



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL BASADO EN ISO 26000 PARA LA EMPRESA KIWA BCS
EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA: CINTHYA GEOMARA AJITIMBAY INGA

DIRECTOR: ING. DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS

Riobamba-Ecuador

2023

© 2023, Cinthya Geomara Ajitimbay Inga

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Cinthya Geomara Ajitimbay Inga, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 17 de enero 2023



Cinthya Geomara Ajitimbay Inga

C.I. 060411703-6

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL BASADO EN ISO 26000 PARA LA EMPRESA KIWA BCS EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita: **CINTHYA GEOMARA AJITIMBAY INGA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Emma Lucia Ríos Sanipatin PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-01-17
Ing. Diego Ramiro Barba Bayas DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-01-17
Ing. Stalin Efren Arguello Erazo, Ph.D MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2023-01-17

DEDICATORIA

A Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad para haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, pues sin el apoyo incondicional, paciencia y sabiduría de ella no lo hubiera logrado, por demostrarme su cariño y amor en estos años de formación académica. A mis hermanos, por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento con sus consejos y palabras de aliento, en especial a mi hermana María José quien ha sido un pilar fundamental a lo largo de mi vida universitaria y cómplice de muchas locuras. A mis sobrinos y familia, por ser la alegría y dicha de mi corazón.

Cinthya

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida de esperanza y fe. Mi profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas de tan magnífica institución, así mismo a la Facultad de Administración de Empresas por brindarme las herramientas necesarias para culminar con esta tan anhelada meta. Quiero expresar mi agradecimiento a mi director de tesis MGs. Diego Barba, por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad, de igual forma al MGs. Stalin Arguello que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. Gracias a la empresa Kiwa BCS por abrirme las puertas, brindarme la información y accesibilidad a sus documentos sin ningún problema. Finalmente quiero agradecer a mi compañero de aventuras Andrés, por el apoyo y amor incondicional brindado durante estos años, así mismo a mis amigas de universidad Zaidita y Valeria por las noches de vela, trabajos compartidos y las risas que nunca faltaron, a mi mejor amiga Katty, por apoyarme con palabras de aliento cuando parecía que todo era imposible, a los amigos que me acompañaron durante mi vida universitaria.

Cinthya

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURA	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	4
1.1.2. <i>Sistematización del problema</i>	4
1.1.3. <i>Delimitación del Problema</i>	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	5
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	5
1.3. Justificación del problema:.....	6
1.3.1. <i>Justificación teórica.....</i>	6
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>	6
1.3.3. <i>Justificación práctica – social</i>	6

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Marco teórico	11
2.2.1. <i>Responsabilidad Social</i>	11
2.2.1.1. <i>Definiciones</i>	11
2.2.2. <i>Antecedentes sobre Responsabilidad social empresarial.....</i>	13
2.2.3. <i>Acontecimientos del siglo XX sobre la Responsabilidad social Empresarial.</i>	13
2.2.4. <i>Empresa socialmente responsable.....</i>	14
2.2.5. <i>Importancia de la responsabilidad social.....</i>	14

2.2.6.	<i>Responsabilidad social como ventaja competitiva</i>	15
2.2.7.	<i>Enfoque de la responsabilidad social</i>	15
2.2.8.	<i>La responsabilidad social empresarial</i>	16
2.2.9.	<i>Bases teóricas de la RSE</i>	17
2.2.9.1.	<i>Teoría Material:</i>	17
2.2.9.2.	<i>Teoría política:</i>	17
2.2.9.3.	<i>Teoría integradora:</i>	17
2.2.9.4.	<i>Teoría ética:</i>	18
2.2.10.	<i>Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial</i>	18
2.2.11.	<i>Características de la Responsabilidad social empresarial</i>	19
2.2.12.	<i>La RSE en el sector agrícola</i>	20
2.2.13.	<i>Desarrollo Sostenible</i>	21
2.2.14.	<i>Teoría de los Stakeholders</i>	21
2.2.15.	<i>Definición de los Stakeholders</i>	22
2.2.16.	<i>RSE y Norma ISO 26000</i>	24
2.2.17.	<i>Norma ISO 26000</i>	24
2.2.17.1.	<i>¿Cómo surgió la iniciativa de ISO 26000?</i>	24
2.2.17.2.	<i>¿Qué es ISO 26000?</i>	24
2.2.17.3.	<i>Importancia de la ISO 26000</i>	27
2.2.17.4.	<i>¿Qué beneficios se pueden lograr con la implementación de ISO 26000?</i>	27

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	28
3.1.	Enfoque de investigación	28
3.2.	Nivel de investigación	28
3.2.1.	<i>Exploratorio</i>	28
3.2.2.	<i>Descriptivo</i>	28
3.3.	Diseño de investigación	29
3.3.1.	<i>No experimental</i>	29
3.3.2.	<i>Transversal</i>	29
3.4.	Tipo de estudio	29
3.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	29
3.4.2.	<i>Investigación documental</i>	30
3.5.	Población y muestra	30
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	31
3.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	31

3.6.1.1.	<i>Método Deductivo</i>	31
3.6.1.2.	<i>Método Inductivo</i>	31
3.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	31
3.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	32

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
4.1.	Diagnóstico de Kiwa BCS	33
4.1.1.	<i>Gobierno corporativo</i>	34
4.1.1.1.	<i>Análisis del Diagnóstico del Gobierno Corporativo</i>	36
4.1.2.	<i>Estrategia</i>	37
4.1.2.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Estrategia</i>	39
4.1.3.	<i>Estructura y Operación</i>	39
4.1.3.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Estructura y Operación</i>	42
4.1.4.	<i>Desempeño Económico</i>	43
4.1.4.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Desempeño Económico</i>	45
4.1.5.	<i>Desempeño ambiental</i>	46
4.1.5.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Desempeño Ambiental</i>	48
4.1.6.	<i>Desempeño Socio Laboral</i>	48
4.1.6.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Desempeño Socio Laboral</i>	51
4.1.7.	<i>Desempeño social Derechos Humanos</i>	52
4.1.7.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Desempeño Socio Derechos Humanos</i>	53
4.1.8.	<i>Desempeño Social Comunidad</i>	54
4.1.8.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Desempeño Social Comunidad</i>	55
4.1.9.	<i>Desempeño Social Anticorrupción</i>	56
4.1.9.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Desempeño Social Anticorrupción</i>	57
4.1.10.	<i>Desempeño Social Productos y Servicios</i>	58
4.1.10.1.	<i>Análisis del Diagnostico – Desempeño Social Producto y Servicios</i>	60
4.2.	Resumen General del Diagnostico	61
4.2.1.	<i>Reconocimiento de los Stakeholders o Grupos de Interés</i>	63
4.2.2.	<i>Stakeholders y su significado de Poder</i>	64
4.2.3.	<i>Stakeholders y su significado de Legitimidad</i>	65
4.2.4.	<i>Stakeholders y su significado de Urgencia</i>	66
4.3.	Discusión de Resultados	83

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	84
5.1.	Propuesta	84
5.1.1.	<i>Título</i>	84
5.2.	Diseño de gestión	84
5.2.1.	<i>Planeación</i>	85
5.2.1.1.	<i>Grupos de interés y su tipología</i>	85
5.2.1.2.	<i>Kiwa BCS</i>	85
5.2.1.3.	<i>Filosofía en la Empresa Kiwa BCS</i>	86
5.2.2.	Implementación	90
5.2.2.1.	<i>Propuesta: plan de responsabilidad social empresarial para la empresa KIWA BCS</i>	90
5.2.3.	Aseguramiento	96
5.2.4.	Comunicación	96
	CONCLUSIONES	98
	RECOMENDACIONES	100
	GLOSARIO	
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Definiciones de la responsabilidad social empresarial.....	16
Tabla 2-2:	Tipología de Stakeholders.....	23
Tabla 1-4:	Escala y su Significado	33
Tabla 2-4:	Resultado general del diagnóstico de Kiwa BCS.....	61
Tabla 3-4:	Grupos de Interés KIWA BCS.....	64
Tabla 4-4:	Matriz del grado de Poder - KIWA BCS	65
Tabla 5-4:	Matriz de Legitimidad - KIWA BCS.....	66
Tabla 6-4:	Matriz de Grado de Urgencia - KIWA BCS	67
Tabla 7-4:	Matriz Consolidada - KIWA BCS	68
Tabla 8-4:	Valores normalizados - KIWA BCS.....	69
Tabla 9-4:	Stakeholders de la empresa KIWA BCS.....	70
Tabla 10-4:	Datos de las Empresas Encuestadas.....	70
Tabla 11-4:	Kiwa BCS debería implementar RSE	71
Tabla 12-4:	Trabajar con Una empresa que ya ha implementado RSE.....	72
Tabla 13-4:	Temas de RSE más Prácticos para las Empresas	73
Tabla 14-4:	Certificación en evaluación de Responsabilidad Social.....	74
Tabla 15-4:	Evaluación de Asistencia técnica y certificación Agrícola.....	75
Tabla 16-4:	Nivel de satisfacción.....	76
Tabla 17-4:	Entrega de Cotizaciones.....	77
Tabla 18-4:	Evaluación de entrega de las certificaciones.....	78
Tabla 19-4:	Atención y Asesoramiento al Cliente.....	79
Tabla 20-4:	Calidad de Respuesta ante Inconvenientes	80
Tabla 21-4:	Precio de las Certificaciones.....	81
Tabla 22-4:	Acceso a mercados Nacionales e Internacionales.....	82
Tabla 1-5:	Stakeholders, KIWA BCS.....	85
Tabla 2-5:	Servicios de KIWA BCS.....	87
Tabla 3-5:	Propuesta en temas Prioritarios de Gobierno Corporativo (RSE) para la empresa KIWA BCS	90
Tabla 4-5:	Propuesta en temas Prioritarios de Estrategias (RSE) para la empresa KIWA BCS	91
Tabla 5-5:	Propuesta en temas Prioritarios de Estructura y operación (RSE) para la empresa KIWA BCS	92
Tabla 6-5:	Propuesta en temas Prioritarios de Desempeño Social Derechos Humanos (RSE) para la empresa KIWA BCS	93

Tabla 7-5:	Propuesta en temas Prioritarios de Desempeño Social Comunidad (RSE) para la empresa KIWA BCS	94
Tabla 8-5:	Propuesta en temas Prioritarios de Desempeño Social Anticorrupción (RSE) para la empresa KIWA BCS	95
Tabla 9-5:	Fase de Comunicación de las Acciones de RSE	96

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1-2:	Características de la RSE	19
Figura 2-2:	Mapa genérico de Stakeholders	22
Figura 3-2:	Visión esquemática de la Norma ISO 26000	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4:	Diagnostico del Gobierno Corporativo - KIWA BCS	35
Gráfico 2-4:	Diagnostico de la Estrategia - KIWA BCS.....	38
Gráfico 3-4:	Diagnostico de la Estructura y Operación - KIWA BCS.....	41
Gráfico 4-4:	Diagnostico Desempeño Económico – KIWA BCS.....	44
Gráfico 5-4:	Diagnostico Desempeño Ambiental - KIWA BCS.....	47
Gráfico 6-4:	Diagnostico Desempeño Socio Laboral - KIWA BCS	50
Gráfico 7-4:	Diagnostico Desempeño Social Derechos Humanos - KIWA BCS	52
Gráfico 8-4:	Diagnostico del Desempeño Social Comunidad - KIWA BCS.....	55
Gráfico 9-4:	Diagnostico Desempeño Social Anticorrupción - KIWA BCS	57
Gráfico 10-4:	Diagnostico Social Productos y servicios - KIWA BCS	59
Gráfico 11-4:	Resultados generales del Diagnostico.....	62
Gráfico 12-4:	Atributos de los Grupos de Interés	69
Gráfico 13-4:	Implementación de RSE	71
Gráfico 14-4:	Enfoque de trabajo bajo RSE.....	72
Gráfico 15-4:	Temas de Responsabilidad Social Empresarial	73
Gráfico 16-4:	Evaluación de los Programas de RSE.....	74
Gráfico 17-4:	Certificación Agrícola y Asistencia Técnica	75
Gráfico 18-4:	Nivel de Satisfacción de los servicios.....	76
Gráfico 19-4:	Entrega de cotizaciones	77
Gráfico 20-4:	Entrega de las certificaciones	78
Gráfico 21-4:	Calidad de Atención al Cliente	79
Gráfico 22-4:	Respuesta ante Inconvenientes	80
Gráfico 23-4:	Costo de los Servicios.....	81
Gráfico 24-4:	Acceso al Mercado nacional e internacional	82
Gráfico 1-5:	Diseño de Gestión en la implementación de RSE para KIWA BCS	84
Gráfico 2-5:	Estructura Orgánico Funcional	88
Gráfico 3-5:	Organigrama Estructural.....	89

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES

ANEXO B: ENCUESTA A LOS TRABAJADORES KIWA BCS

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de Responsabilidad Social basado en normas ISO 26000 para la empresa Kiwa BCS, se propuso la elaboración de un plan de RSE a partir de la percepción que dicha organización tenía sobre el tema. La metodología utilizada se basó en un enfoque cualitativo, el método cuantitativo que sirvió para el análisis de datos de forma estadística producto de la investigación de campo cuyos protagonistas fueron los trabajadores y directivos dentro de la organización, así como escogidos clientes de la empresa, utilizando instrumentos y técnicas como encuestas y los cuestionarios de diagnóstico, mismos que ayudaron a tener una visión más clara acerca de temas referentes al gobierno corporativo, estrategia, estrategia y operación, desempeño social comunidad, desempeño social anticorrupción, desempeño económico, desempeño social productos y servicios y desempeño social laboral. Se determinó mejoras en temas identificados con la sugerencia de buenas prácticas para cada materia analizada en el diagnóstico, para que la empresa Kiwa BCS desarrolle su giro de negocio acompañado de una manera más socialmente responsable, reforzando además para ello lo ya existente “Comité de partes interesadas”, lo cual facilitara la implementación de gestión de Responsabilidad Social y su adecuación a la organización y grupos de interés.

Palabras clave: <RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA>, <GRUPOS DE INTERES>, <OBJETIVOS ESTRATEGICOS >, <SOSTENIBILIDAD>, <DISEÑO DE GESTIÓN>.



01-03-2023

0428-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The objective of this research work was to design a Social Responsibility Management System based on ISO 26000 standards for the company Kiwa BCS, it was proposed to prepare a CSR plan based on the perception that the organization had on the subject. The methodology used was based on a qualitative approach, the quantitative method that is due for the analysis of data in a statistical way product of field research whose protagonists were the workers and managers within the organization, as well as selected clients of the company, using instruments and techniques such as surveys and diagnostic questionnaires, which will help to have a clearer vision about topics of reference to corporate governance, strategy and operation, community social performance, anti-corruption social performance, economic, social performance products and services and labor social performance. They will improve on issues identified with the suggestion of good practices for each subject analyzed in the diagnosis, so that the Kiwa BCS company can develop its line of business accompanied in a more socially responsible way, also reinforcing the already existing "Stakeholders Committee ", which will facilitate the implementation of Social Responsibility management and its adaptation to the organization and interest groups.

Keywords: <CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY>, <STAKEHOLDERS>, <STRATEGIC OBJECTIVES>, <SUSTAINABILITY>, <MANAGEMENT DESIGN>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial (RSE), se da a conocer de la mano de Howard Bowen un economista estadounidense, el pregonaba que la responsabilidad social ayudaba a las corporaciones a no solo buscar beneficios económicos o réditos de bienes, sino que al poner en práctica lo que realmente es la RSE, se devolvería a la sociedad parte de lo que ella mismo les facilito.

Las empresas que voluntariamente asumen la responsabilidad social hacen de ella una parte integral para su modelo de gestión al momento de crear un valor agregado o para incrementar su competitividad.

En la actualidad la responsabilidad social corporativa (RSE), no es una obligación para las empresas o corporaciones implementar en su sistema de gestión de manera estricta, más bien es una práctica voluntaria pero necesaria para incrementar la imagen y prestigio de la empresa. El en caso de Kiwa empresa certificadora, tampoco ha adoptado esta estrategia de implementa la RSE dentro de su sistema de gestión, por lo que la alta gerencia busca el diseño de una implementación de dicho sistema de gestión, para elevar sus índices de calidad tanto productivos y sociales afrontando de manera sostenible en lo que respecta al medio ambiente y un mayor bienestar de sus stakeholders.

Pero para aplicar de forma eficiente este enfoque de responsabilidad social empresarial, se debe hacer acorde a la norma ISO 26000 que, aunque no es obligatoria, sirve para acoger muchas de sus propuestas para inicialmente establecer una guía de autodiagnóstico, formulación e implementación de la estrategia de RSE en las empresas.

