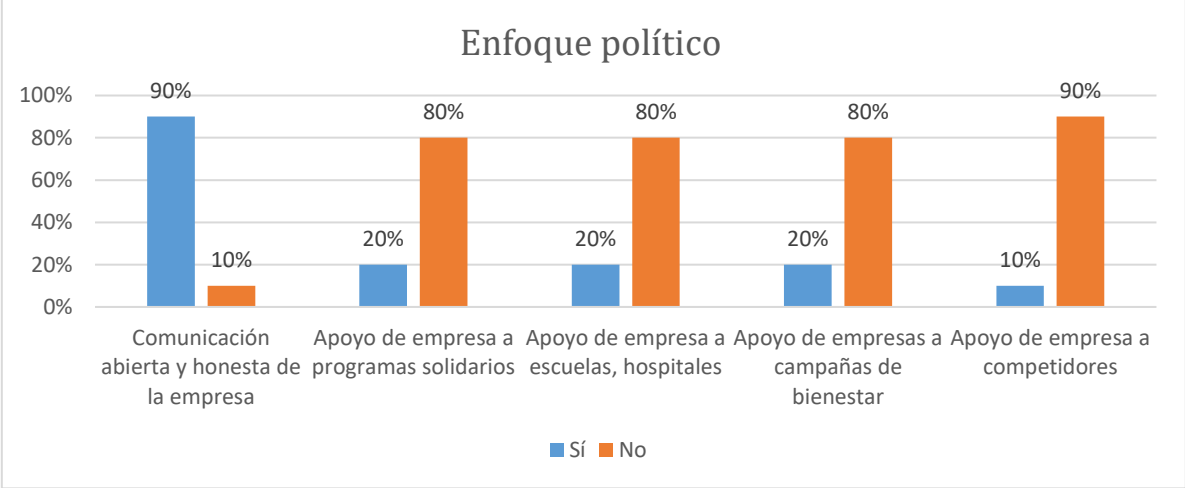


Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

En cuanto al análisis del enfoque político se obtuvieron resultados que reflejan en cierta medida, debilidades en la gestión institucional hacia la comunidad. Tanto en el apoyo de la empresa a programas solidarios, a escuelas y hospitales, campañas de bienestar, así como alianza con competidores, la empresa no está cumpliendo con los preceptos de RSC.

### Enfoque Político

**Figura 4**  
Enfoque político

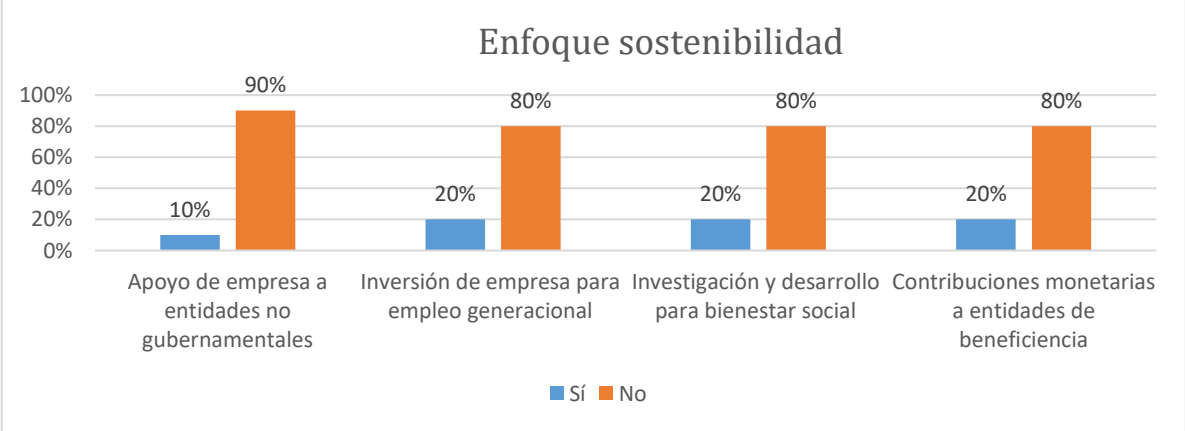


Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

Al analizar el enfoque de sostenibilidad, los resultados tampoco son favorables para la empresa. La figura 5 muestra la empresa no efectúa procesos que fortalezcan la RSC en los aspectos de apoyo a empresas no gubernamentales, inversión para el empleo, investigaciones para el bienestar social ni contribuciones monetarias a entidades benéficas.

### Enfoque sostenibilidad

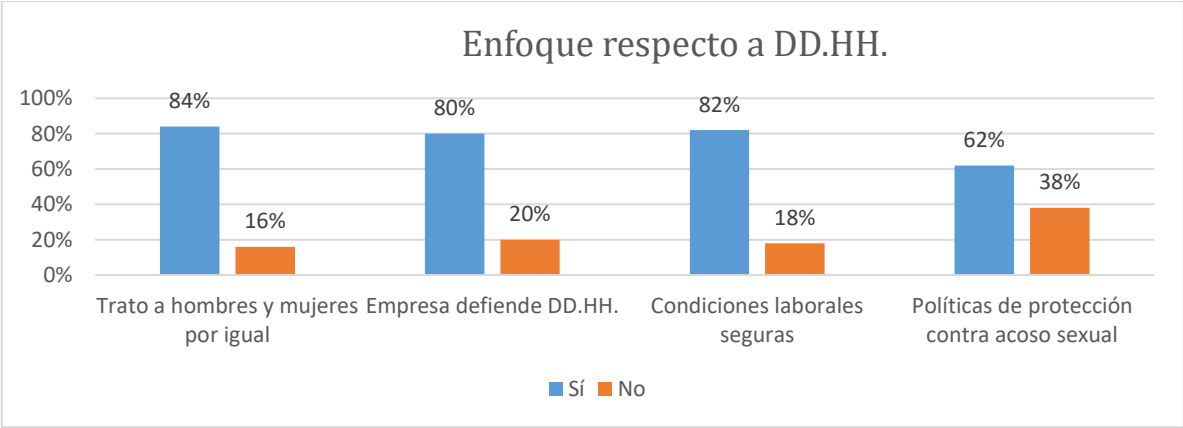
**Figura 5**  
Enfoque sostenibilidad



Cuando se abordó el enfoque de respeto de DD.HH., los resultados resultaron favorables de forma general para la empresa. Se cumplen con los procesos que ayudan al cumplimiento de los preceptos de RSC, como se muestra en la figura 6.