Una vez conocida la realidad de la empresa Kiwa en lo que concierne a Responsabilidad Social Empresarial, la misma busca diseñar una propuesta de RSE basada en la ISO 26000 con el propósito de buscar herramientas válidas y que se puedan aplicar al presente de KIWA, para documentar la información que sirva como fuente de conocimiento confiable con respecto a la RSE, como parte integral y estratégico de la Empresa certificadora.

Por lo tanto, a lo que se refiere al valor agregado que tiene la opinión de la sociedad en cuanto a las empresas que cuenta con la RSE, tiene mucho valor, debido a que la imagen corporativa de la empresa puede verse mejorada ya que eso habla bien de la organización porque no solo se preocupa de sus ingresos económicos, bienes, (Costo/Beneficio), sino además se toman en

consideración la calidad de servicio que pueden brindar a todos los grupos de interés de la empresa. El presente trabajo de titulación se lo realiza en 5 capítulos detallados a continuación: Capítulo I en el que se plantea, formula, sistémica y delimita el problema de la investigación, desarrollando un objetivo general y específicos los cuales marcaran un norte para que la investigación tenga una línea base, además de justificar de manera teórica, metodológica y desde una perspectiva practica-social.

Capitulo II se desarrolla el marco teórico referencial donde se identifica los antecedentes que son investigaciones previas, realizadas referente al tema de aplicación, se cuenta con un marco teórico donde se muestra toda la teoría que servirá de base para desarrollar el tema, este a su vez se recolectará de fuentes confiables tales como artículos científicos, libros, tesis de pregrado e información adicional relevante y relacionado con la temática.

Capitulo III se cuenta con el marco metodológico donde se detalla todo lo referente a la metodología de la investigación como los enfoques, el nivel de investigación, los tipos de estudio, se procede a calcular la muestra con la que se va a trabajar en el desarrollo del tema, se cuenta con los métodos y técnicas para lograr obtener información relevante y confiable para desarrollar los gráficos y análisis óptimos.

Capitulo IV donde detalla el análisis de las encuestas realizadas a los clientes de Kiwa BCS, se realizará el diagnóstico de la situación actual de la empresa en temas de responsabilidad social estableciendo análisis de cada cuestionario implementado con graficas de calificaciones y resultados.

Capítulo V se logra establecer una propuesta que ayude a la organización a implementar la RSE y obtener tanto ganancias económicas como sociales y una convivencia armónica con sus grupos de interés.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Según (Parastoo Saeidi, 2015), el efecto positivo de la RSE se debe al impacto sobre la ventaja competitiva, la reputación, la confiabilidad de la empresa y la satisfacción del cliente. Para (Villacís, Suarez, & Guillín, 2016), significa que las empresas logran obtener la confianza de la sociedad y también se ven envueltas en un proceso de desarrollo integral tanto interno como externo. Es decir, prácticamente aplicar una gestión de responsabilidad social en las empresas genera una buena imagen corporativa frente a los grupos de interés y de forma directa como indirecta se beneficiarán con un desarrollo sostenible a largo plazo.

Para (Edgar, 2018), este enfoque ha dado un giro total, ya que las empresas no solo implementan los proyectos, sino que también promueven a las demás empresas a aplicarla. En Ecuador se ha ido desarrollando de manera progresiva en cuanto a la aplicación de la responsabilidad social, en la actualidad las mayorías de empresas públicas y privadas la aplican. Pero de acuerdo con la (Revista Lideres, 2017), menciona que: No hay plan de Responsabilidad Social que pueda sostenerse en el tiempo si no aporta un beneficio a la organización. Por lo cual, es fundamental realizar estudios e investigaciones en este ámbito con el objetivo de fortalecerlo.

En nuestro medio en el manejo de las herramientas administrativas diferentes e innovadores ha sido un eje central para que estas empresas tengan una baja productividad y competitividad a nivel nacional. La aplicación de este enfoque basado en RSE por lo general no es de interés para los representantes de dichos sectores ya sea por desconocer el modo de aplicación y sus beneficios como el interés particular que tienen en el retorno económico de su inversión.

El presente trabajo de investigación se centrará en la empresa Kiwa BCS ubicada en la ciudad de Riobamba, que cuenta con servicios de certificación de productos agrícolas, capacitación, inspección entre otros, con el objetivo de incrementar la comercialización con buenas prácticas ambientales. Actualmente, la empresa carece de un sistema de gestión enfocado a la responsabilidad social, por ende, no puede integrar a la organización con sus distintos grupos de interés como: colaboradores, comunidad, medio ambiente, clientes y proveedores. Entonces se puede deducir que la empresa ubicada en el centro del país no está alineada a este enfoque y requiere de la estructuración de la RSE.

Pero para aplicar de forma eficiente este enfoque de responsabilidad social empresarial, se debe hacer acorde a la norma ISO 26000 que, aunque no es obligatoria, sirve para acoger muchas de sus propuestas para inicialmente establecer una guía de autodiagnóstico, formulación e implementación de la estrategia de RSE en las empresas. Para (Diario Responsable, 2014), esta norma representa una gran oportunidad para todo tipo de organizaciones que quieran orientarse hacia criterios de desarrollo sostenible, que hayan comprendido su significado y quieran beneficiarse de las innumerables ventajas que aporta un estilo de dirección eficiente más allá de los resultados del trimestre.

De acuerdo con este contexto, se plantea el tema “Diseño de un sistema de gestión de responsabilidad social basado en las normas ISO 26000 para la empresa Kiwa BCS en la provincia de Chimborazo”, su aplicación conllevará a incrementar la reputación, mejoramiento en la gestión RSE y la confianza del mercado, al trabajar bajo la norma ISO 26000 y las normativas del Buen Vivir se dará más relevancia. Dicho tema también surge como respuesta a la iniciativa de la matriz Kiwa BCS, la cual ya hace uso de la RSE y propone adoptar estas nuevas medidas en nuestro país.

1.1.1. *Formulación del problema*

¿Cómo el diseño de un sistema de gestión de responsabilidad social basado en la ISO 26000 para la empresa Kiwa BCS en la Provincia de Chimborazo incidirá en la gestión para medir los impactos de sus actividades con los diferentes grupos de interés?

1.1.2. *Sistematización del problema*

¿De qué manera el diseño de un sistema de gestión de responsabilidad social basado en las normas ISO 26000 para la empresa Kiwa BCS definirá a los grupos de interés con los que se relaciona?

¿Cómo contribuirá el diseño de un sistema de gestión de responsabilidad social basado en las normas ISO 26000 en la empresa Kiwa BCS para cumplir con las normativas legales?

¿Qué beneficios presentará el diseño de un sistema de gestión de responsabilidad social basado en las normas ISO 26000 en la empresa Kiwa BCS?

¿Quiénes participaran en el diseño de un sistema de gestión de responsabilidad social basado en las normas ISO 26000 para la empresa Kiwa BCS?

1.1.3. Delimitación del Problema

- Contenido:

Campo: Sostenibilidad Ambiental

Área: Responsabilidad Social Empresarial

Aspecto: Diseño Sistema de gestión

- Espacial:

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Organización: Kiwa BCS

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de responsabilidad social fundamentado en la ISO 26000 en la empresa Kiwa Bcs Oko Garantie Cia. Ltda., para brindarle un insumo que permita a la organización medir los impactos de su gestión en los diferentes grupos de interés.

1.2.2. Objetitos específicos

- Efectuar el diagnóstico de la percepción actual de la empresa mediante la aplicación de materias e indicadores de la ISO 26000 determinando el mapeo, intereses y prioridades de sus Stakeholders, para establecer una línea base de acciones vinculadas a la RSE que está desarrollando.
- Efectuar el mapeo para la priorización de los Stakeholders o Grupos de Interés mediante metodologías adecuadas a la realidad de empresa, para la elaboración de las estrategias de dialogo de la empresa Kiwa Bcs Oko Garantie Cia. Ltda. con dichos actores.
- Desarrollar un esquema de buenas prácticas en base a los principios y materias de RSE, que integren al plan de RSE para la empresa Kiwa Bcs Oko Garantie Cia. Ltda.

1.3. Justificación del problema:

1.3.1. *Justificación teórica*

Desde la perspectiva teórica, se justifica porque se construirá un marco teórico tomando en cuenta la relación de las variables con información y antecedentes que den soporte a la investigación mediante referencias bibliográficas que se encuentran en libros, revistas, artículos científicos, página web y otros medios electrónicos. Esto permitirá tener un apoyo para la sustentación de la investigación y para ser un referente en el modelo de RSE bajo las normas ISO 26000.

1.3.2. *Justificación metodológica*

En cuanto a la metodología, se justifica porque será primordial definir: el enfoque cualitativo y cuantitativo; el nivel exploratorio y descriptivo; el diseño experimental y transversal; y el tipo de investigación de campo y documental. Conjuntamente con los métodos como: deductivo e inductivo y los instrumentos de investigación como: entrevistas y encuestas con el objetivo de recabar la mayor cantidad de información relevante de la empresa Kiwa BCS para definir los grupos de interés con los que se relaciona, para poder sistematizarla y analizar en el transcurso de la investigación.

1.3.3. *Justificación práctica – social*

La presente investigación una vez finalizada servirá a los representantes de la empresa Kiwa BCS, para alinear a RSE donde se identificará a fondo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona quienes será los beneficiarios, a la par de mejorar la gestión con normativas y regulaciones que tiene el gobierno, es así que, alineada bajo la norma ISO 26000 pretende ser socialmente responsable. Otro factor a mencionar es que dicha investigación sembrará bases para futuras mejoras y control bajo este enfoque de RSE.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Actualmente, la implementación de la RSE en América Latina y Ecuador se desarrolla como una práctica interna en beneficio de la empresa y sus grupos de interés. Buscando llegar a niveles más competitivos como son las empresas de Europa o América del norte por tanto es necesario el contar con información optima sobre investigaciones previas que se han desarrollado sobre la temática a implementarse donde se considera los ámbitos económicos, sociales y ambientales siendo los principales aspectos para trabajar de forma responsable.

Se procede a describir los antecedentes de la investigación donde se identifica estudios referentes al tema planteado que proceden a ser estudios de tercer o cuarto nivel además de investigaciones de carácter científico estos de carácter nacional o internacional mismos que nos ayudara como referencia para el desarrollo del tema.

Con esta breve explicación, se procede a señalar investigaciones previas en lo que tiene que ver con la Responsabilidad Social Empresarial.

(Molina & Santander, 2015) en su documento “Análisis de la responsabilidad Social Empresarial (RSE), bajo criterio norma ISO 26000, de la unión Cementera Nacional Compañía de Economía Mixta – Planta Guapán del periodo 2014”. Lo autores efectúan un análisis de la implementación de la RSE empresarial que se base en el equilibrio con los actores indirectos y directos de la sociedad (stakeholders).

Para el desarrollo óptimo del tema de investigación los autores se basaron en la utilización de encuestas las mismas que fueron aplicados tanto a los proveedores, distribuidores, trabajadores y Comunidad identificando la importancia de la RSE en el Equilibrio de la Empresas con sus Stakeholders.

Por tanto, se concluye que la responsabilidad social empresarial es considerada como una obligación que no implica solo generar riqueza crear empleo, valor agregado si no que está relacionado con la preservación del ambiente el cuidado de la parte económica, social e intervención de los grupos de interés directa o indirectamente. (pág. 247)

Siendo así que la planta de cementos Guapán se enfocó en la incorporación de aspectos ambientales buscando el cuidado y la armonía con el medio ambiente, otro de los accionares que implanto en la empresa fue el actuar en beneficio del talento humano de su organización buscando mejorar las condiciones laborales generando ventajas competitivas ante su competencia.

En el siguiente trabajo de titulación desarrollado por la autora (Rivadeneira, 2015) que tiene por título “Diagnóstico y propuesta de un programa de responsabilidad social como estrategia en la gestión de recursos humanos de la empresa Tuperware del Ecuador, en la ciudad Quito, en el periodo 2014-2015”. Los autores señalan la RSE como una opción estratégica a la empresa a fin de fomentar la inclusión de la responsabilidad social en la política de esta y en cada una de sus actividades. La recomendación se basa en 7 temas basados en la norma ISO 26000 comprendidas para la realidad que vive la empresa.

Para el desarrollo de la propuesta señalada por los autores, procedieron a realizar un análisis sobre la implementación de la RSE en el país y posteriormente el implementar un programa de Responsabilidad Social enfocada en el Talento humano de la empresa Tuperware del Ecuador. Mediante el análisis de RSE y la aplicación del programa para el talento humano de la empresa se concluye que el diagnóstico empresarial ha demostrado que existe transparencia ante el accionar de las empresas, el cual debe ser claro, conciso y transparente para garantizar el cumplimiento de las responsabilidades. (págs. 121-122)

Además, las normas ISO tratan sobre estándares de calidad, estableciendo una normalización de patrones de producción y demás, enfocados en la excelencia. La ISO 26000 pretende determinar la Responsabilidad Social Empresarial dentro de parámetros de las políticas de las empresas, siendo indispensable el proporcionar una orientación sobre los principios en los que se basa la responsabilidad social, y el compromiso social con los stakeholders. (págs. 121-122)

Por otro lado, en el proyecto de titulación desarrollado por la autora (Veloz, 2014), titulado como “Propuesta de un modelo de responsabilidad social, basado en la norma ISO 26000: 2010 y su proyección contable – financiera en la empresa textil “ANDELAS” Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”. La autora en su trabajo busca el lograr establecer un modelo de gestión de RSE el cual integre las estrategias y el impacto social económico y ambiental para la correcta toma de decisiones internas y con el beneficio de sus stakeholders.

En la ejecución del trabajo de titulación se revisó el soporte teórico definiendo claramente que es responsabilidad social empresarial, Norma ISO 26000:2010, beneficios, ventajas, principios,

materias fundamentales, activos intangibles y su respectiva amortización referente a la contabilidad.

La metodología de investigación aplicada es de carácter exploratorio y descriptivo donde se obtiene información y la analiza de diversas fuentes como documentos relacionados con la empresa, de tal manera que mediante la colaboración de las diferentes áreas de la empresa brindando espacios de tiempo en sus jornadas laborables, se efectuó la recolección de datos mediante la implementación de encuestas fomentando a los directivos y colaboradores a palpase del término RSE y la incidencia tanto social, ambiental y económica que realiza en la empresa. Concluyendo que en la implementación de la RSE las empresas buscan la mejora continua para aprovechar las oportunidades y eliminar las no conformidades, logrando que los procesos sean identificados, controlados y analizados. (págs. 86-87)

En el trabajo efectuado por (Macías & Flores, 2016), “Implementación del principio 4 respeto a los intereses entre las partes de la norma ISO 26000 de responsabilidad social empresarial (RSE) en las agencias navieras ecuatorianas y su relación con sus clientes (STAKEHOLDERS) y el puerto marítimo de Guayaquil”.

Para el proceso del proyecto de titulación se utilizó encuestas y entrevistas por medio del cuestionario de preguntas cerradas a un grupo de empleados del puerto marítimo, empleados de las agencias navieras, clientes y agentes de aduana

Por tanto, se concluye en esta investigación señala la importancia de la aplicación de la responsabilidad social empresarial en los negocios con lo que se puede generar un mejoramiento social conforme a la administración de la empresa. (pág. 62)

EL estudio señala que, para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial se debe aplicar estrategias que especifiquen acciones a desarrollar, por lo mencionado el desarrollo del plan de responsabilidad social empresarial para esta investigación se direcciona hacia el mejoramiento en calidad de vida de los trabajadores, capacitaciones, cuidado con el medio ambiente y el desarrollo de grupo social. (pág. 62)

(Riveros, 2016) En su trabajo denominado “Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible para PYMES del sector agropecuario”. Se realizó un diagnóstico del sector agropecuario justificando con ello el diseño de estrategias y evaluación de distintos modelos que involucran a la RSE, a fin de establecer las características y fundamentos para el diseño del modelo que cuadre en la realidad de dicho sector, partiendo de planificación

que establecerá el contenido de principios y materias de RSE involucradas, con enfoque al ciclo P.H.V.A., pensando siempre en la mejora continua para retroalimentar problemas y acciones que requieren la preocupación socialmente responsable de las organizaciones.

Con la elaboración de dicho trabajo se llegó a la conclusión que antes de aplicar un modelo de responsabilidad social empresarial se debe evidenciar las actividades por separado con ello determinar las ventajas en las condiciones políticas, ambientales, laborales para determinar la viabilidad de la aplicación del modelo. (págs. 173-174), Así como los beneficios de su aplicación no se podrá identificar a corto plazo, sino que a futuro se verá el incremento de la productividad, marca, ventas y relaciones comerciales.

(Echeverri, 2015) En su trabajo “Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en la compañía Chameleon Sport S.A.S. como herramienta de gestión” con el mismo se pretende aumentar el nivel de competitividad y productividad de la empresa, analizando las prácticas empresariales que son claves para que la empresa logre la mejora continua de su imagen ante los stakeholders.

En este estudio se realizó un diagnóstico sobre el estado de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa CHAMELEON SPORT SAS, como paso a seguir se diseñan las estrategias y planes de acción que permiten garantizar la aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial en esta organización y finalmente se plantea un modelo de RSE para la compañía.

Concluyendo que el modelo de responsabilidad social empresarial se transforma en una ventaja competitiva para la empresa porque asume el compromiso económico, social mediante el aprovechamiento de los recursos naturales. Se pretende generar un valor agregado logrando que la organización transforme su cultura empresarial e incorpore de forma voluntaria valores éticos en las acciones que realiza y no que cumpla obligatoriamente reglamentos y normas, sino que sea responsable de las decisiones que se tome entorno al ambiente y lo social brindando un impacto positivo en sus acciones. (págs. 68-69)

La formulación de éstos antecedente, marcan el camino para proponer un marco teórico tendiente a poner las bases sobre las cuales se efectuará el diagnostico empresarial y la propuesta de RSE para la EMPRESA KIWA BCS.

2.2. Marco teórico

Para el desarrollo óptimo del trabajo de titulación se procede a realizar una revisión de la teoría de varias fuentes bibliográficas donde se evidenciará todo lo referente al tema a desarrollarse ya que la responsabilidad social empresarial se va transformando y la van acogiendo más países en los cuales se va evidenciando la incidencia de los stakeholders en las acciones que desempeñan las empresas.

2.2.1. Responsabilidad Social

“La RSE en sí, se define como el compromiso y la obligación que tienen los miembros de la comunidad ante obligaciones y respuestas sobre diversos problemas que se presente”. (Redactor Content, 2019, pág. 2).

La responsabilidad social como virtud o valor moldea profundamente a las personas y nos lleva de un nivel a otro, reconociendo que necesitamos ser personas responsables, convertimos en empleados, empresarios y gobernantes responsables, para luego poder dirigir negocios socialmente responsables desarrollar. (RSS, 2019)

La RS a breves rasgos es la conciencia que se tiene sobre el impacto que nuestras decisiones tendrán en la sociedad del futuro, puesto que es obligación de todos los miembros de una comunidad preservar en condiciones óptimas su alrededor siendo el compromiso que tienen los individuos o una organización en beneficio de la sociedad.

2.2.1.1. Definiciones

- **Definición de Responsabilidad Social de la Comunidad Europea**

La definición de RSE se basa en el libro verde de la comunidad europea donde se indica el compromiso y responsabilidad ante el impacto que generamos en la sociedad. (RSS, 2019)

- **Definición de Responsabilidad Social del ISO 26000**

Según la Global STD Certificación (2014) menciona que La responsabilidad social:

Bajo este estándar, se define como el compromiso de una organización y el impacto generado por las decisiones que se toman entorno a la sociedad y el ambiente mediante una conducta ética y transparente que promueva el desarrollo de las empresas mediante la sostenibilidad y el bienestar social y de salud. (Global STD Certification, 2014)

Como se menciona en la definición anterior la responsabilidad social empresarial se ha convertido en una visión de negocios basado en el respeto a las personas, medioambiente, valores éticos y la comunidad independientemente de que se ofrezca productos o servicios más bien se preocupara de que sus operaciones sean sustentables.

- **Definición de Responsabilidad Social del CEMEFI**

Tiende a ser la obligación de un grupo de responder ante la sociedad o grupos específicos. (RSS, 2019)

- **Definición de Responsabilidad Social del IARSE**

Es la responsabilidad que tienen las personas de una comunidad para contar con condiciones óptimas de vida. (RSS, 2019)

- **Definición de Responsabilidad Social de Prehumana**

Se compone por el compromiso y responsabilidad que tienen las empresas y personas para generar mayor bienestar a nivel local e internacional.(RSS, 2019)

- **Definición de Responsabilidad Social de la ONU**

Se trata de reconocer el impacto que nuestras decisiones tendrán en la sociedad del futuro. (RSS, 2019)

Según la definición de las organizaciones antes mencionadas con respecto a la Responsabilidad Social mencionan que, la RS es una inversión individual u organizacional en el bienestar de otros y del planeta, que se demuestra en la forma como vivimos e interactuamos con los demás, teniendo en cuenta el compromiso y la responsabilidad que conlleva, comprendiendo el impacto que estas decisiones puedan ocasionar en la sociedad.

Es así como Fernández R., en obra “Responsabilidad Social Corporativa”, manifiesta que la Responsabilidad Social empresarial:

“La Responsabilidad social hace referencia a las posturas positivas de una organización a los negocios y diversos grupos de interés mediante preocupaciones y expectativas de los distintos stakeholders, con una visión a largo plazo. La empresa que implementa RSE realizan acciones en busca de la mejoría social y ambiental con las comunidades” (Fernández García, 2009, pág. 19).

2.2.2. Antecedentes sobre Responsabilidad social empresarial

Para los autores Correa, & Juan (2017) citado por (Cardona, 2016) para entender y poder identificar como la RSE ha ido evolucionando y proceden a clasificar en 3 fases para su comprensión:

Una fase primera: misma que data en el siglo XX donde las empresas van desarrollando un criterio en el ámbito social que genere bien común en el entorno donde se ubiquen. (pág. 3).

Una fase segunda: Ocurre en la segunda mitad del siglo XX, las organizaciones juegan un papel más importante en sus actividades comerciales y el impacto que esto puede tener en el entorno que las rodea. La nación se embarca en un proceso de fiscalización y control para velar por el bien común y el medio ambiente. (pág. 3).

En la tercera fase: Se caracteriza por una interdependencia más estrecha entre el Estado y las empresas, crece con mayor gobernanza en la actividad empresarial conectando a las organizaciones y a las partes interesadas, y aborda las necesidades identificadas de la sociedad de manera seria, coherente y a largo plazo. (pág. 3).

2.2.3. Acontecimientos del siglo XX sobre la Responsabilidad social Empresarial.

(Montañez Moya & Gutiérrez Olvera, 2015) Señala cuales fueron los acontecimientos más relevantes en cuestión de RSE en el siglo XX:

- ✓ El concepto de responsabilidad social surgió en la década de 1950 y cobró mayor relevancia como resultado de diversas tendencias económicas y sociales. En ese momento, se publicó el libro de Bowen La responsabilidad social de los empresarios, en el que dio a conocer la responsabilidad que tienen las empresas con la sociedad y la vida de las personas.(pág. 19)
- ✓ Durante la década de 1960, el compromiso empresarial aumentó con el desarrollo humano y el crecimiento económico. De igual manera, se presentó una definición precisa dando un enfoque diferente al concepto. Docentes especialistas en administración pública. (pág. 19)
- ✓ En la década de 1970 comenzó un debate teórico que declaraba que la única responsabilidad de una empresa era ganar la mayor cantidad de dinero posible, abogaba por nuevos escenarios para el debate y la crítica, e introducía la ética tanto en los negocios como en la sociedad. Mediante la aplicación de la ley francesa, se han utilizado indicadores de carácter social para medir las actividades de las organizaciones.(pág. 19)
- ✓ En la década de 1980 se realizaron estudios sobre las acciones realizadas por las empresas para lograr la libertad de comercio y comunicación, en Europa y América del Norte, las

quiebras que ocurrían en las empresas en ubicaciones designadas eran el resultado de funciones que no consideraban el desempeño de la sociedad.(pág. 20)

- ✓ En la década de 1990, se empezó a utilizar el concepto de responsabilidad social empresarial, lo que demuestra la relación entre los escándalos del gobierno y los ejecutivos de empresas y la creciente atención al tema. Esto ha dado lugar a diversos temas como la teoría económica, la ciudadanía corporativa, los grupos de interés y el concepto de administración pública. Este último término fue introducido por Freeman (1984), quien le otorgó gran importancia. Durante la última década, se ha comenzado a introducir la RSE en diversas áreas e instituciones financieras, sectores económicos y políticos para generar bienestar en sus grupos de interés. .(pág. 20)

Es así que el gobierno, la empresa y sociedad se van relacionando y van generando un cambio para generar bienestar y que dentro de las decisiones de diversos actores no tienden a no ser dependientes o a su vez llegar a ser impuestas por otras entidades o comunidades sociales.(Correa Jaramillo, 2007, pág. 90).

2.2.4. Empresa socialmente responsable

Para el autor (Mendoza, Hernández, & García , 2013) menciona como una empresa puede mostrarse como socialmente responsable

La RS es una hipótesis de ideas y moral de una empresa, organización, agencia gubernamental o individuo tienen obligaciones para con la sociedad, que pueden ser negativas, significa que debe abstenerse de actuar o ser afirmativa, lo que significa contar con la responsabilidad de Continuar. (pág. 3)

Por tanto, Una empresa socialmente responsable es aquella que cumple con un conjunto de normas y requisitos concernientes a la expectativa social, monetaria y del entorno que se fundamenta en valores eficaces que contribuyan al mejoramiento de su entorno y grupos de interés. (pág. 5)

2.2.5. Importancia de la responsabilidad social

“Lo más importante de la RSE es que las empresas puedan enfocarse en el desarrollo sostenible mismo que sea de beneficio mutuo entre empresa y colaboradores de la sociedad o de un grupo de interés. (Acosta, 2017).

2.2.6. Responsabilidad social como ventaja competitiva

Las empresas que saben integrar adecuadamente la RSE a nivel estratégico y operativo tienen una excelente oportunidad de obtener una ventaja competitiva, mejorando así su posición estratégica y aumentando la rentabilidad. Las organizaciones deben comprometerse con la RSE y, para que funcione, deben predicar con el ejemplo, desde los altos directivos hasta los empleados de nivel inferior, ya que cada uno es parte de un eslabón de la cadena de valor. (GF Monex, 2018).

Dichas definiciones se basan en la importancia de implementar la RSE a la realidad existente de las empresas u organizaciones diseñando particularidades y acciones que otorguen ventajas sobre el entorno donde se desarrollan. (Sanchez, 2015).

2.2.7. Enfoque de la responsabilidad social

Desde la perspectiva del autor (Cortés, 2019) considera que “El interés por un mundo sostenible es cada vez mayor con el lanzamiento de iniciativas destinadas a impactar positivamente en las personas para mejorar sus condiciones de vida y brindarles las herramientas para lograr este objetivo.” Por tanto, menciona los siguientes enfoques de la RS:

Enfoque obstruccionista

Las empresas bajo este enfoque toman la decisión de no tener responsabilidad social actuando de forma ilegal y sin ética.

Enfoque defensivo

Son las empresas que van conforme la ley lo determina.

Enfoque adaptativo

Se da cuando además de buscar el beneficio de los stakeholders la empresa actúa bajo la ley y con ética en sus acciones.

Enfoque proactivo

Se basa cuando la empresa cuenta con una conducta responsable y actúa aprovechando los recursos que posee para el beneficio de los grupos de interés.

Al establecer varios enfoques basados en la RSE los mismos buscan el bienestar de cada uno de sus grupos de interés los mismos buscan el optar por ética y apegados a la ley aprovechando cada uno de sus recursos y potenciándolos para obtener beneficios económicos y sociales. A excepción del enfoque obstruccionista que ya actuaran de manera ilegal y sin ética.

2.2.8. La responsabilidad social empresarial

La RSC es también una filosofía integrada en la visión de la empresa, basada en el respeto, los valores éticos, la protección del medio ambiente y la sostenibilidad en general. La RSC es parte de la visión corporativa y por lo tanto parte de la cultura corporativa. De esta manera, los empleados prosperan en un ambiente amigable donde prevalecen los valores, la ética, el respeto y la tolerancia. (Redactor Content, 2019, pág. 2)

Tabla 1-2: Definiciones de la responsabilidad social empresarial

Autores	Definición
(WBCSD, World Business Council for Sustainable Development)	“La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.
(PWBLF, Prince of Wales Business Leaders Forum)	“La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.
(BSR, Business for Social Responsibility)	“La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.
(Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas)	“La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”.
AECA (2004)	“RSE es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su esencia social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes interactúa”.

Fuente: Investigación Documental, 2021.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2021).

Una vez analizado varios conceptos podemos decir que la RSE es el compromiso que cuenta las empresas u organizaciones con sus empleados y familiares, sociedad y comunidad para mejorar su vida y capital social impactando positivamente en las prácticas de la sociedad de manera que se vuelvan más competitivas y sostenibles y por ende la productividad se generará de manera automática.

2.2.9. Bases teóricas de la RSE

2.2.9.1. Teoría Material:

Conciben a la RSE en base a “Un instrumento estratégico que ayude a la consecución de los objetivos económicos y genere riqueza.” (Alvarado, 2007, p.7). Esta teoría se divide en:

- ✓ Valor alto en los accionistas;
- ✓ Actividades que generen ventajas en el mercado;
- ✓ Publicidad encaminada sobre una causa.

Cumple con un enfoque de cumplimiento de objetivos estratégicos mediante diversos actos sociales. Los documentos revisados llegan a ser parte de la publicidad encaminada a cumplir algo y las subcategorías hacen referencia al alto valor de los accionistas. (Rubio Guerrero & Fierro Celis, 2016, pág. 167)

2.2.9.2. Teoría política:

Se define como “Es la interrelación y conexión de la economía, estatus y la sociedad bajo la responsabilidad propia de la economía.”

Estas se basan en 3 subcategorías:

- a) Constitucionalismo político;
- b) Teoría integradora del contrato social y;
- c) Ciudadanía corporativa.

Parte de la investigación realizada se basa en la ciudadanía corporativa lo que ocasiona que no exista el debido interés en las dos categorías restantes. (Rubio Guerrero & Fierro Celis, 2016, pág. 167).

2.2.9.3. Teoría integradora:

Tienden a ser aquellas “Se basan en demandas de la sociedad a las empresas generando afirmaciones de dependencia de la empresa a la sociedad.” (Alvarado, 2007, p.10). Existen 4 categorías mostradas a continuación:

- a) Administrativo y gestión;
- b) Responsabilidad Pública;
- c) Gestión de grupos de interés y
- d) Desempeño social corporativo.

En diversas investigaciones se puede describir varios investigadores de marketing y hay poca atención en el ámbito teórico de la responsabilidad social empresarial. (Rubio Guerrero & Fierro Celis, 2016, pág. 167).

2.2.9.4. *Teoría ética:*

Menciona que “las acciones y relacionadas éticas entre la sociedad y organizaciones” (Alvarado, 2007, p.13). Existen 4 clases:

- a) Teoría de los stakeholders
- b) Derechos humanos;
- c) Desarrollo sostenible y
- d) Enfoque del bien común.

2.2.10. *Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial*

Las dimensiones que se manejan dentro de la responsabilidad social según CEUPE Magazine (2019) son las siguientes:

Dimensión social. - Hace referencia a todo lo que tiene que ver con las personas, es decir, la atención tanto a los grupos de interés de la empresa como a la sociedad en general. En esta dimensión se enfoca por el cuidado óptimo del talento humano que es considerado fundamental y clave en los procesos internos. (CEUPE, 2019).

Dimensión económica. Se basa en lograr buscar el beneficio máximo tanto para los accionistas, la empresa y su mejora continua para otorgar valor a la organización.(CEUPE, 2019).

Mientras el autor (Pérez J. , 2005) menciona que la dimensión Económica

Necesitamos guiar a la sociedad hacia un crecimiento económico racional y dentro de los límites naturales. Esto requiere que la sociedad genere flujos de ingresos óptimos mientras protege las necesidades básicas de todos los humanos. Una economía sostenible requiere un enfoque diferenciado del crecimiento, y todos los costos, incluidos los costos sociales y ambientales

asociados con la producción y eliminación de bienes, son necesarios para implementar el principio del costo social. (pág. 250)

Dimensión medioambiental. La dimensión ecológica de la responsabilidad social radica principalmente en dos aspectos. El primero está relacionado con la afluencia de empresas. H. Consumo de recursos, secundario a la salida, I. Se requiere gestión ambiental en ambas corrientes. Regula los aspectos establecidos por la ley y no sólo informa a las organizaciones relevantes de sus actividades, sino que también informa a la sociedad de sus conocimientos. (CEUPE, 2019).

Así mismo el autor antes mencionado (Pérez J. , 2005) Su fundamento reside en el mantenimiento de la integridad biológica, para lograr la productividad a largo plazo de los sistemas que mantienen la infraestructura ambiental y, por extensión, la vida en el planeta. Al estudiar las dimensiones del Desarrollo Sostenible, se afirma que éste debe apuntar hacia la promoción de la eficacia económica y la equidad social, mientras que se asegure y refuerce la integridad ecológica y la identidad cultural. (pág. 251).