**Enfoque respeto a DD.HH.**

**Figura 6**  
Enfoque respecto a DD.HH.

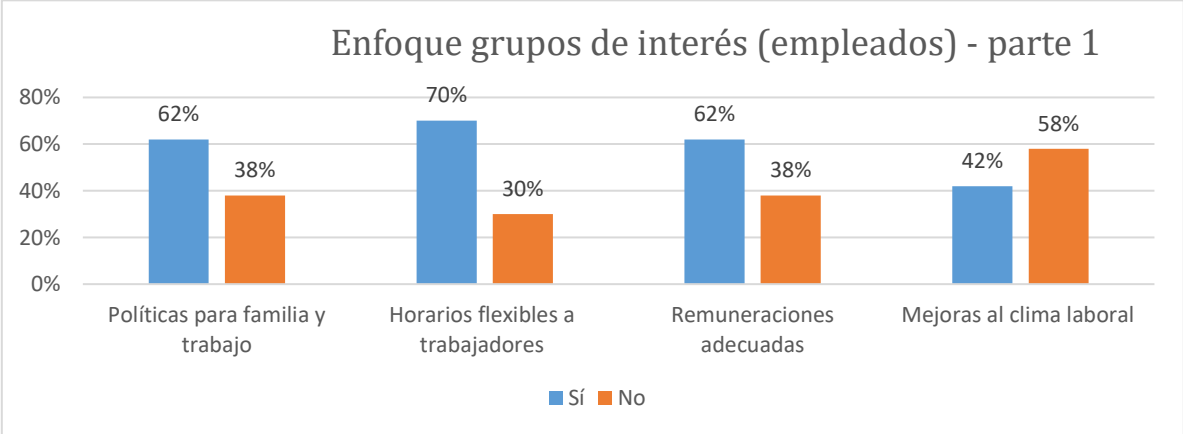


Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

En cuanto al tema de enfoque de grupos de interés, los resultados mostrados en las figuras 7 y 8, se evidenció que la empresa practica varios procesos en función de los preceptos de la RSC. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en aspectos relacionados con mejora del clima laboral, un mayor compromiso organizacional con el desarrollo de los trabajadores, así como la promoción de habilidades y destrezas de los colaboradores.

**Enfoque grupos de interés (empleados) – parte 1**

**Figura 7**  
Enfoque grupos de interés (empleados) parte 1

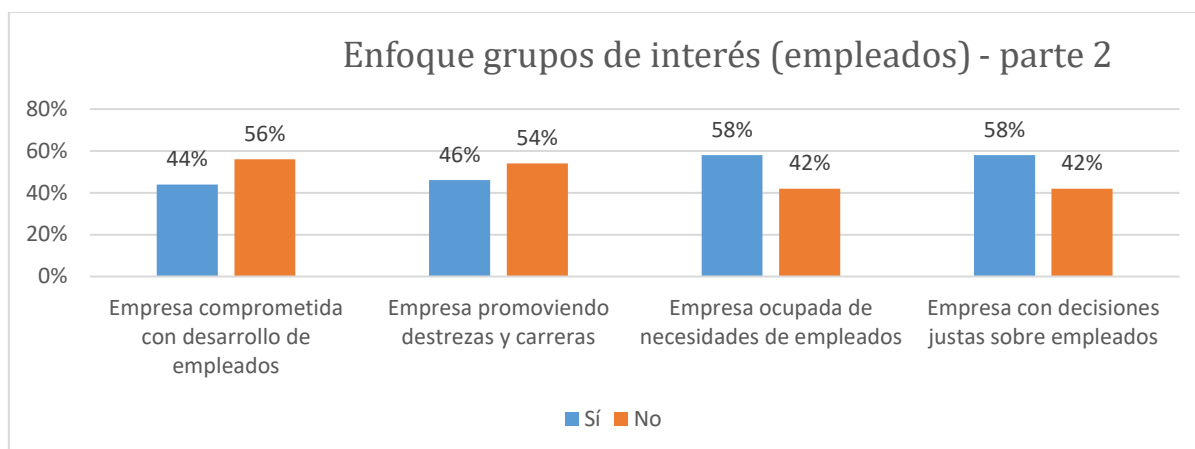


Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

## Enfoque grupos de interés (empleados) – parte 2

**Figura 8**

Enfoque grupos de interés (empleados) parte 2



Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

La segunda dimensión evaluada dentro de la RSC fue la dimensión económica, la que se analizó a través de tres enfoques: instrumental, productos y servicios de calidad y grupos de interés (clientes). Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

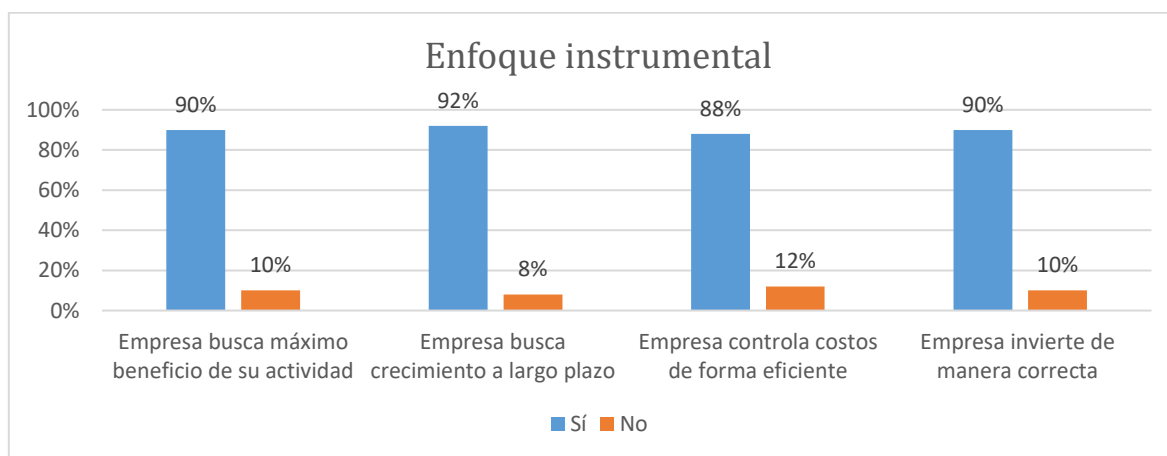
### 3.1.2.2 Dimensión económica

Al iniciar el análisis de la dimensión económica se consideró el enfoque instrumental que generó resultados favorables para la organización. Los procesos analizados fortalecen la aplicación de los preceptos de la RSC en la empresa, como se muestra en la figura 9.

#### Enfoque instrumental

**Figura 9**

Enfoque instrumental



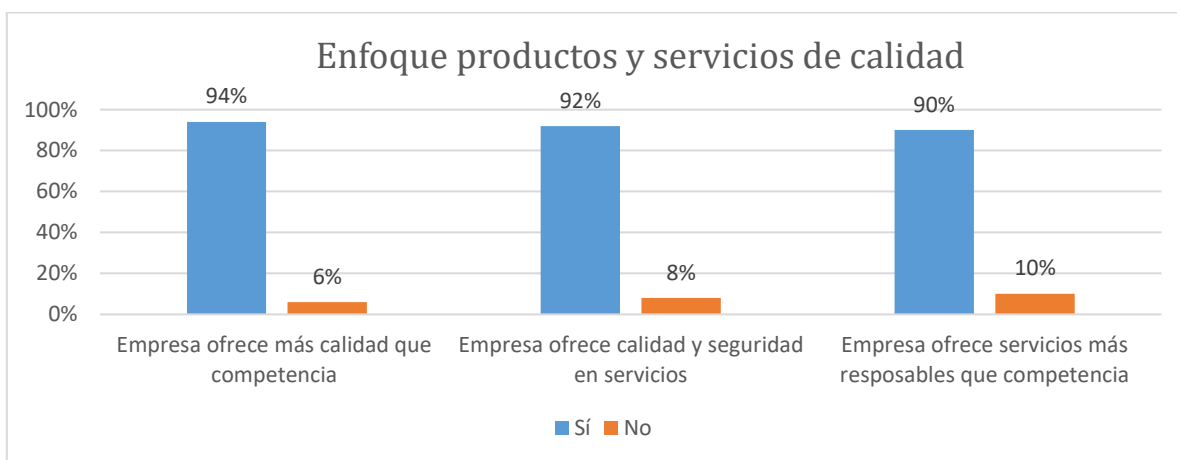
Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

Dentro de la misma dimensión económica, al analizar el enfoque productos y servicios de calidad, los resultados fueron también favorables. Según los resultados de la figura 10, todos los procesos están alineados a los preceptos de la RSC.

### Enfoque productos y servicios de calidad

**Figura 10**

Enfoque productos y servicios de calidad



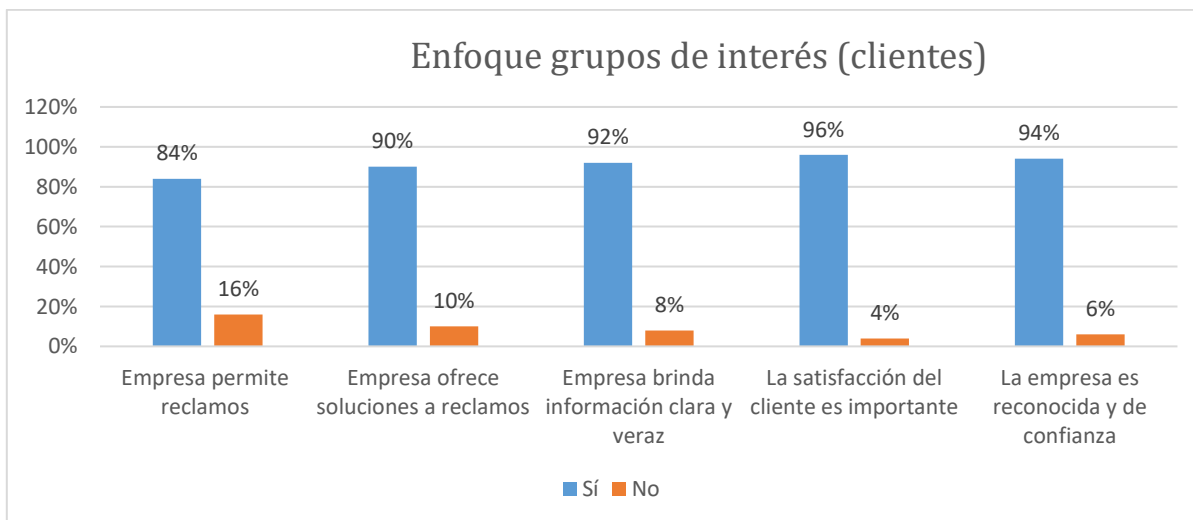
Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

Al finalizar el estudio de la dimensión económica de la RSC, en torno al enfoque grupo de interés (clientes), los resultados de la figura 11, se presentaron de manera favorable, confirmando la aplicación de los preceptos de la RSC en el desarrollo de estas actividades.