2.2.11. Características de la Responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial contiene las siguientes características:

VOLUNTARIEDAD

RSE se caracteriza por ser un acto voluntario, donde las instituciones se preocupan y velan en distintos aspectos que influyen directa o indirectamente con la sociedad y el medio ambiente.

INTEGRACIÓN

Busca que todas las áreas de una organización se integren buscando el basarse en un trabajo colectivo para el cumplimiento de las iniciativas de la RSE.

CONSISTENCIA

Al momento de aplicar y fomentar el cambio en la perspectiva de la RSE se busca que la cultura organizacional cambie y perdure en el tiempo como un pilar fundamental en el desarrollo óptimo de la empresa

TRANSPARENCIA

Al asumir la implementación de la RSE en la empresa deben tomar en cuenta que se debe informar sobre las acciones que se implemente a los grupos de interés.

Figura 1-2: Características de la RSE

Fuente: (Aguilar, 2013).

Realizado por: Ajjitimbay Cinthya (2021).

2.2.12. La RSE en el sector agrícola

La Responsabilidad Social en la Agricultura como actividad y en las empresas que son eslabones de su cadena productiva como aquella relacionada a los procesos de certificación de la producción agrícola, tiene una mira más avanzada no se considera a un solo grupo de personas más bien lo defienden como un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en donde todos los involucrados o grupos de interés tengan la convicción de “el Ser Socialmente Responsables” , reconociendo la importancia de que el ser humano necesita tener la apertura de convivir y compartir para lograr no solo una cultura organizacional diferencia y de adecuada convivencia, sino también un mundo mejor, porque la empresa socialmente responsable es un escalón que se une a miles de empresas que van participando para alcanzar el desarrollo sostenible, es decir el bienestar para la comunidad, la naturaleza y la propia organización.

En la actualidad la agricultura ha ido evolucionando lo cual ocasiona la utilización de recurso de forma eficiente ayudando a minimizar los impactos en el ambiente, al mismo tiempo que busca la sostenibilidad mediante las prácticas agrícolas responsables, que al someterse a procesos de certificación que aluden a las buenas prácticas agrícolas con el uso de productos semillas certificadas y uso de productos para las labores culturales de sello verde, conquistan bajo las condiciones de comercio justo, mercados internacionales con consumidores también responsables.

Los sistemas de riego, el manejo integrado de plagas, la rotación de cultivos, la gestión y el manejo del suelo son algunas de las prácticas clave en el desarrollo de las actividades de producción agrícola, son parte fundamental que las empresas certificadoras deben responsablemente analizar, para certificar los productos, especialmente con fines de exportación.

La producción agrícola es fundamental para la salud y nutrición de todas las personas, por lo que, como parte de las prácticas agrícolas responsables, se implementan pesticidas, cultivos orgánicos, programas de eficiencia energética y medidas para reducir el uso de los recursos naturales. Una visión de progreso tecnológico para la mejora continua de las actividades y su desarrollo.

Si todo el sector agrícola se esfuerza por aplicar prácticas agrícolas responsables, mejorará el medio ambiente, la sociedad y el medio ambiente, y mejorará la calidad de vida de las personas y un ambiente de trabajo en el que todos estaremos cómodos y satisfechos, sin embargo a esa buena práctica de la certificación, no todos los productores acceden, nuestro mercado es muy permisivo ante la comercialización de productos agropecuarios sin controles y es voluntaria la certificación, por tanto la empresa Kiwa BCS, al implementar para su propia acción su sistema de RSE, quiere

proyectar esta opción para que los productores del sector agropecuario individuales o asociados, puedan tener acceso en mercados potenciales los cuales exigen y demandan productos con altos estándares de calidad con sus respectivos certificados los cuales garantizan calidad de vida y salud. Para complementar esta visión inicial teórica, es fundamental conocer desde el punto de vista técnico, algunos conceptos que serán parte sustancial de la presente investigación:

2.2.13. Desarrollo Sostenible

“La sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades actuales sin poner en peligro el desempeño de las generaciones futuras, asegurando un equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social.”. (Acciona, 2020)

El desarrollo sostenible se origina por primera vez en el Informe Brundtland, publicado en el año 1987. Se lo conoce también como Nuestro futuro común, el cual fue elaborado por las Naciones Unidas, mismo que alertaba sobre las consecuencias medioambientales negativas del desarrollo económico y la globalización, por lo que surge para tratar de buscar posibles alternativas de solución a los problemas ocasionados por la industria y el crecimiento poblacional.

Muchos de los desafíos que enfrentan las personas, como el cambio climático, la escasez de agua, la desigualdad y el hambre, solo pueden resolverse mediante la promoción del desarrollo sostenible desde una perspectiva global. Es una apuesta por el progreso social, el equilibrio ecológico y el crecimiento económico. (Acciona, 2020)

2.2.14. Teoría de los Stakeholders

“Los grupos de interés o stakeholders son los grupos de personas que influyen de manera directa o indirecta en una entidad además de verse afectados por las decisiones tomadas por parte de las organizaciones.” (Agüeros & Rodríguez, 2016, pág. 241).

Fernández cita a Freeman, el cual señala que “Un grupo de interés es un grupo o individuo que influye o se ve afectado por las actividades y objetivos de una empresa, y puede tener infinidad de formas y categorías, y también está determinado en gran medida por las características y el tamaño de la empresa.”. También considera que los stakeholders son aquellos grupos que sin su apoyo la institución dejaría de existir”. (Fernández, 2005).

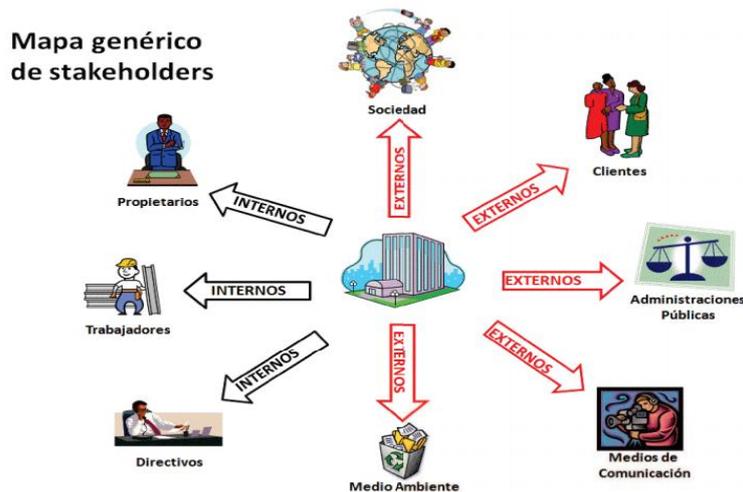


Figura 2-2: Mapa genérico de Stakeholders
Fuente: Freeman, 1984.

Grupos de interés: Entidades o individuos a los que pueden razonablemente afectar de manera significativa las actividades, los productos o los servicios de la organización, y cuyas acciones pueden repercutir dentro de lo razonable en la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Esto incluye organizaciones o personas que tienen plena legitimidad para realizar solicitudes específicas contra una organización en virtud de sus derechos en virtud de la ley o los tratados internacionales. Entre los grupos de interés pueden encontrarse aquellos que mantienen una relación jurídica con la organización (por ejemplo, empleados, accionistas o proveedores) y los que tienen otro tipo de relación (por ejemplo, los grupos vulnerables de la localidad). (GRI Standards, 2016, pág. 8).

2.2.15. Definición de los Stakeholders

Según (Moreno, 2015, pág. 488) define a los Stakeholders como “Individuos del presente o futuro con interés directo o indirecto logran ser afectados por actividades de la organización por tanto la responsabilidad y sostenibilidad se dará bajo los grupos de interés.”

Los stakeholders son los actores de público parte importante de las empresas para su correcto funcionamiento. Público significa cualquier persona u organización asociada con las actividades y decisiones de una empresa: Empleados, Proveedores, Clientes, Gobiernos, etc. (Parra, 2019).

Stakeholders es una palabra en inglés que significa partes interesadas o prospectos en un campo de negocios. Se refiere principalmente a organizaciones o individuos involucrados en la toma de decisiones corporativas y afectadas por sus actividades. Pueden ser considerados por los grupos de interés que rodean a la empresa. (García, 2017).

Los stakeholders son los actores sociales que se pueden ver afectados de manera directa o indirecta por la ejecución de actividades de un negocio, es importante que las empresas tomen muy en cuenta a sus stakeholders para lograr establecer una planeación estratégica idónea ya que los mismos influyen en la consecución de los objetivos organizacionales por su influencia directa en los resultados y éxito de la organización.

Tipos de stakeholders

Tabla 2-2: Tipología de Stakeholders

Tipo	Denominación	Características
Internos	Accionistas/Propietarios	Poseen participaciones en la propiedad de la empresa: accionistas dominantes y minoritarios, individuales e institucionales.
	Empleados/Accionistas	Los accionistas que buscan rentabilidad a corto plazo son considerados grupo de interés externo
	Empleados	Realizan su trabajo dentro de la entidad, con contrato laboral o profesional y reciben una retribución económica o en especie: Directivos y no directivos. Incluye trabajadores contratados por medio de empresas intermediarias. Representación frecuente a través de sindicatos
Externos	Clientes, Consumidores o usuarios de productos y servicios	Grupos hacia los que se orientan los objetivos del negocio
	Proveedores	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la empresa, en ocasiones de manera exclusiva. Incluye trabajadores o profesionales que facturan sus servicios, al no estar ligados por medio de un contrato laboral.
	Competidores	Empresas del mismo sector industrial que ofrecen productos o servicios similares a los producidos por la empresa. Alianzas de competidores
	Agentes sociales	Grupos de interés público que pueden influir de manera determinante en la gestión de la empresa: sindicatos de trabajadores, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, etc.
	Grupos de opinión	Medios de comunicación, analistas, ONGs, etc.
	Comunidad local	Conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local de la empresa: Iglesia, Asociaciones vecinales y de otros tipos, fundaciones, partidos políticos.
	Sociedad y público en general	Personas, organizaciones y consumidores en general, que, aun no teniendo, en general, una relación directa con la organización, pueden influir en ella.
	Medio ambiente y generaciones futuras	Entorno físico natural incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como el patrimonio cultural y artístico. Relación con el concepto de legado de generaciones futuras
	Otros	Mercados de valores, Administraciones Públicas. Poderes públicos de la Federación, el Estado, las Comunidades Autónomas y las Administraciones locales con potestad para configurar el marco jurídico en el que las organizaciones deben desarrollar sus actividades.

Fuente: (Aguilar, 2013)

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2021).

2.2.16. RSE y Norma ISO 26000

La ISO 26000 independientemente de su tamaño otorga ayuda para actuar de manera responsable y actuando por el bien de sus grupos de interés

- Concepción de Responsabilidad Social
- Antecedentes de la RSE
- Practicas aplicadas a la RSE
- Material referente a RSE
- Implementación de políticas responsables al ámbito interno y externo de la organización
- Compromiso con los grupos de interés
- Comunicación de compromisos referentes a la RSE. (ISOORG, 2010, pág. 6).

La norma ISO 26000, prácticamente genera a las empresas sin importar el tamaño y de sus productos y/o servicios una gestión socialmente responsable, mediante una guía de varios puntos para tener en cuenta como una de ellas la integración de un comportamiento socialmente responsable internamente y la identificación de los grupos de interés con los que se relaciona.

2.2.17. Norma ISO 26000

2.2.17.1. ¿Cómo surgió la iniciativa de ISO 26000?

La necesidad de que ISO trabaje en estándares de RS fue identificada por primera vez en 2001 por ISO/COPOLCO (Comité de Política del Consumidor). En 2003, el Grupo Ad Hoc de Múltiples Partes Interesadas de ISO sobre RS, establecido por el Consejo de Gestión Técnica (TMB), llevó a cabo una revisión exhaustiva de las iniciativas y problemas de RS en todo el mundo.

2.2.17.2. ¿Qué es ISO 26000?

Según la (Organización Internacional de Estandarización, 2010) menciona que la ISO 26000

Una norma que ofrece una guía en materia de RSE. Está diseñado para ser utilizado por todo tipo de organizaciones en los sectores público y privado, países desarrollados y en desarrollo, y economías en transición. Esta norma nos ayuda a actuar de una forma socialmente responsable que la sociedad cada vez demanda más.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de la responsabilidad social, la conciencia de la responsabilidad social, el compromiso con las partes interesadas, los problemas centrales y los problemas que constituyen la responsabilidad social y cómo integrar el comportamiento socialmente responsable en una organización. Esta Norma Internacional enfatiza la importancia de los resultados y la mejora en la responsabilidad social. (Secretaría Central de ISO, 2010)

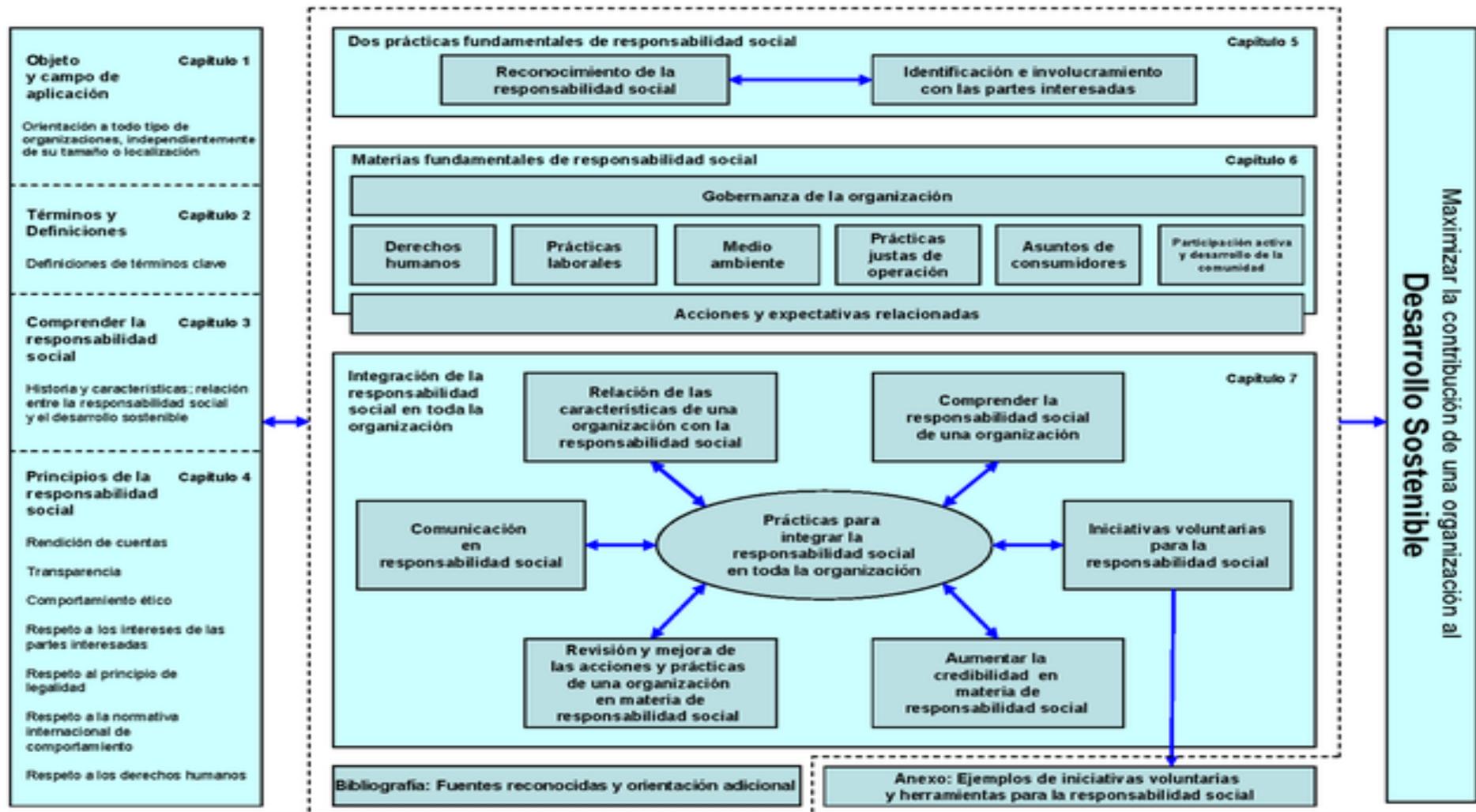


Figura 3-1: Visión esquemática de la Norma ISO 26000
Fuente: ISO 26000, 2010.

2.2.17.3. *Importancia de la ISO 26000*

Para una organización, la sostenibilidad corporativa significa no solo proporcionar productos y servicios que satisfagan a los clientes sin dañar el medio ambiente, sino también actuar de manera socialmente responsable. La presión para hacer esto proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, organizaciones y el público en general. Al mismo tiempo, los líderes empresariales visionarios reconocen que el éxito continuo debe basarse en prácticas comerciales sólidas y la prevención de actividades como el fraude contable y la explotación laboral. (Organización Internacional de Estandarización, 2010).