### Enfoque grupos de interés (clientes)

**Figura 11**

Enfoque grupos de interés (clientes)



Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

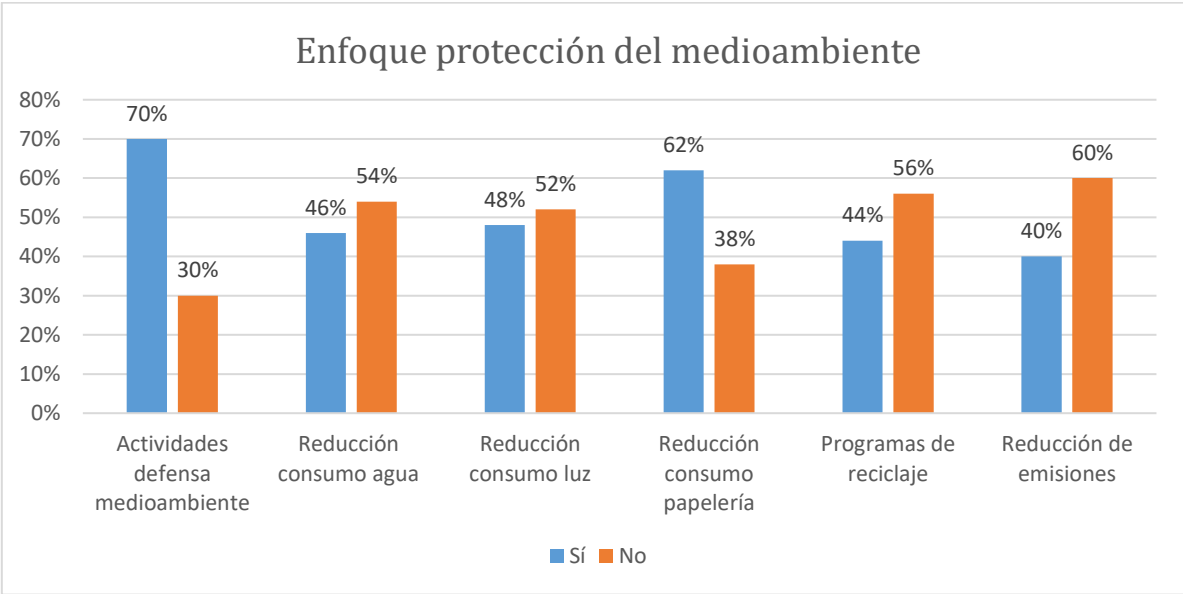
Finalmente, se realizó el análisis de la tercera dimensión, denominada dimensión ambiental, la que se compone de dos enfoques relacionados con la protección del medioambiente y la comunicación ambiental. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

**3.1.2.3 Dimensión ambiental**

Respecto a la dimensión ambiental, se analizó el enfoque de protección al medioambiente. Como muestra la figura 12, se consideran dos aspectos positivos y como procedimientos con oportunidades de mejora como la reducción de consumo de agua, luz y emisiones, así como programas de reciclaje en las operaciones.

**Enfoque protección del medioambiente**

**Figura 12**  
Enfoque protección del medioambiente



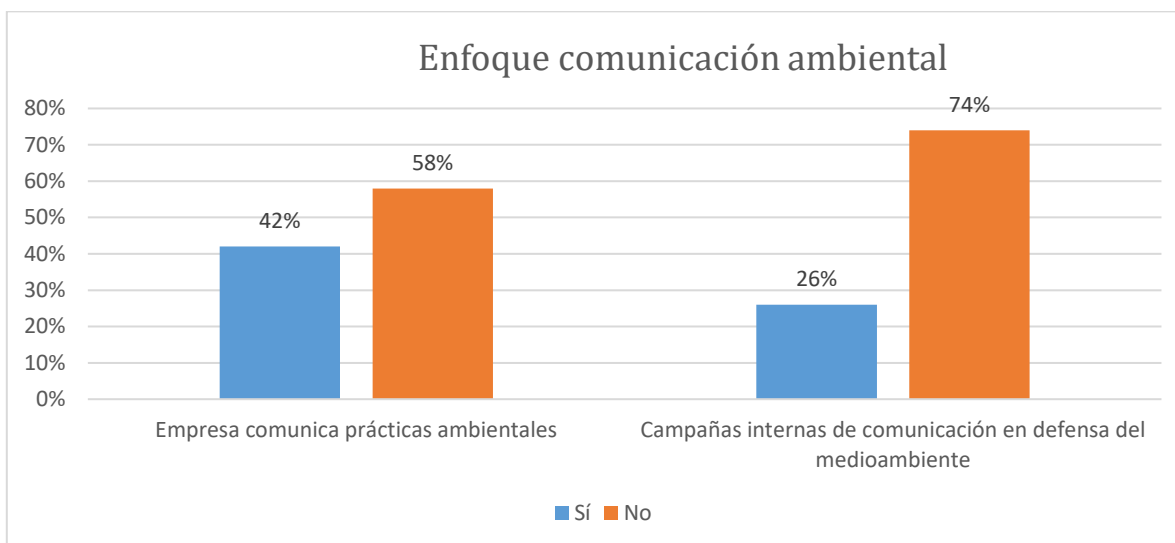
Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

Finalmente, al analizar el enfoque comunicacional ambiental, los resultados se mostraron desfavorables. Según lo mostrado en la figura 13, son oportunidades de mejora los procesos relacionados con la poca comunicación organizacional de prácticas ambientales, así como la inexistencia de campañas internas que defiendan el medioambiente.

## Enfoque comunicación ambiental

**Figura 13**

Enfoque comunicación ambiental



Fuente: Encuesta a trabajadores de CODESA

### 3.1.3 Criterios organizacionales para identificación de los grupos de interés, así como sus necesidades e intereses.

Los resultados obtenidos en el proceso investigativo permitieron evidenciar que, aunque la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa lleva a cabo sus operaciones de forma adecuada, respetando ciertos criterios de responsabilidad social corporativa, existen algunas condiciones que no se han cumplido y que requieren de estrategias que posibiliten un mayor cumplimiento de estos preceptos de responsabilidad empresarial.

Se proponen a continuación diversos criterios organizacionales que permitirían a la empresa Codesa, identificar los grupos de interés, sus necesidades e intereses en pos de mejorar sus operaciones y orientarlas a los preceptos de la responsabilidad social corporativa.