2.2.17.4. *¿Qué beneficios se pueden lograr con la implementación de ISO 26000?*

El beneficio que se obtiene en la implementación de las normas ISO 26000 en materia de Responsabilidad social son:

- Se obtiene ventajas competitivas sobre las demás empresas.
- La reputación y compromiso de la empresa ira creciendo día con día.
- La capacidad de atraer y retener trabajadores o miembros, clientes y usuarios.
- El mantenimiento de la moral, el compromiso y la productividad de los empleados
- La percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera
- Relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, pares, clientes y la comunidad en la que opera.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

Para la presente investigación se dará bajo un enfoque de carácter cualitativo y cuantitativo. Como indica: “Los métodos de investigación cualitativa es la recopilación de información basada en observaciones del comportamiento espontáneo, el habla y las respuestas abiertas para la interpretación posterior del significado.”. Sin embargo “El método cuantitativo “Está basado en la recopilación y en el análisis de los datos que fueron obtenidos, por medio de la aplicación de instrumentos investigativos. La metodología cuantitativa permite examinar los datos de forma estadística” (Canive,T & Balet,R, 2015) (Mendoza, I, 2013)

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Exploratorio*

Para (Questions Pro. (S.f)), “La investigación exploratoria es un tipo de investigación que investiga un problema definido para comprenderlo mejor, pero no arroja resultados concluyentes.”.

Por cuanto se señaló, evaluó y describió los elementos más importantes que se deben considerar para diseñar un sistema de gestión de responsabilidad social empresarial.

3.2.2. *Descriptivo*

Según (Hernandez, 2014. pag. 92), el nivel de investigación descriptivo es:

El objetivo de un investigador es a menudo explicar fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Es decir, explicar cómo existen y cómo aparecen. La investigación descriptiva tiene como objetivo identificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que son objeto de análisis. En otras palabras, sólo tienen por objeto medir o recopilar información, ya sea de forma independiente o colectiva, sobre conceptos o variables relacionadas.

Se detalló y analizo información acerca de los grupos de interés para la empresa Kiwa BCS, y en

concordancia a ello se determinó si existía un enfoque de responsabilidad social empresarial lo cual posibilitó realizar un diagnóstico fiable sobre la situación y proponer así un diseño acorde a las necesidades de la organización.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *No experimental*

Según (Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P., 2014), “La investigación no experimental es “ Un estudio donde no se manipula las variables de manera intencional más bien se limita a observar cómo suceden las cosas en su entorno natural para ser analizado.

La estrategia que se pretende desarrollar para llevar a cabo la presente investigación no será manipular directamente la variable en cuestión, si no estudiarla tal cual ocurre en el lugar donde se presenta. Por esta razón se puede afirmar que el diseño de esta investigación será No Experimental de Campo.

3.3.2. *Transversal*

Para (Questions Pro. (S.f)) “es una investigación que se basa en la observación para proceder a analizar los datos recopilados de una muestra en un periodo de tiempo. Este tipo de estudio también se conoce como estudio transversal o estudio de prevalencia.”

Los datos se recolectan en un periodo de tiempo para lograr analizarlos, Por tanto, el estudio solo recolectará y analizará datos en un periodo de tiempo específico, en el cual se observarán diferentes variables en un solo momento.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. *Investigación de campo*

Para (Niño, 2011, pag 56), la investigación de campo es:

La investigación de campo se representa mediante la manipulación de variables externas no probadas bajo condiciones estrictamente controladas para explicar cómo o por qué ocurren ciertas situaciones o eventos. Este tipo de investigación también se denomina investigación in situ porque se lleva a cabo donde el objeto de investigación está presente.

Por el lugar se trata de una investigación de campo ya que se realizó en la empresa mediante la recopilación de información en la Empresa Kiwa BCS Oko Garantie Cía. Ltda., siendo el lugar donde se generó la información necesitada para el estudio.

3.4.2. Investigación documental

Según (Bernal, 2010 pag. 122), la investigación documental consiste en:

Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con la convicción de establecer posturas de diversos autores respecto al tema objeto de estudio. Las principales fuentes de información en este tipo de investigación son: documentos escritos, documentos fílmicos y documentos grabados.

3.5. Población y muestra

En la investigación no será factible el cálculo de la muestra ya que cuenta con una población en la empresa KIWA BCS que cuenta con un total de 20 trabajadores y 4 clientes que se logró obtener el acceso, entonces se realizará una guía metodológica para determinar un análisis sobre la implementación de la RSE en la empresa.

Por tanto, la determinación de la investigación se basa en 4 fases descritas a continuación:

- Primero se determinará un análisis de la situación de la empresa en cuestión de RSE
- Segundo se procederá al diseño de actividades enfocadas a cumplir con las características de la RSE
- Tercero se introducirá las acciones diseñadas en la empresa
- Cuarto se creará un diseño y evaluación juntamente con la directiva de las actividades implementadas en base a RSE para su futura actualización de actividades.

La metodología mencionada se aplicará en la empresa para generar un diagnóstico correcto de la situación de la empresa en base a la RSE esto se dará mediante cuestionarios de entrevista y encuestas a clientes así se lograr direccionar correctamente la implementación de RSE y fortalecer la relación de empresa y grupos de interés.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. *Métodos de investigación*

3.6.1.1. Método Deductivo

Para (Bernal,C, 2010, pag 59), el método deductivo es:

Este método de razonamiento consiste en sacar conclusiones generales para obtener explicaciones específicas. Este método comienza con el análisis de hipótesis, teoremas, leyes, principios, etc. de aplicabilidad universal y probada validez para aplicarlos a una solución o hecho particular. Al aplicar este método se podrá definir particularidades del ámbito general de la empresa Kiwa BCS, es decir que recabara información con antecedentes generales para presentar resultados específicos.

3.6.1.2. Método Inductivo

Según (Bernal,C, 2010, pag 59), considera al método inductivo como:

Un método que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. Este método comienza con un examen individual de los hechos y formula conclusiones universales que se presentan como la base de una ley, principio o teoría.

Mediante la aplicación de este método se podrá deducir en términos generales si la empresa Kiwa BCS, ha realizado sus gestiones y operatividad con los diferentes grupos de interés tomando en cuenta a la RS, lo cual será evidente en el diagnóstico.

3.6.2. *Técnicas de investigación*

La observación directa: Visita de campo a las instalaciones de las oficinas.

Entrevista: Para el presente proyecto de investigación se manejó una metodología en la cual se aplicarán análisis íntegros de la empresa y sus Stakeholders estableciendo como base una modelo de entrevista.

La encuesta Según los autores (Monroy Mejía & Sanchez llanes, 2018, pág. 114) “Es el cuestionario aplicado por un encuestador para dirigir al encuestado a dar la información que se requiere, pero respetando la respuesta”. (pág. 114)

La encuesta se desarrolló para obtener datos importantes sobre la situación actual de la empresa en cuestión de RSE y poder determinar una propuesta idónea a implementarse en Kiwa BCS.

3.6.3. Instrumentos de investigación

Encuesta: Estará constituido con preguntas referentes a RSE donde el objetivo principal es recabar la información necesaria para determinar la acción que se ha generado al interior de la empresa con sus grupos de interés.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se procede aplicar la respectiva encuesta la misma que va dirigida a los 4 clientes (los mismos a los que se puede acceder por temas de confidencialidad de la empresa) en la cual se podrá medir el grado de satisfacción, cabe recalcar que el número de encuestas aplicadas corresponde a los clientes que se tuvo acceso por ser una empresa que cuenta con confidencialidad hacia sus clientes.

4.1. Diagnóstico de Kiwa BCS

La presente encuesta, fue adaptada a la realidad de la organización a fin de lograr la percepción que la misma tiene sobre la RSE. Es importante aclarar que este diagnóstico no solo se fomenta el poder identificar si la empresa es socialmente responsable y para conocer si con el desempeño de sus funciones van actuado apegados a las buenas prácticas empresariales relacionadas con el tema.

Es así que para su medición se aplicó el modelo desarrollado por la Universidad EL Externado de Colombia, desarrollado en base a los parámetros de la ISO 26000 y el pacto global, y se aplicó para la interpretación de los resultados la metodología del semáforo, que identifica a la empresa entre las acciones desarrolladas con respecto a la RSE, aquellas que están en proceso y finalmente las que no se han efectuado no hay interés aun para ello.

A continuación, se muestra la tabla con su respectiva escala y colores para la evaluación de RSE en las Organizaciones en este caso el control de KIWA BCS:

Tabla 1-4: Escala y su Significado

Semáforo: Escala y colores	
5-6 puntos: La organización cuenta con un nivel excelente y con un enfoque en Responsabilidad Social	
3-4.9 puntos: La organización cuenta con un dominio mediano sobre la RSE e implementa acciones que necesitaran fortalecer los procesos y políticas.	
1-2.9 puntos: la organización tiene un bajo control sobre la RSE	
0 puntos: No aplica a la organización	

Fuente: TIC CHACHA-DERAZO 2020.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

Los parámetros e indicadores que son parte de la metodología se expresan a continuación:

4.1.1. *Gobierno corporativo*

Es importante que las organizaciones logren contar con un gobierno corporativo eficiente el mismo que identifique y delegue las funciones o actividades primordiales que deben cumplir los miembros de la empresa a fin de establecer reglas internas que ayuden a tomar decisiones íntegras a fin de llegar a trabajar con sostenibilidad y agregando valor a la empresa, el mismo se enfoca en lograr que los accionista, socios o dueños de una organización no solo trabajen en beneficio propio generando dinero sino en poder contribuir de manera directa en los grupos de interés mediante los servicios que brinden en la organización.

El gobierno Corporativo y la responsabilidad social empresarial guardan un vínculo importante en la gestión de la organización siendo el Gobierno Corporativo un eje central a fin de lograr la consecución de los objetivos organizacionales generando un mayor nivel de confianza en las inversiones, además de establecer mayor compromiso y motivación en los trabajadores que son el pilar fundamental de la empresa.

Hay que tomar en cuenta que el gobierno corporativo se basa en el control y gestión en la empresa implementando un equilibrio en los grupos de interés internos (accionistas, directivos, proveedores, clientes, administrativos) trabajando con transparencia, responsabilidad, independencia y sobre todo con igualdad.

Por tanto, se muestra los resultados de las preguntas efectuadas en KIWA BCS:

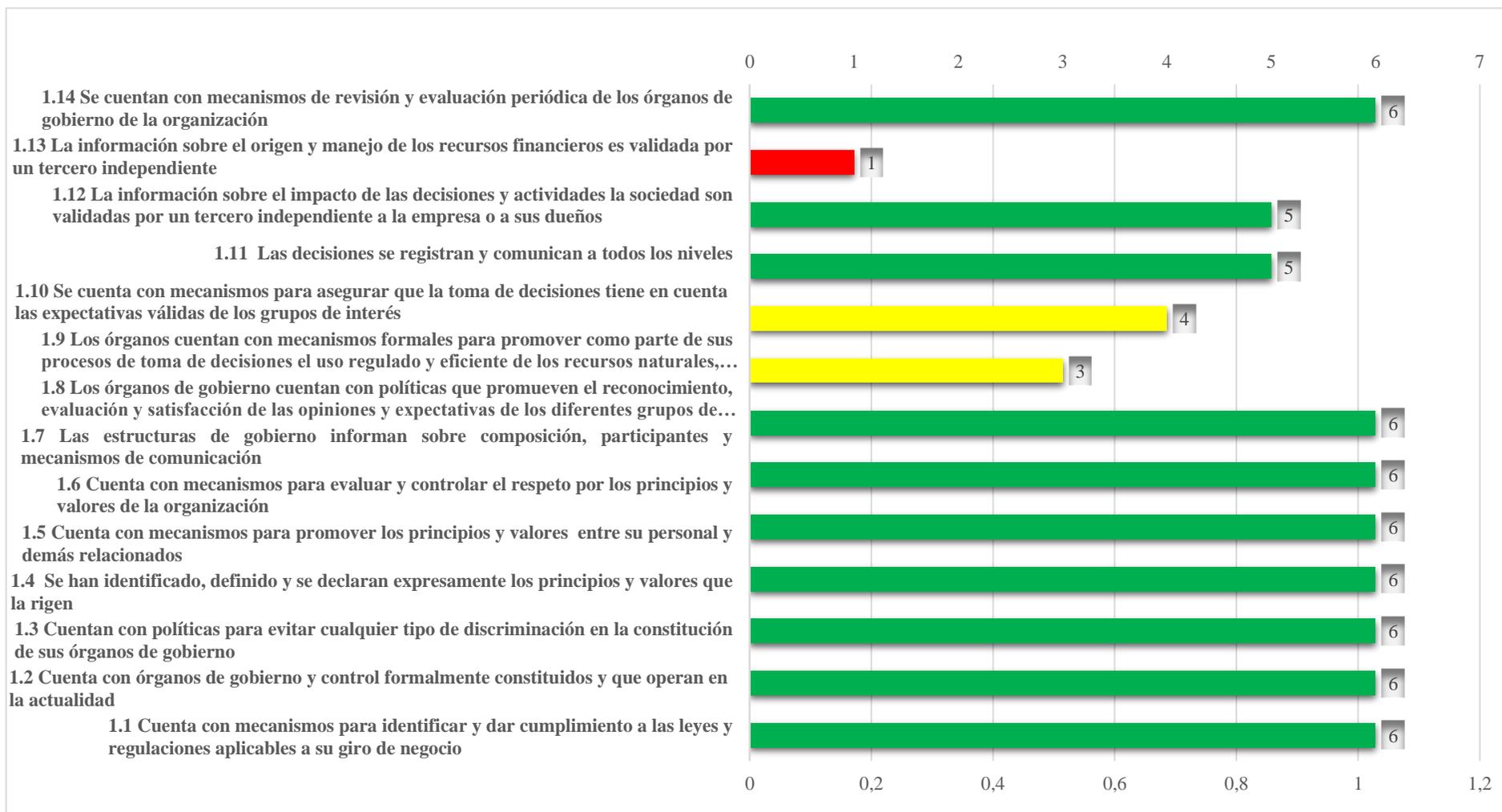


Gráfico 1-4: Diagnostico del Gobierno Corporativo - KIWA BCS

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

4.1.1.1. *Análisis del Diagnóstico del Gobierno Corporativo*

La empresa **KIWA BCS** refleja los siguientes resultados detallados a continuación en referencia al gobierno corporativo:

Dominio total de las Acciones: La empresa Kiwa BCS cuenta con un dominio total en acciones fundamentales como la constitución de la empresa, contando con órganos de gobierno legalmente constituidos que fomentan los principios y valores entre los miembros de la empresa, existe la validación de los balances que se evalúan constantemente, además de contar con mecanismos de revisión y evaluación sobre las decisiones que se toman en Kiwa BCS ambas evaluadas y supervisadas por una tercera persona.

Dominio mediano de las acciones: Podemos observar que en la Empresa KIWA BCS, cuenta con dominio medio en ciertas acciones relacionadas con mecanismos para toma de decisiones, uso regulado de los recursos donde se pueda dar el reconocimiento y evaluación a la satisfacción de los grupos de interés. Además, no se cuenta con mecanismos formales los cuales señalen la correcta toma de decisiones referente al uso de recursos tanto financieros, naturales y humanos en KIWA BCS.

Control limitado de la Acción: Se determina como mayor falencia y bajo control de la responsabilidad Social Empresarial por la inexistencia de una tercera persona la cual evalué y determiné el impacto que se genera por las decisiones sobre la empresa o dueños de la misma. Es así que dentro de la calificación que se genera para el gobierno corporativo en la empresa KIWA BCS alcanzo un promedio de 5,6 con un valor porcentual del 93,33% señalando que se está llevando a cabo de manera eficiente el gobierno corporativo, pero hay que señalar que todavía existe un 6,67% en el cual enfocarse y trabajar mediante estrategias óptimas y estructuras definidas lo cual genere mayor beneficio a la empresa.

Por lo tanto, con la consecución del 100% de efectividad en el gobierno corporativo se podrá obtener los siguientes beneficios.

- Ética y seguridad para los accionistas que son los que mantienen la continuidad de la empresa mediante sus aportaciones.
- Realzar la imagen corporativa frente a la comunidad social y empresarial
- Alcanzar financiamiento con tasas de interés bajas y mejores fuentes de capital.
- Conseguir profesionales de alta calidad que desempeñen de manera eficiente las actividades encomendadas.

Cabe recalcar que con lo mencionado se conseguirá un gobierno corporativo de calidad el cual fomente la inversión de los socios y de potenciales accionistas, obtener un mayor logro en la rentabilidad, estabilidad, ética empresarial y control de riesgos.