**Tabla 1**  
*Criterios organizacionales de RSC*



**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

<b>Nombre de la empresa:</b>	Empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa.
<b>Ubicación:</b>	Barrio “Unidos Somos Más” sector Codesa, junto al Terminal Terrestre de Esmeraldas.
<b>Fecha de presentación:</b>	Enero 2024
<b>Objetivo general:</b>	Mejorar el desempeño de la Empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa en materia de RSC en los ámbitos político, social, laboral y ambiental.
<b>Objetivos específicos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecer el compromiso de la empresa con la comunidad.</li> <li>▪ Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad.</li> <li>▪ Mejorar el clima laboral y el bienestar de los colaboradores.</li> <li>▪ Reducir el impacto ambiental de la empresa.</li> </ul>

**ESTRATEGIAS Y CRITERIOS ORGANIZACIONALES**

<b>Enfoque político:</b>	<p><b>Apoyar programas solidarios comunitarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer un fondo de apoyo a programas solidarios de la comunidad. Este fondo podría ser alimentado por donaciones de los empleados, la empresa o ambas partes.</li> <li>▪ Designar un equipo de empleados para que se encargue de seleccionar y evaluar los programas solidarios que serán apoyados.</li> </ul> <p><b>Brindar apoyo directo a escuelas, parques o centros de salud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Donar materiales y equipos a escuelas, parques y hospitales de la comunidad.</li> <li>▪ Organizar jornadas de voluntariado para que los empleados participen en la mejora de estas instituciones.</li> </ul> <p><b>Contribuir a campañas y proyectos comunitarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer un vínculo con dirigentes de la comunidad para conocer y apoyar campañas y proyectos comunitarios que promuevan el desarrollo de los habitantes.</li> </ul>
--------------------------	--

- 
- Financiar proyectos comunitarios que sean desarrollados por organizaciones sin fines de lucro en el entorno comunitario.

#### **Contribuir a campañas y proyectos comunitarios**

- Coordinar y colaborar con otras empresas grandes del sector para ejecutar proyectos de RSC que sean de interés para la comunidad.
  - Promover la formación de una red de empresas comprometidas con la RSC.
- 

#### **Apoyar a entidades no gubernamentales que realizan trabajo social en las comunidades**

- Identificar la existencia de entidades no gubernamentales que desarrollen trabajo social en la comunidad.
- Establecer un fondo y donar tales recursos a entidades no gubernamentales que realizan trabajo social en las comunidades.

#### **Realizar inversiones para generar empleo dirigido a las futuras generaciones**

- Donar materiales y equipos a escuelas, parques y hospitales de la comunidad.
- Organizar jornadas de voluntariado para que los empleados participen en la mejora de estas instituciones.

#### **Enfoque sostenibilidad:**

#### **Realizar procesos de investigación y desarrollo para generar bienestar en las comunidades**

- Desarrollar productos o servicios que, sean gratuitos o a precios cómodos que contribuyan al bienestar de la comunidad.
- Realizar investigaciones sobre temas relacionados con el desarrollo sostenible en conjunto con la comunidad.

#### **Realizar contribuciones monetarias o económicas a entidades de beneficencia**

- Identificar y donar fondos a entidades de beneficencia que trabajan en la comunidad.
  - Organizar eventos para recaudar fondos que sirvan para mejorar la condición de la comunidad.
- 

#### **Mejorar el clima laboral**

- Realizar encuestas de clima laboral para identificar los aspectos que deben mejorarse.
  - Implementar programas de comunicación y participación de los empleados.
  - Crear un comité de bienestar laboral.
-

---

**Enfoque grupos de interés  
(empleados):**

**Implementar programas de desarrollo, formación y capacitación para los colaboradores**

- Ofrecer programas de formación y capacitación a los empleados.
- Crear un plan de carrera para los empleados.
- Fomentar la formación continua de los empleados.

**Realizar acciones para animar a los empleados a desarrollar sus destrezas y acciones**

- Reconocer y recompensar a los empleados que desarrollan sus destrezas y acciones.
  - Fomentar la colaboración entre los empleados.
  - Crear un programa de mentoría para los empleados.
- 

**Enfoque ambiental:**

**Reducir el consumo de agua y energía**

- Implementar medidas para reducir el consumo de agua y energía en sus instalaciones.
- Educar a sus empleados sobre la importancia de ahorrar agua y energía.

**Implementar** programas de promoción del reciclaje

- implementar programas de reciclaje en los diferentes puntos de las instalaciones.
- Fomentar la formación de los empleados en temas de reciclaje.

**Reducir las emisiones de CO2**

- Implementar medidas para reducir las emisiones de CO2 en sus operaciones.
  - Educar a sus empleados sobre la importancia de reducir las emisiones de CO2.
-

## 3.2 Discusión

Los resultados expuestos anteriormente son consistentes con los antecedentes de estudio que se han presentado. En general, los estudios coinciden en que la RSC es una práctica importante para las empresas, ya que les permite cumplir con sus objetivos, contribuir con la sociedad y mejorar su reputación.

En el caso del análisis del cumplimiento de los preceptos de RSC en la Empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa, los resultados de la investigación muestran que la empresa aplica varios procesos de la RSC, sin embargo, aún existen importantes oportunidades de mejora y gestión en los ámbitos político, social, laboral y ambiental. Estas debilidades son consistentes con los resultados de los estudios presentados, que señalan que las empresas, de forma general, suelen tener un enfoque limitado en materia de RSC.

Por ejemplo, el estudio de Ayala (2021) señala que la RSC permite el cumplimiento de los objetivos que definen los grupos de interés y las características del contexto. En el caso de la empresa Codesa, los resultados de la investigación muestran que la empresa no está teniendo un impacto positivo en su comunidad, es decir en sus grupos de interés. La empresa no apoya programas solidarios, no brinda apoyo directo a escuelas, parques y hospitales, contribuye poco a campañas y proyectos comunitarios y no tiene vínculos de colaboración con otras empresas del sector para la ejecución de proyectos de RSC.

El estudio de Reyes et al. (2022) señala que la RSC se presenta como una alternativa de enfoque multidimensional en el que las variables internas de las empresas se relacionan con sus preceptos, incluyendo en estos a sus empleados y colaboradores. En este sentido, los resultados de la investigación muestran que los empleados no tienen una percepción del todo positiva, debido a que no perciben que la empresa haya hecho mejoras suficientes al clima laboral, no perciben que existan programas de desarrollo, formación y capacitación para los colaboradores, y no perciben que la empresa realice acciones para animar a los empleados a desarrollar sus destrezas y acciones.

En cuanto a la investigación de Chiluiza (2020), el autor llega a establecer que las empresas deben aplicar los preceptos de la RSC a fin de contribuir con sus clientes, socios,

empleados y demás agentes interesados. Distinto a estos preceptos, los resultados de la investigación muestran que la empresa no está teniendo un impacto positivo en su entorno, porque no está contribuyendo a la sostenibilidad ya que no perciben que la empresa esté haciendo esfuerzos significativos para reducir su impacto ambiental, ni desarrollando programas de socialización de protección al medioambiente, ni con la comunidad, ni con los colaboradores de manera interna.

González y Pazmiño (2020) recomiendan la vinculación de la cultura organizacional y la RSC al plan de gestión estratégica empresarial. Por otra parte, Vidal (2020) señala que es importante diseñar un plan de RSC que se fundamente en políticas aplicables a la gestión pública. Ambas conclusiones y aportes de los citados autores se relacionan con los resultados de la presente investigación, en la que se plantean estrategias y criterios organizacionales que permitan integrar de manera efectiva la RSC a la estrategia empresarial de Codesa, enfrentando de manera específica cada una de las deficiencias identificadas.

Los criterios mencionados anteriormente muestran que la Empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa tiene importantes desafíos en materia de RSC. La empresa debe tomar medidas para mejorar su desempeño en esta área, ya que esto le ayudará a cumplir con sus objetivos, contribuir con la sociedad y mejorar su reputación.

## **CAPÍTULO 4. Conclusiones y recomendaciones**

### **4.1 Conclusiones**

- Al finalizar el proceso investigativo se puede considerar que se cumplió con lo establecido en el objetivo general del estudio relacionado con analizar la situación actual de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa en la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. CODESA. Con la aplicación de las técnicas de investigación definidas en la parte metodológica, se dieron respuestas a los objetivos específicos relacionados con conocer la percepción de directivos y empleados respecto al cumplimiento de los preceptos de RSC, así como al planteamiento de criterios organizacionales que contribuyan a una mejor actuación institucional en esta condición.
- A partir de los resultados de la investigación tomados de las entrevistas a varios directivos, se puede concluir que la empresa Codesa tiene un enfoque positivo en materia de RSC. La empresa fomenta la innovación para garantizar un desarrollo sostenible a largo plazo, y contribuye al desarrollo económico local, promoviendo empleo y oportunidades de crecimiento para la comunidad. Sin embargo, aún hay temas en los que no se ha cumplido con los preceptos de RSC como la colaboración con la comunidad, desarrollo de investigaciones, apoyo a proyectos comunitarios, entre otros.
- En función de las percepciones de los empleados de la empresa Codesa, se pudo evidenciar que la organización, de forma general, realiza el adecuado cumplimiento de los preceptos de la RSC. Sin embargo, existen varias deficiencias del enfoque político en cuanto al apoyo a programas solidarios de la comunidad, así como en el apoyo directo a escuelas, parques y centros de salud. Del mismo modo, la empresa no realiza inversiones para generar empleo aparte del que brinda por su operatividad, no ha realizado procesos de investigación y desarrollo para generar bienestar en las comunidades. En el tema laboral, no ha hecho mejoras suficientes al clima laboral, no tiene programas de desarrollo, formación y capacitación para los colaboradores y no realiza acciones para animar a los empleados a desarrollar sus destrezas y acciones. Finalmente, en el enfoque ambiental no se han realizado procesos de comunicación de prácticas ambientales, ni se han disminuido el consumo de agua, luz, ni de las emisiones de CO<sup>2</sup>.

- Las estrategias y criterios organizacionales presentados en el texto proporcionan un marco sólido para que la empresa Codesa desarrolle e implemente estrategias para una mayor efectividad de la RSC. Las estrategias se centran en cuatro áreas clave: enfoque político que contribuya al desarrollo y bienestar de las comunidades locales; enfoque sostenibilidad para proteger el medio ambiente y promover el desarrollo sostenible; enfoque grupos de interés (empleados) para fomentar un ambiente laboral inclusivo y diverso y; enfoque ambiental en pos de reducir el impacto ambiental de sus operaciones.

## **4.2 Recomendaciones**

- Se considera necesario que la empresa Codesa establezca una política formal sobre RSC, la misma que debe establecer los principios y valores que guiarán los esfuerzos de la empresa hacia el cumplimiento de estos preceptos. Sería importante también que se cree un comité de RSC como responsable de desarrollar e implementar los programas de RSC de la empresa, a más de recopilar datos para evaluar la eficacia de sus esfuerzos de RSC en su implementación.
- Se recomienda a la empresa Codesa que implemente las siguientes acciones para mejorar su desempeño en materia de RSC. En el enfoque político debe apoyar programas de solidaridad a la comunidad y de mejoras a sus entornos, sin dejar de lado la investigación para generar empleo y bienestar en las comunidades. En el enfoque laboral debe mejorar el clima laboral, a más de implementar programas de desarrollo, formación y capacitación para los colaboradores. En el enfoque ambiental debe realizar una más efectiva comunicación de sus prácticas ambientales y reducir de forma significativa el consumo de agua, luz y las emisiones de CO<sup>2</sup>.
- La empresa Codesa debe coordinar la socialización y aplicación de las estrategias que se han presentado en el estudio realizado, con la finalidad de mejorar las actuales condiciones de RSC. Es imperioso que se desarrolle una política formal de RSC, involucrando a los grupos de interés en el desarrollo y la implementación de sus programas. Esto ayudará a garantizar que los programas respondan a las necesidades de las partes interesadas de manera efectiva.