4.1.2. *Estrategia*

Es conocido que con el pasar del tiempo la responsabilidad social empresarial ha tomado mayor protagonismo y presencia en las organizaciones las mismas buscan ser responsables con sus stakeholders y generar mayores beneficios trabajando con ética, compromiso y responsabilidad no solo enfocado en su bienestar económico más bien involucrándose con sus grupos de interés y sus necesidades.

Día a día se observa como muchas de las empresas van desapareciendo ya sea por sus malas decisiones o también por dañar su reputación corporativa por enfocarse solo en lo económico y no mirar por lo social o ambiental también se da por estrategias mal direccionadas que lo único que provocaron fue el declive de la organización.

La utilización de estrategias optimas y de aplicación eficaz es importante para el beneficio de la empresa aun si estas van de la mano con la responsabilidad social empresarial, nos ayudaran a poder obtener ventajas competitivas y con la implementación de las mencionadas estrategias lograremos mantener un equilibrio eficiente entre lo económico, ambiental y social en beneficio mutuo de la organización y sus grupos de interés.

Es así que la RSE se ha transformado en una estrategia la cual se ve envuelta en la implementación de normas y certificaciones internacionales las mismas que son controladas por leyes, reglamentos y estatutos que inciden u obligan a las empresas a que se apoyen en dichas estrategias para implementar en sus negocios.

Una vez establecido un preámbulo de las estrategias procedemos a realizar el análisis óptimo de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario referente a estrategia en la empresa KIWA BCS:

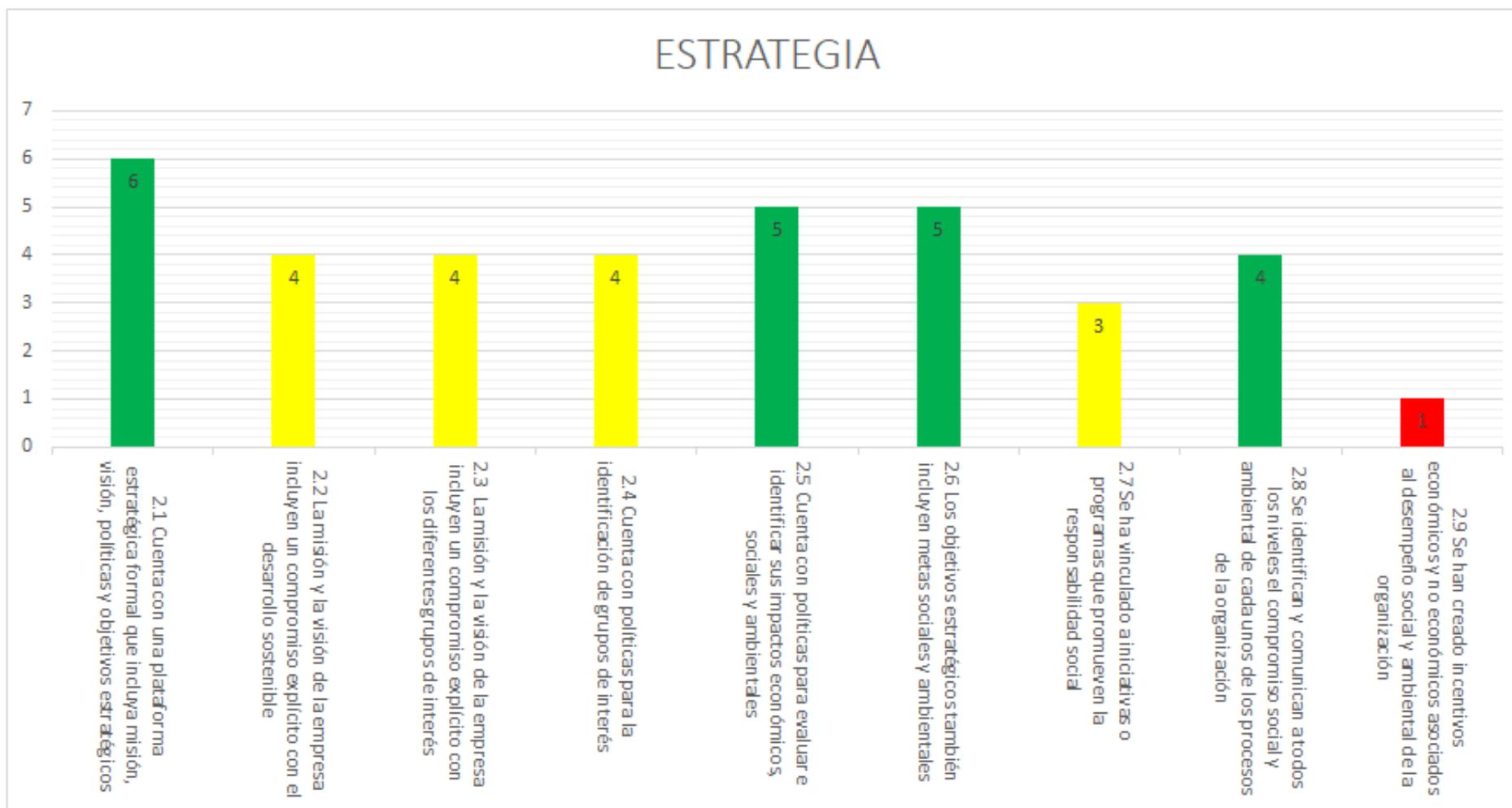


Gráfico 2-4: Diagnostico de la Estrategia - KIWA BCS

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

4.1.2.1. *Análisis del Diagnóstico – Estrategia*

La empresa **Kiwa BCS** refleja los resultados obtenidos detallados a continuación:

Dominio Total de las acciones: Kiwa BCS es una empresa que toma muy en cuenta su estructura organizacional por lo tanto diseñó una plataforma donde se muestra la misión, visión las políticas que la rigen y los objetivos estratégicos instaurados en la empresa que se generan para la consecución de metas sociales y beneficios para sus clientes al momento de adquirir los servicios que se prestan. Además, por ser una empresa de servicios que ofrece certificaciones y capacitaciones esta cuenta con políticas para evaluar su impacto económico y social para poder mitigar errores y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Dominio mediano de las acciones: En la empresa KIWA BCS mantiene un dominio medio en lograr que la misión y visión de la organización se vea enfocada en el desarrollo sostenible además de lograr establecer un compromiso óptimo con los grupos de interés mismo que no son identificados con facilidad ya que no se establecen políticas para su identificación, también se ha visto que la empresa no se enfoca al 100% en lograr la responsabilidad social y que esta sea comunicada a todos los niveles a fin de que sea de conocimiento interno los procesos que se van llevando a cabo.

Limitado control de las Acciones: Las falencias encontradas en la empresa son varias en la que tiene limitado control se evidencia en la falta de incentivos tanto económicos como no económicos que se otorguen por el desempeño social en la organización mismos que pueden ayudar a generar mayores beneficios y reconocimiento a la organización por las acciones implementadas en pro de sus grupos de interés.

Al implementar el cuestionario e identificar las fases de control sobre las acciones de la organización se obtiene un resultado de 4,0 que porcentualmente representa un 66,67% referente a la consecución de objetivos bajo la premisa de estrategias de la organización por tanto es un porcentaje que necesita ser intervenido y crear acciones que puedan llegar a la consecución del 33,33 % restante para lograr la efectividad total de las acciones a implementarse en KIWA BCS.

4.1.3. *Estructura y Operación*

Es importante para lograr la implementación de la responsabilidad social empresarial enfocada en la estructura y operación de una organización se debe tomar en cuenta el trabajo y compromiso

que la empresa toma con sus stakeholders, dicha alianza se enfoca en lo social será beneficioso para ambas partes logrando realzar el aprendizaje e impulsar el desempeño de la empresa.

Es importante lograr el enfoque adecuado tanto en el interior como en el exterior de la empresa siendo una fuente primaria para recabar información relevante sobre las acciones que la empresa está desarrollando y cuál es su impacto, logrando establecer estrategias eficientes en la organización que generen un equilibrio entre lo económico y lo social.

Es así que la estructura y operación se basa en establecer de forma clara y precisa un trabajo de unión con los grupos de interés creando condiciones idóneas para la sociedad y económicas para la organización.

Entonces a continuación se identificará como se encuentra la estructura y operación en la empresa KIWA BCS y se establecerá su respectivo análisis:

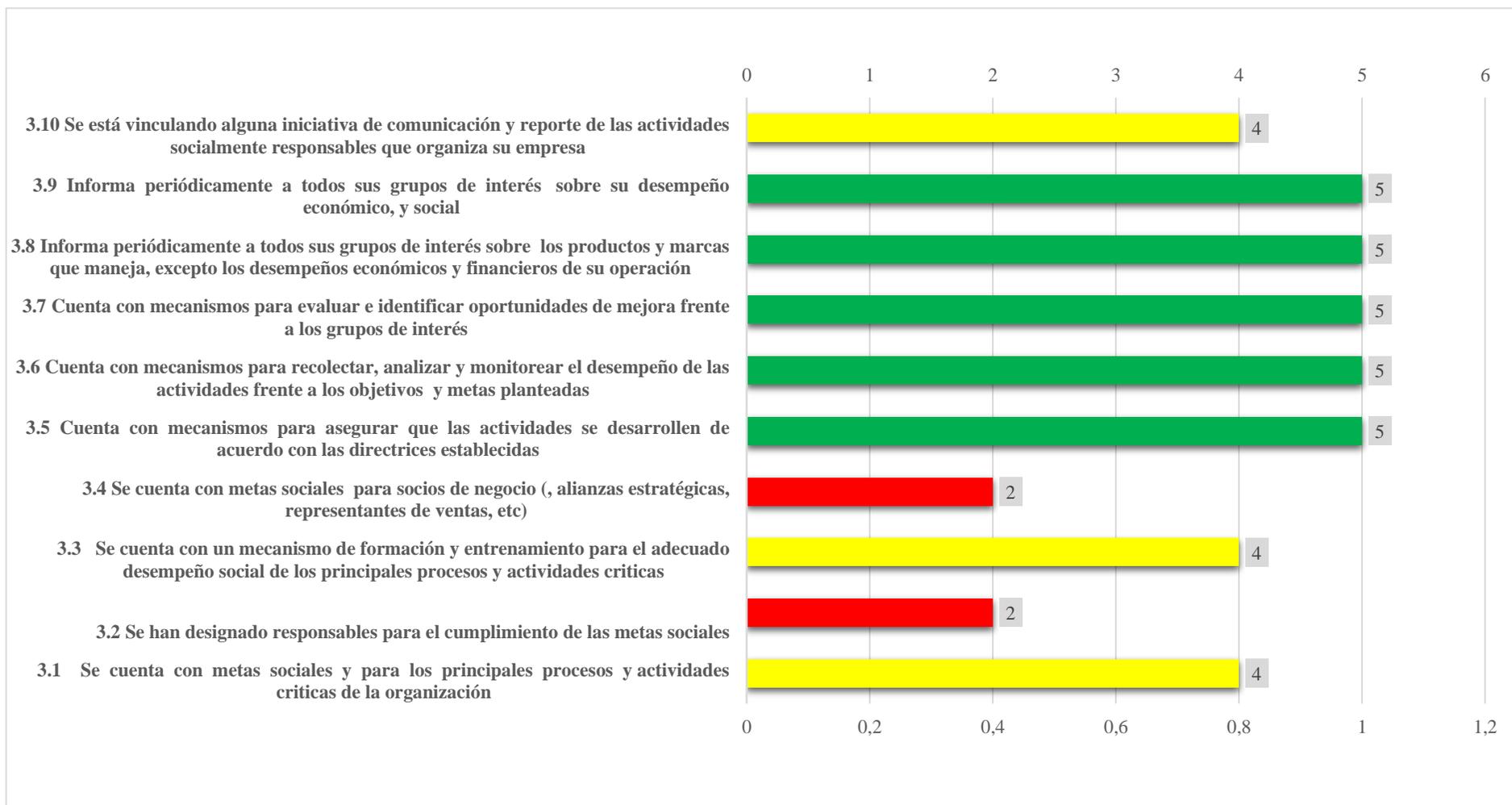


Gráfico 3-4: Diagnostico de la Estructura y Operación - KIWA BCS

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

4.1.3.1. *Análisis del Diagnóstico – Estructura y Operación*

Una vez implementado el cuestionario en KIWA BCS procederemos a realizar el análisis con resultados encontrados:

Dominio Total de las acciones: El dominio total que Kiwa BCS presenta en la estructura y operación se evidencia al interior de la empresa, cuenta con mecanismos que se implementan para lograr realizar las actividades encomendadas de acuerdo a lo planificado, además se establecen directrices que miden la consecución de objetivos planteados, cuenta con mecanismos que ayudan a evaluar las oportunidades que se presentan en los grupos de interés, se interesa en que los mismos estén al tanto de los servicios que otorga la empresa y los beneficios que con ellos lleva además de informar sobre su desempeño económico y social.

Dominio mediano de las acciones: Las acciones que la empresa KIWA BCS cuenta con un dominio medio hace referencia a que no se establecen del todo metas sociales a las cuales alcanzar en las actividades críticas de la organización por lo cual se hace difícil el implementar mecanismos de formación y entrenamiento para que se desempeñe de manera correcta los procesos que se llevan en la empresa y sobre todo enfocarse en las actividades críticas que son importantes para el desempeño óptimo de la organización, hay que tomar en cuenta que también se debe vincular iniciativas para comunicar y otorgar reportes de las actividades sociales que se organiza por parte de la institución para los grupos de interés.

Limitado control de las Acciones: La empresa no cuenta con estos mecanismos por lo cual genera un control limitado o casi nulo en cuestiones como no tener un responsable que se inmiscuya en hacer cumplir con las metas sociales mismas que deben ir enfocadas para los socios del negocio, así como también para generar alianzas estratégicas y lograr representantes en ventas de nuestros servicios 100% capacitados.

Una vez obtenido las calificaciones totales promediamos y nos da un resultado de 4,1 que representado en porcentaje nos otorga un 68% del cumplimiento de las actividades referentes a la estructura y operación que viene a ser un porcentaje bajo en la medida de RSE la misma debe ser evaluadas para mitigar los fallos e implementar acciones que permitan obtener el 100% de satisfacción se deberá contar con mecanismos en los cuales los grupos de interés puedan involucrarse directamente para obtener mayor beneficio en el desempeño de funciones y el establecer directrices corporativas.

4.1.4. *Desempeño Económico*

El aspecto económico en una organización es importante más si este se lleva a cabo con lo social, generando confianza en inversores externos por la seguridad que generan las empresas que laboran bajo la normativa de Responsabilidad Social empresarial y las ventajas competitivas que estas obtiene hace que sea idóneo las inversiones por el bajo grado de fracaso.

Por tanto, las empresas se encuentran en la obligación de plantearse cambios tanto en los aspectos sociales como ambientales para lograr que la implementación de responsabilidad corporativa sea eficiente mediante la unificación de lo socio ambiental con lo económico y financiero así se verán beneficiados los grupos de interés y las empresas.

En este contexto se sabe que lo social va llevado de la mano de lo económico, una empresa que se decida en trabajar bajo este régimen contara con una gestión eficiente ya que se preocupara de la responsabilidad tanto de lo interno como lo externo, es así que en la mira interna se lograra instaurar procesos óptimos de selección de personal, capacitaciones constantes, participación de los resultados generados por la organización. En miras de la responsabilidad social externa se podrá evidenciar en los beneficios otorgados a las comunidades como por ejemplo la donación de artículos, equipamientos tecnológicos, o en este caso KIWA BCS podrá ofrecer capacitaciones gratuitas en temas de interés público generando mayor confianza en dicha organización.