## Referencias

- Aránzazu, R. (2018). *Responsabilidad Social Corporativa*. Editorial Innovación y Cuantificación.
- Ayala, C. (2021). La Responsabilidad Social Corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Revista Anuario Jurídico y Económico Escurialense* 1(1), 173-198.  
<https://Dialnet-LaResponsabilidadSocialCorporativa-8162269.pdf>
- Bajo, A., González, M. y Fernández, J. (2020). Responsabilidad social y empresa sostenible. *Revista Científica de estrategias, tendencias e innovación en comunicación* 5(3), 230.  
<https://5108-Texto%20del%20art%C3%ADculo-21918-1-10-20200924.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Editorial Díaz de Santos.
- Chávez, R. y Monzón, J. (2018). La economía social ante los paradigmas económicos emergentes: innovación social, economía colaborativa, economía circular, responsabilidad social empresarial, economía del bien común, empresa social y economía solidaria. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* 1(93), 5-50.  
<https://ojs.uv.es/index.php/ciriecespana/article/view/12901/0>
- Chiluiza, J. (2020). *La responsabilidad social corporativa y la intermediación financiera del sector cooperativo financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo] Repositorio digital UNCH.  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7093>

Corporación La Favorita. (2021). *Nuestra Identidad*.

<https://www.corporacionfavorita.com/informe/identidad/>

Ethos Instituto. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial*.

<https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Indicadores-Ethos-Vers%C3%A3o-espanhol.pdf>

Fernández, R. (2018). *Administración de la responsabilidad social corporativa*. Editorial Thompson.

Fernández, J. (2019). *Responsabilidad social corporativa vs responsabilidad contable*. Editorial Revista de Contabilidad.

Hurtado, K. (2022). *Formulación de un plan de comunicación organizacional interno para la empresa Contrachapados de Esmeraldas S.A. Codesa* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas] Repositorio digital PUCESE.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3177/1/Hurtado%20Meza%20Katty%20Paola.pdf>

García, J. y Madero, S. (2016). La Evolución del Concepto de Responsabilidad Social Corporativa: Revisión Literaria. *Conciencia Tecnológica* 1(51), 38-46.

<https://www.redalyc.org/pdf/944/94446004006.pdf>

Gil, C. (2018). *Responsabilidad social corporativa: revisión crítica de una noción empresarial*. Editorial Centro de Investigaciones Sociológicas.

González, M. y Pazmiño, N. (2020). *La responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional en la Empresa Isaba* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí] Repositorio digital ESPAM.

<https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1265>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill.

Martínez, P. y Rodríguez del Bosque, I. (2018). Revisión teórica del concepto y estrategias de medición de la responsabilidad social corporativa. *Revista Editorial Prisma Social* 1(11), 321-350.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4730975>

Mercadé, P., Molinillo, S. y Fernández, A. (2014). *Influencia de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la actitud del consumidor: una comparación análisis entre Mercadona*.

Muyulema, J., Pucha, P., Villamarín, A. y Muyulema, C. (2019). Desafíos de la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector económico popular y solidario del Ecuador. *Revista Visionario Digital*, 3(4), 44-66.

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/965>

Núñez, G. (2013). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Editorial CEPAL.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5779/1/S0310754\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5779/1/S0310754_es.pdf)

Reyes, L., Leyva, C., Pérez, R. y Sánchez, A. (2022). Variables de la responsabilidad social corporativa: un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de Administración y Economía RETOS* 1(1), 286-305.

<https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/6185>

Sampieri (2012). *Metodología de investigación*. Editorial Limusa.

Vidal, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador* [Tesis de maestría, Unidad Andina Simón Bolívar] Repositorio digital UASB.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7172>

Vittor, A. (2018). *Qué es la RSC y por qué es tan importante para su empresa*. Editorial Medium.

Wulf, B. (2018). *Responsabilidad social empresarial, un desafío corporativo*. Editorial Universidad La Serena.

# **ANEXOS**

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**Entrevista semiestructurada – Directivos de Codesa S.A.**

**ASPECTOS SOCIALES**

1.- ¿Cuál es el enfoque de la empresa para contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades locales donde realiza sus actividades?

---

---

2.- ¿Cómo fomenta la empresa un ambiente laboral inclusivo y diverso?

---

---

3.- ¿Cómo la empresa aborda y evalúa su impacto en los derechos humanos, tanto dentro de la organización como en su entorno?

---

---

4.- ¿Qué iniciativas lleva a cabo la empresa para apoyar la educación y el desarrollo social en las comunidades cercanas a donde está instalada su fábrica?

---

---

5.- ¿Cómo integra la ética en sus prácticas operativas y comerciales diarias y qué medidas toma para garantizar la transparencia y la integridad?

---

---

**ASPECTOS ECONÓMICOS**

6.- ¿Cómo la empresa fomenta la innovación para garantizar un desarrollo sostenible a largo plazo?

---

---

7.- ¿Cómo la empresa gestiona la responsabilidad social a lo largo de su cadena de suministro, asegurándose de que los proveedores cumplan con estándares éticos y sostenibles?

---

---

8.- ¿De qué manera la empresa contribuye al desarrollo económico local, promoviendo empleo y oportunidades de crecimiento para la comunidad?

---

---

### **ASPECTOS AMBIENTALES**

9.- ¿Cuáles son las políticas y prácticas de la empresa en relación con la gestión de residuos y el uso eficiente de los recursos?

---

---

10.- ¿Qué medidas ha implementado la empresa para mejorar la eficiencia energética y reducir su huella de carbono?

---

---

11.- ¿Cómo la empresa aborda la conservación de la biodiversidad, especialmente si opera en áreas ecológicamente sensibles?

---

---

12.- ¿En qué medida la empresa incorpora la innovación ambiental y la tecnología sostenible en sus procesos y productos?