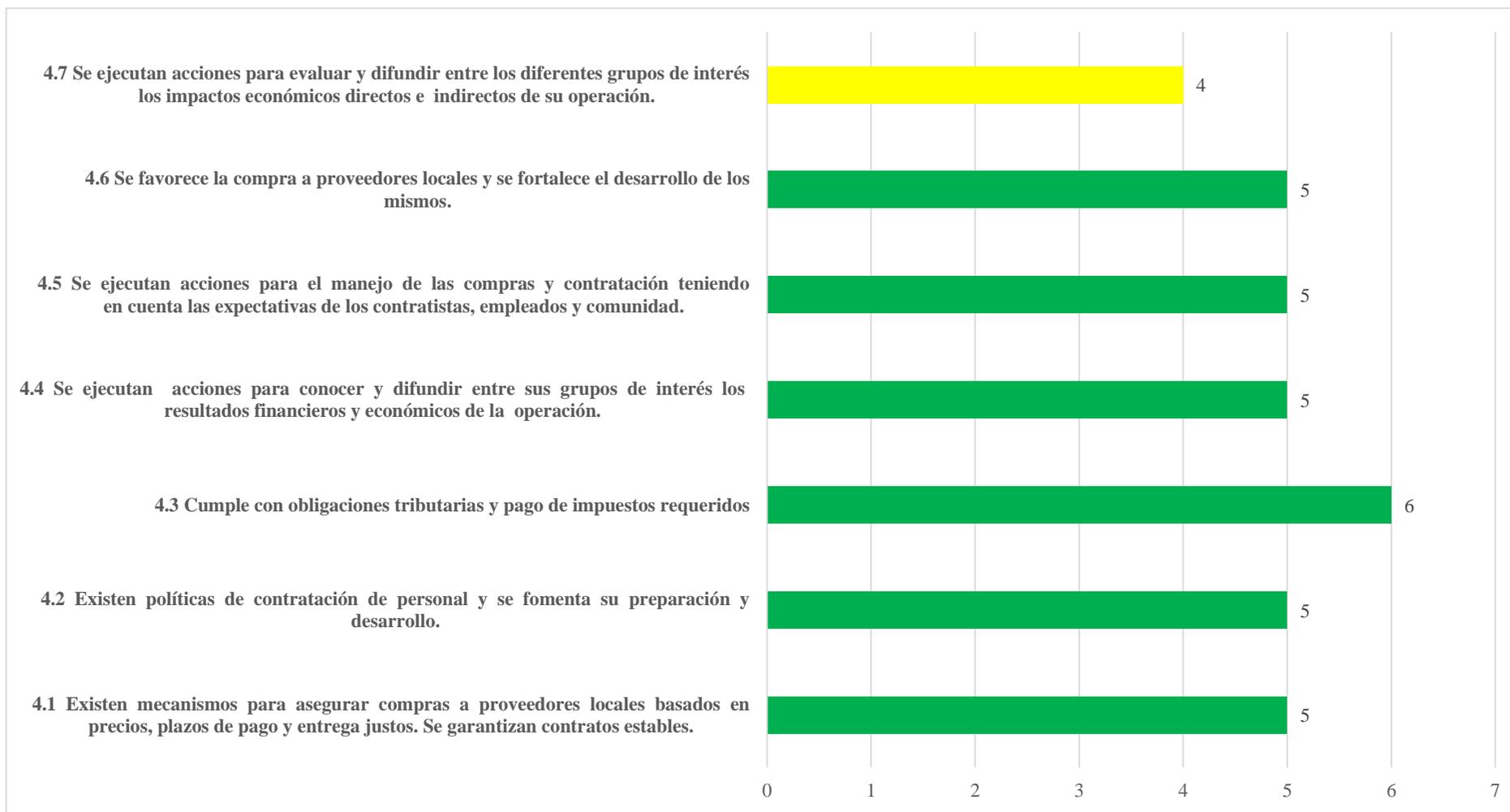


Gráfico 4-4: Diagnostico Desempeño Económico – KIWA BCS

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

4.1.4.1. *Análisis del Diagnostico – Desempeño Económico*

Una vez implementado el cuestionario en KIWA BCS procederemos a establecer el análisis de los resultados encontrados:

Dominio Total de las acciones: El dominio total que ejerce KIWA BCS en el desempeño económico se puede evidenciar en la existencia de mecanismos que ayudan a establecer proveedores idóneos y de alta calidad con precios, pagos y entregas justas.

También la empresa se enfoca en poder instaurar los procesos de selección de personal eficientes contando con profesionales que ejercen sus funciones de manera efectiva además de otorgarles capacitaciones constantes para afianzar su conocimiento y se desarrollen en la consecución de metas propuestas por KIWA BCS.

La empresa cumple a cabalidad con sus obligaciones tanto tributarias como los impuestos que deben cancelar por su actividad y esto lo recalcan ya que los grupos de interés pueden acceder a la información referente a resultados financieros y de las operaciones que se ejecutan en KIWA BCS.

Cuenta también con mecanismos que avalan la compra y contratación de proveedores considerando las expectativas tanto de los empleados como de la comunidad y así favorecer a los proveedores locales fortaleciendo su desarrollo empresarial.

Dominio mediano de las acciones: Kiwa BCS bajo el dominio medio se puede evidenciar que todavía no se implementan los mecanismos pertinentes para otorgar información sobre los impactos que generan la operación de la empresa a los grupos de interés.

Entonces la calificación que se generó en la aplicación de este cuestionario corresponde a 5 que señala un 83% lo cual significa que se va trabajando de manera oportuna en la ejecución de las actividades referentes al desempeño económico en contratación de personal, otorgación de contrataos a proveedores pagos eficientes de los impuestos y apoyo a la localidad, pero es importante seguir trabajando por mejorar estas acciones y llegar a una calificación sobresaliente para beneficio de la empresa

4.1.5. *Desempeño ambiental*

El desempeño ambiental es un tema de basta importancia en el desarrollo de responsabilidad social empresarial, se busca poder reducir toda acción que genere contaminación mediante la implementación de legislaciones y normativas ya sean nacional o internacionales.

El objetivo primordial de establecer RSE bajo este enfoque es promover la cultura ambiental, aprender a administrar negocios que produzcan resultados ambientales positivos y tiendan a mejorar los recursos naturales con los que cuenta en la zona donde se desarrollen sus actividades. Además, se busca el implementar acciones dentro de las empresas para mitigar la emisión de contaminación que se pueda efectuar con la fabricación y expendio de los productos que se generen por su actividad y así buscar varias alternativas que generen compromiso con el medio ambiente y sobre todo con hacer cumplir con las normativas vigentes en estos temas de desempeño ambiental.

Hay que tomar en cuenta que Kiwa BCS es una empresa que otorga certificaciones, capacitaciones y realiza inspecciones no está inmersa en la producción por lo tanto su desempeño no se verá 100% afectado en el desempeño ambiental más bien la empresa otorga certificaciones mediante la evaluación a las empresas que si las realizan actividades productivas por tanto Kiwa BCS se enfoca en hacer cumplir con las legislaciones para otorgar certificaciones que avalen las actividades que desempeñen las empresas que quieran acceder a dichas certificaciones o capacitaciones.

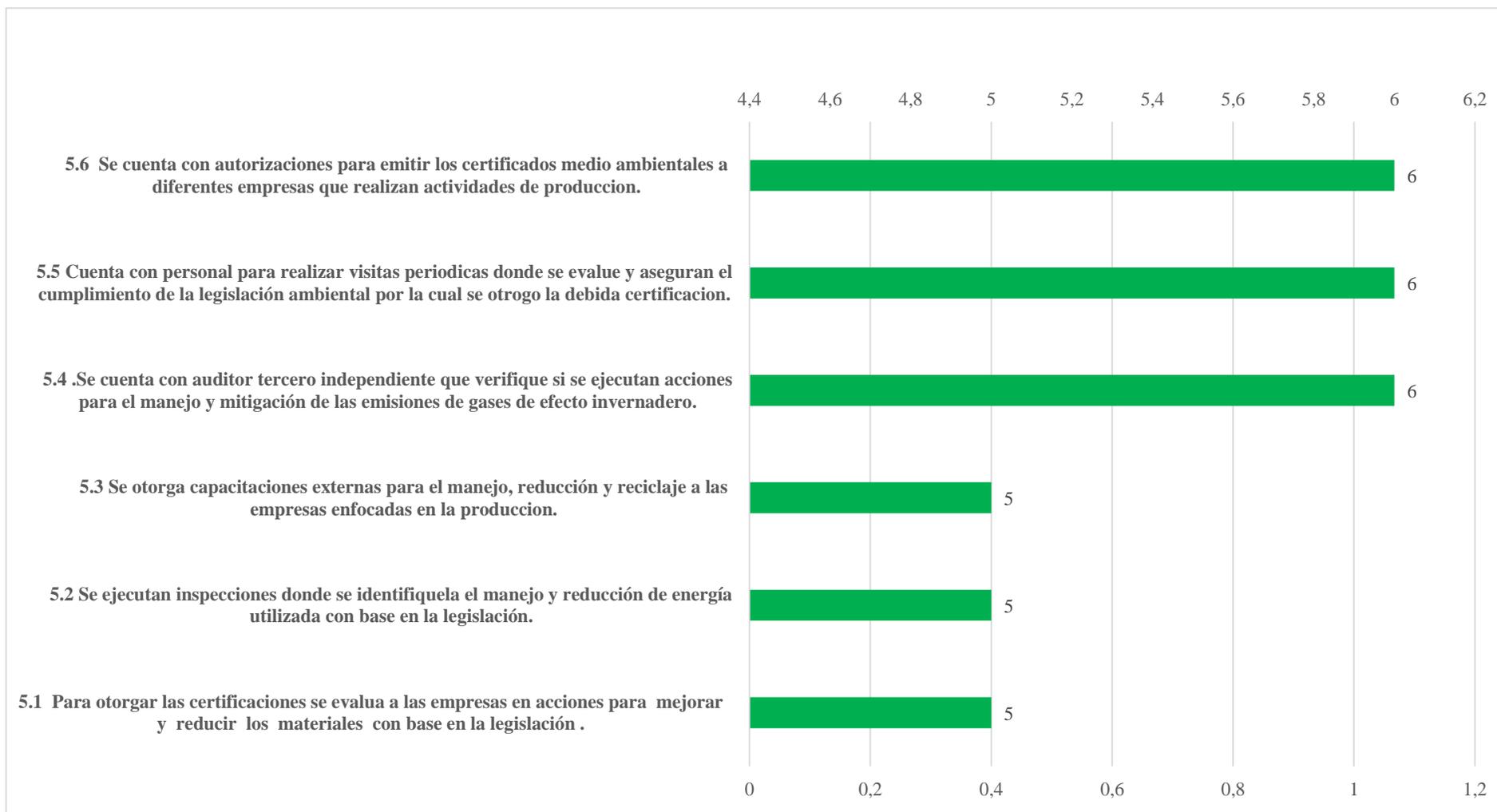


Gráfico 5-4: Diagnostico Desempeño Ambiental - KIWA BCS

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

4.1.5.1. *Análisis del Diagnostico – Desempeño Ambiental*

Una vez implementado el cuestionario en KIWA BCS procederemos a establecer el análisis de los resultados encontrados:

Dominio Total de las acciones: Kiwa BCS no cuenta con un dominio total en ninguna acción evaluada al desempeño ambiental ya que no posee procesos productivos motivo por el cual no cuenta dominio total.

Dominio Medio de las Acciones: La empresa obtiene un control medio bajo las acciones como el respeto a las acciones para controlar y medir la reducción de materiales utilizados en las oficinas de la empresa, tiene total cuidado en el manejo apropiado y reducción de energía, se encarga de complementar o remplazar recursos no renovables con diversas fuentes alternativas que cumplan con la actividad que se vaya a desempeñar.

Limitado control de las acciones. - la empresa al cumplir con sus actividades de servicio y as no con cráter productivo no posee ningún control sobre las preguntas efectuadas como mecanismos de cumplimiento en la legislación por consecuencia de la operación que se realiza, no cuenta con planes para el desarrollo de tecnologías que reduzcan el impacto de la producción, no cuenta con planes para prevención de riesgos ambientales generados por la productividad y no cuenta con un compromiso en la contratación de proveedores comprometidos con el medio ambiente.

La empresa Kiwa BCS se enfoca en otorgar capacitaciones para el manejo, reducción y reciclaje en las empresas productoras para lograr mitigar el impacto ambiental, esto y demás se va evaluando para otorgar el certificado y una vez adquirido se procederá a realizar auditorías mediante un tercero independiente que verifica que las acciones se están cumpliendo a cabalidad. Cabe recalcar que Kiwa BCS es una empresa de servicios por lo cual obtiene una calificación baja respecto a los demás aspectos evaluados por no cumplir con aspectos característicos de la producción y solo se encarga de su evaluación y certificación.

4.1.6. *Desempeño Socio Laboral*

Se caracteriza por incentivar a los empleados a poder identificarse con la empresa a sentirse parte de esta y poder ejecutar sus actividades satisfactoriamente buscando encontrar la consecución de las metas propuestas es por tanto que la empresa debe actuar bajo responsabilidad social con los

grupos de interés para lograr fortalecer las relaciones entre lo social, laboral, medio ambiente y económico.

Cabe recalcar que para implementar Buenas prácticas laborales la empresa debe actuar desde el primer momento que se contrate al personal mediante la selección de técnica para capacitarlo e incentivarlo a trabajar bajo con un desempeño de éxito y buscando establecer vínculos con los demás grupos de interés es así que se lograra obtener un desempeño de los trabajadores de unión para conseguir las metas organizacionales planteadas por la organización.

Entonces el desempeño socio laboral se podrá identificar con la participación del talento humano en actividades destinadas a la comunidad en programas educativos, productivos y sociales que se relacionen con el desempeño de la organización así los empleados no solo se enfocaran en mejorar su capacidad profesional también lograran potencializar la capacidad humana a fin de que se sienta bien en la empresa y se empodere con la marca de trabajo.

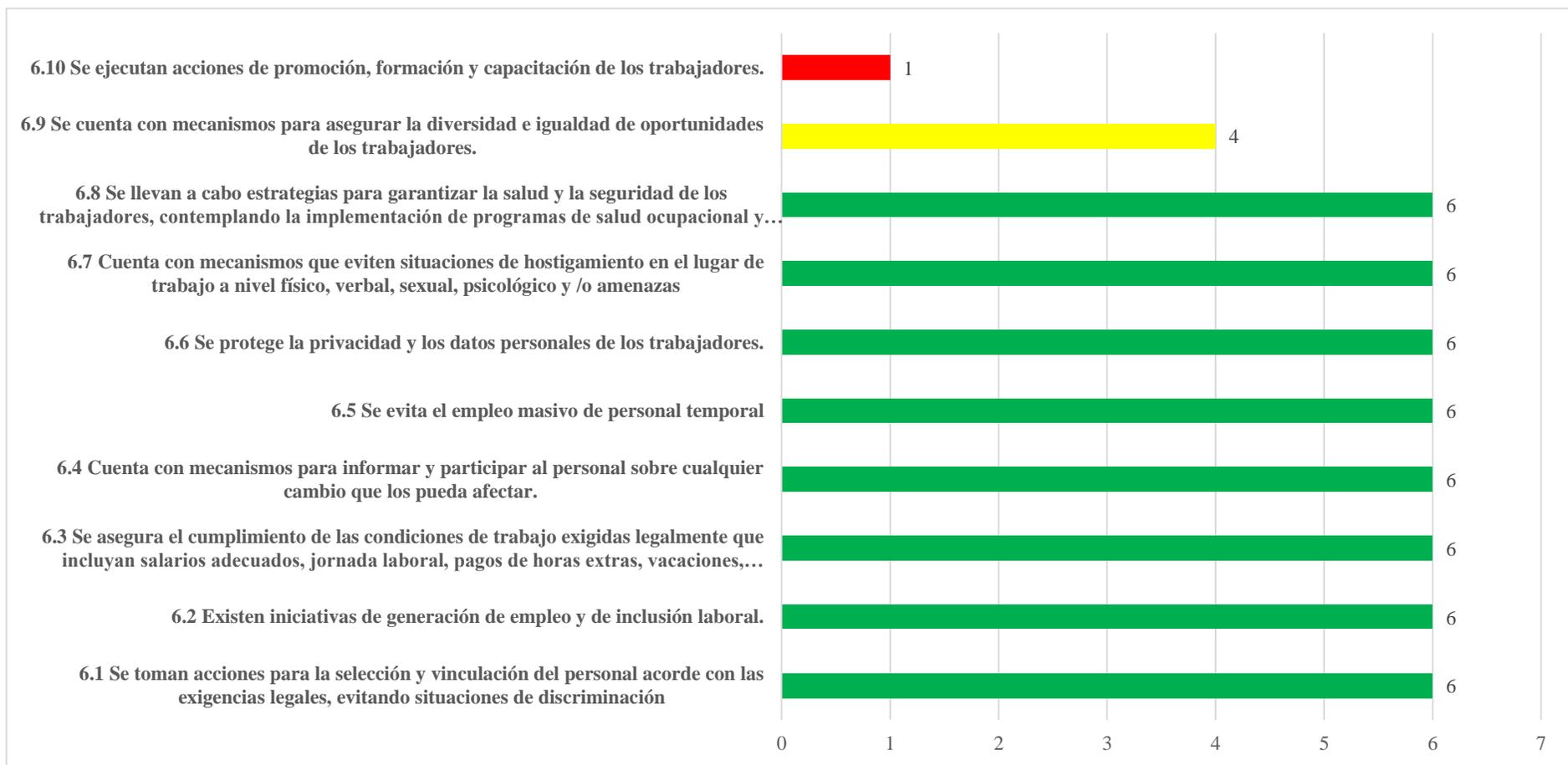


Gráfico 6-4: Diagnostico Desempeño Socio Laboral - KIWA BCS

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

4.1.6.1. *Análisis del Diagnóstico – Desempeño Socio Laboral*

Una vez implementado el cuestionario en KIWA BCS procederemos a establecer el análisis de los resultados encontrados:

Dominio Total de las acciones: Kiwa BCS en el ámbito de desempeño social laboral tiene un dominio total en la vinculación de nuevo personal a quien lo selecciona según las exigencias sin ninguna clase de discriminación, se busca crear nuevas fuentes laborales donde puedan aplicar los futuros empleados de la empresa una vez contratado al personal el mismo recibe todos los beneficios de la ley y se le informara sobre cualquier cambio que pueda existir en la organización.