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANDREA ANDRADE TAFÚR**

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**Encuesta a stakeholders (trabajadores)**

<b>ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE CODESA S.A. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b>				
<b>1. DIMENSIÓN SOCIAL</b>				
<b>Enfoque</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Comentarios</b>
1.1. Ético	1.1.1. ¿Cree usted que la empresa se preocupa de cumplir con sus obligaciones con los proveedores?			
	1.1.2. ¿Cree usted que la empresa se comporta éticamente / honestamente con sus clientes?			
	1.1.3. ¿Conoce usted el código de ética de la empresa?			
	1.1.4. ¿Cree usted que la empresa da prioridad a los principios éticos antes que al rendimiento económico?			
1.2. Grupos de interés (clientes)	1.2.1. ¿Cree usted que la empresa se preocupa por sus clientes, proporcionando información veraz y facilitando distintos canales de comunicación?			
	1.2.2. ¿Cree usted que la empresa trata los datos de los clientes de forma confidencial?			
	1.2.3. ¿Cree usted que la empresa ofrece servicios con precios justos?			
	1.2.4. ¿Cree usted que la empresa ofrece servicios confiables?			
	1.2.5. ¿Cree usted que la empresa, para la prestación del servicio, emplea procesos claros y fáciles de entender?			
1.3. Político	1.3.1. ¿Cree usted que la empresa se comunica de manera abierta y honesta con la comunidad local?			
	1.3.2. ¿Cree usted que la empresa apoya programas solidarios y de ayuda a colectivos desfavorecidos?			
	1.3.3. ¿Cree usted que la empresa contribuye a escuelas, hospitales y parques según las necesidades de la sociedad?			

	1.3.4. ¿Cree usted que la empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad?			
	1.3.5. ¿Cree usted que la empresa colabora con sus competidores en proyectos de responsabilidad social?			
1.4. Sostenibilidad	1.4.1. ¿Cree usted que la empresa apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas?			
	1.4.2. ¿Cree usted que la empresa realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para las futuras generaciones?			
	1.4.3. ¿Cree usted que la empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro?			
	1.4.4. ¿Cree usted que la empresa hace contribuciones monetarias a instituciones de beneficencia?			
1.5. Respeto a DDHH.	1.5.1. ¿Cree usted que en la empresa se trata a hombres y mujeres por igual?			
	1.5.2. ¿Cree usted que la empresa defiende el cumplimiento de los derechos humanos?			
	1.5.3. ¿Cree usted que la empresa mantiene condiciones laborales seguras y no dañinas para la salud?			
	1.5.4. ¿Cree usted que la empresa ha desarrollado políticas de protección contra el acoso sexual?			
1.6. Grupos de interés (empleados)	1.6.1. ¿Cree usted que la empresa implanta políticas que apoyan el equilibrio entre la vida familiar y la profesional?			
	1.6.2. ¿Cree usted que la empresa ofrece horarios flexibles a sus trabajadores?			
	1.6.3. ¿Cree usted que la empresa ofrece remuneraciones adecuadas a sus empleados?			
	1.6.4. ¿Cree usted que la empresa realiza acciones para mejorar el clima laboral interno?			
	1.6.5. ¿Cree usted que la empresa está comprometida con sus empleados (formación, desarrollo profesional,			

	generan empleo fijo, les ofrecen beneficios sociales)?			
	1.6.6. ¿Cree usted que las políticas de la empresa animan a los empleados a que desarrollen sus destrezas y carreras?			
	1.6.7. ¿Cree usted que la gerencia de la empresa se ocupa principalmente de las necesidades y requerimientos de los empleados?			
	1.6.8. ¿Cree usted que las decisiones gerenciales relacionadas con los empleados suelen ser justas?			
<b>2. DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>				
2.1. Instrumental	2.1.1. ¿Cree usted que la empresa trata de obtener el máximo beneficio de su actividad?			
	2.1.2. ¿Cree usted que la empresa trata de obtener un crecimiento económico a largo plazo?			
	2.1.3. ¿Cree usted que la empresa controla sus costos de operación de manera eficiente?			
	2.1.4. ¿Cree usted que la empresa invierte el capital de manera correcta?			
2.2. Productos y servicios de calidad	2.2.1. ¿Cree usted que la empresa ofrece servicios de mayor calidad que la competencia?			
	2.2.2. ¿Cree usted que la empresa ofrece calidad y seguridad en sus servicios?			
	2.2.3. ¿Cree usted que la empresa ofrece servicios más responsables que los de otras empresas?			
2.3. Grupos de interés (clientes)	2.3.1. ¿Cree usted que la empresa ofrece la posibilidad de realizar reclamos?			
	2.3.2. ¿Cree usted que la empresa busca dar soluciones de forma ágil y resolver los reclamos oportunamente?			
	2.3.3. ¿Cree usted que la empresa da información clara y veraz sobre los servicios que presta?			
	2.3.4. ¿Cree usted que la satisfacción del cliente es muy importante para la empresa?			

	2.3.5. ¿Cree usted que Codesa S.A. es reconocida como una empresa respetada y digna de confianza?			
<b>3. DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>				
3.1. Protección del medioambiente	3.1.1. ¿Cree usted que la empresa desarrolla actividades en defensa del medio ambiente?			
	3.1.2. ¿Cree usted que la empresa reduce el consumo de recursos hídricos (agua)?			
	3.1.3. ¿Cree usted que la empresa reduce el consumo de recursos energéticos (luz)?			
	3.1.4. ¿Cree usted que la empresa reduce el consumo de insumos como el papel, cartón, sobres y fundas plásticas?			
	3.1.5. ¿Conoce usted si la empresa posee programas de reciclaje e intentan minimizar los impactos medioambientales adversos?			
	3.1.6. ¿Cree usted que la empresa reduce sus emisiones contaminantes, como CO2?			
3.2. Comunicación ambiental	3.2.1. ¿Cree usted que la empresa comunica a sus clientes sus prácticas ambientales?			
	3.2.2. ¿Cree usted que la empresa realiza campañas internas de comunicación para empoderar a los empleados con el cuidado del medio ambiente?			

Elaborado por autora a partir de Vidal (2020)



## Informe de Turnitin

Andrade\_5\_02 (1).docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uasb.edu.ec](http://repositorio.uasb.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

2

[www.tdx.cat](http://www.tdx.cat)

Fuente de Internet

1%

3

Cherres Juarez, Sergio Luis | Condor Callupe, Dario Johan | Villegas Auqui, Juan Luis | Lezama Durand, Tonnino Manuel. "El valor compartido en las empresas del sector telecomunicaciones en el Peru". Dentificia

1%

Activ  
Ve a C