La empresa evita al máximo el efectuar contrataciones de personal temporal, cuenta con mecanismos que evitan hostigamientos de carácter físico verbal, sexual, psicológico y que puedan recibir amenazas, se garantiza la salud de los trabajadores en sus espacio y lugar de trabajo enfocados en su seguridad y bienestar así se logra preservar la integridad tanto física como intelectual de los empleados de KIWA BCS.

Dominio mediano de las acciones: En el interior de Kiwa BCS no se implementan en su totalidad mecanismos en los cuales se pueda asegurar la igualdad en las condiciones laborales de los trabajadores.

Limitado control de las Acciones: El punto bajo y que genera que no se genere un beneficio es la falta de capacitaciones constates a los trabajadores de la organización viéndose como un déficit ya que no puede llegar a una capacidad más alta para el desempeño de sus funciones.

Es así que la calificación total que se obtiene en la implementación de este cuestionario es de 5,3 que representa un 88% parece bien, pero hay que tomar en cuenta las falencias que se han presentado sobre todo con las capacitaciones constantes que deben recibir los empleados para ejercer eficientemente las actividades encomendadas, esto ayudara a que se profesionalice más los trabajadores y que la empresa logre la consecución de los objetivos organizacionales planteados.

Otro punto en el cual debe enfocarse es en lograr generar igualdad de condiciones para los empleados y que los mismos no se vean afectados por decisiones de la alta gerencia y que puedan trabajar en un ambiente laboral óptimo.

4.1.7. *Desempeño social Derechos Humanos*

Los derechos humanos en el desempeño laboral refuerzan la percepción de la RSE al respecto. Los derechos humanos representan un compromiso inquebrantable de respeto de la libertad, la prosperidad y la dignidad de los trabajadores.

La empresa actúa de manera responsable para no vulnerar los derechos de sus colaboradores buscando el bienestar de los mismos y de los grupos de interés contribuyendo por ejemplo en trabajos inclusivos, implementar acciones en la comunidad y lograr la participación de los trabajadores para promover la colectividad con esto la empresa lograra promover los derechos humanos y que no se vean afectados.

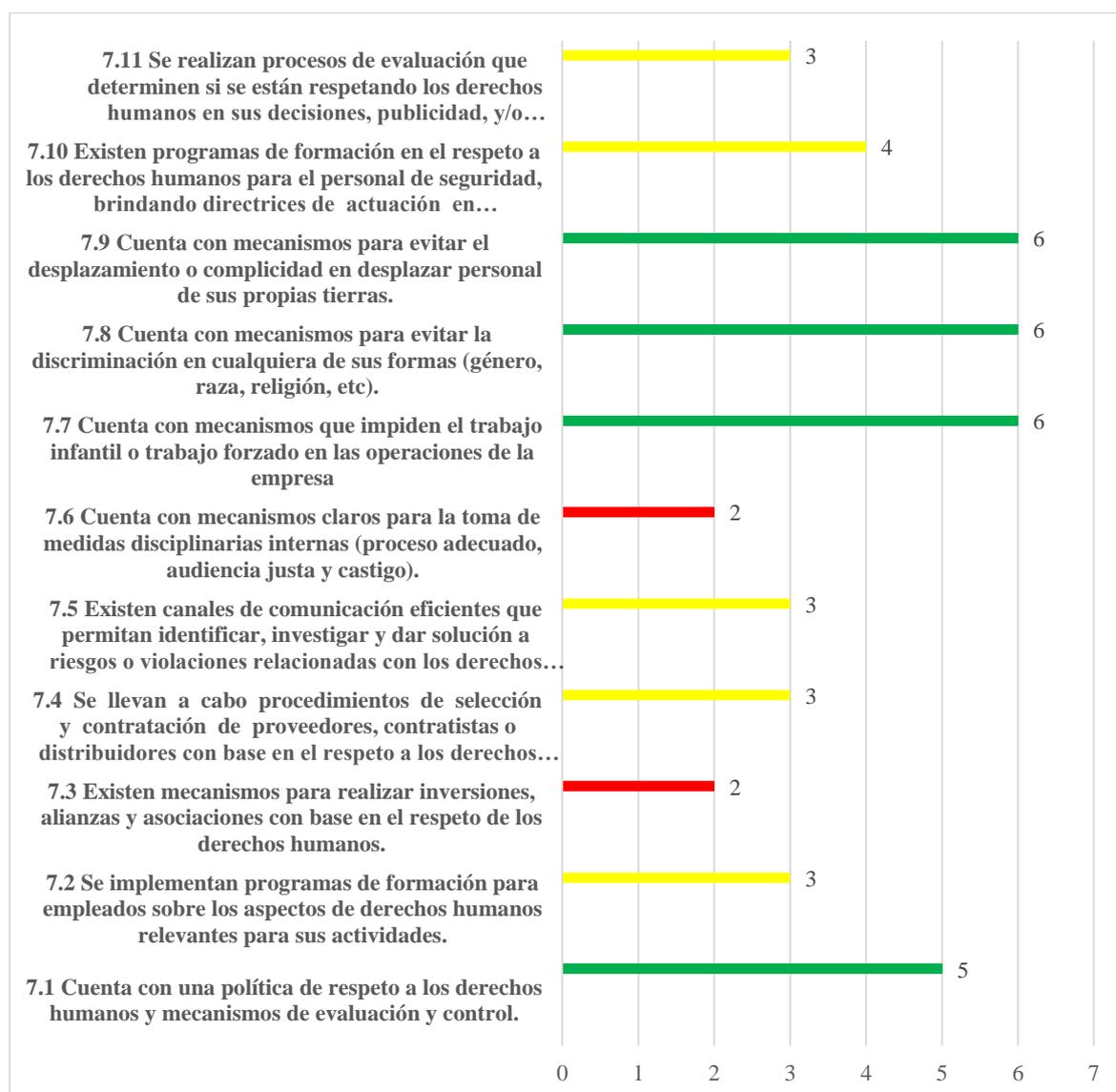


Gráfico 7-4: Diagnostico Desempeño Social Derechos Humanos - KIWA BCS

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

4.1.7.1. *Análisis del Diagnóstico – Desempeño Socio Derechos Humanos*

Una vez implementado el cuestionario en KIWA BCS procederemos a establecer el análisis de los resultados encontrados:

Dominio Total de las acciones: Kiwa BCS mantiene un control total en diversos aspectos tales como políticas efectivas donde su enfoque se basa en el respeto de los derechos humanos que es fundamental para el correcto desempeño de la organización la misma tiene mecanismo de evaluación y control para detectar si existe un incumplimiento de esta acción en la RSE.

La empresa Kiwa BCS también cuenta con mecanismos en el desarrollo de los derechos humanos y que es fundamental para la búsqueda del respeto mutuo entre los empleados de la organización así mismo entre los grupos de interés.

También la empresa se enfoca en evitar la complicidad en el desplazamiento de las personas de su propia tierra se debe enfocar en desarrollar sus actividades en las mismas. Y está en desacuerdo con el trabajo infantil o forzar a las personas a realizar actividades en las cuales no se sientan cómodos.

Dominio mediano de las acciones: El mediano dominio que tiene Kiwa BCS surge en aspectos tales como en la falta de capacitación relacionados con los Derechos Humanos que sean relevante para el desempeño de sus actividades.

El enfoque que tiene bajo la contratación de proveedores, contratista o distribuidores se está realizando desde la premisa del respeto por los derechos humanos, también se va trabajando en implementar canales de comunicación donde los empleados puedan expresar si se está vulnerando sus derechos.

No se cuenta con programas que permitan la formación en materia de derechos Humanos para el personal de seguridad mismo que esta al contacto permanente con los usuarios que requieran nuestros servicios, no se cuenta con métodos que evalúen si se está irrespetando los derechos humanos en cuestiones de publicidad, servicios o en el desempeño de las actividades al interior de la organización.

Limitado control de las Acciones: Las limitaciones con las que cuenta actualmente y se ven afectadas en la implementación de RSE en Kiwa BCS son: no se basan las inversiones u alianzas

con otras entidades que trabajan en los derechos humanos, y que no se ha adoptado en su totalidad las medidas disciplinarias cuando existen las faltas a los derechos humanos.

Una vez obtenido los resultados de las calificaciones otorgadas al cuestionario implementado se tiene como promedio el 3,9 porcentualmente es de 65% siendo necesario tomar en cuenta las acciones en las cuales tiene mediano control y limitado control que fueron expuestas con anterioridad para lograr obtener un 100% en el desarrollo del desempeño Social de Derechos Humanos

4.1.8. *Desempeño Social Comunidad*

Dentro de la RSE el factor comunidad es calve en el desarrollo del mismo ya que tiene una influencia directa en la toma de decisiones que pueden repercutir no solamente a la empresa si no a su alrededor lo que puede ocasionar dificultades para que la entidad pueda desarrollar con calma la prestación de servicios.

Las relaciones que se generan entre empresa y comunidad no siempre están ligadas a establecer cooperaciones, compromisos o corresponsabilidades, por tanto, los gobierno se han visto en la necesidad de crear leyes en las cuales las empresas se inmiscuyan más en las comunidades en la creación de fuentes de empleo reales, actuar en el desarrollo local y sobre todo a mitigar los impactos sociales y ambientales. Por lo mencionado se puede evidenciar que muchas de las organizaciones no se enfocan en colaborar conjuntamente con la comunidad más bien se han visto obligados a realizar campañas marketing u otras acciones dispuestas por la ley. Hay que entender que dichas relaciones son de importancia y a su vez beneficiosas para la organización ya que genera que la empresa sea un negocio con rentabilidad y sobre todo con sostenibilidad.

Es por ello que desde este enfoque se efectuara el análisis del cuestionario aplicado en Kiwa BCS que se muestra a continuación:

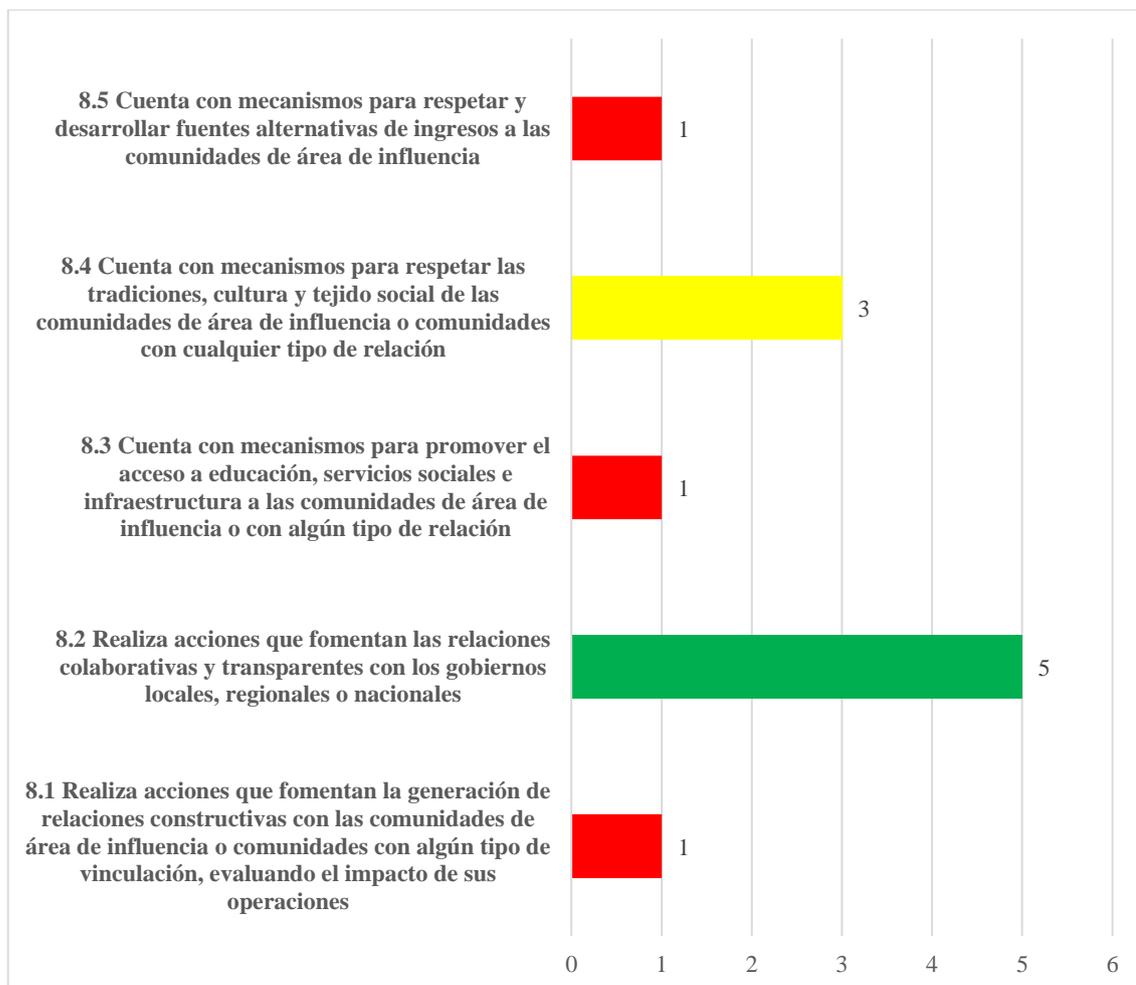


Gráfico 8-4: Diagnostico del Desempeño Social Comunidad - KIWA BCS
 Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

4.1.8.1. Análisis del Diagnostico – Desempeño Social Comunidad

Una vez implementado el cuestionario en KIWA BCS procederemos a establecer el análisis de los resultados encontrados:

Dominio Total de las acciones: La empresa tiene total dominio sobre las relaciones transparentes mediante la colaboración con los gobiernos locales, regionales y nacionales buscando su beneficio y contribuir en su desarrollo.

Dominio mediano de las acciones: Las acciones en la cual Kiwa tiene un control medio, no se enfoca en poder insertarse en la comunidad para establecer vínculos en los cuales pueda desarrollar colaboraciones para el respeto de las tradiciones, la cultura o aspectos que incluyan en el desarrollo del área de influencia.

Limitado control de las Acciones: Kiwa BCS no cuenta con un control de sus acciones en temas de establecer relaciones constructivas con la comunidad donde se pueda identificar el impacto de las acciones que se puedan realizar al interior de la comunidad.

Kiwa BCS no se inmiscuye en mecanismos que promuevan el acceso a la educación, servicios a la sociedad o apoyar en las infraestructuras que se desarrollen en la comunidad y no ha establecido ningún tipo de relación.

Con lo establecido la calificación promedió obtenida en el cuestionario corresponde a 2,2 dando un porcentaje de 36% lo cual relativamente está muy bajo ya que no cuenta con una interacción eficiente con la comunidad lo cual se debe tomar las medidas necesarias para lograr mitigar este impacto negativo, efectuando acciones que generen vínculos y compromisos con la comunidad donde desempeña sus funciones.

4.1.9. *Desempeño Social Anticorrupción*

La corrupción es un tema que se puede evidenciar en todo ámbito no solo en el político este fenómeno afecta a las empresas públicas o privadas lo cual ocasiona que exista una competencia desleal que los posibles inversores creen que las condiciones para insertar capital a estas empresas sean inútiles lo cual compromete el crecimiento económico de las organizaciones y no haya credibilidad en las mismas.

Es importante para lograr mitigar este impacto negativo que genera la corrupción las empresas el gobierno y las personas unan esfuerzos buscando el mismo propósito que es impulsar un ambiente donde la integridad sea el pilar fundamental en el desarrollo de las funciones que sean encomendadas.

Es por tal motivo que la responsabilidad Social Empresarial se ha inmiscuido en estos temas para combatirlos mediante métodos de gobernanza corporativa y a su vez combatir las prácticas ilegales y antiéticas que lo único que cusan son una competencia desleal y que su negocio pierda credibilidad ante la sociedad.

Entonces una vez que las empresas tienden a implementar medidas de precaución ante la corrupción mediante la implementación de principios éticos los cuales generan seguridad en las actividades que realizan y compromiso con sus grupos de interés la imagen ética de la empresa crecerá, la implementación de un código de ética también será una herramienta de ayuda a que la corrupción desaparezca.

A continuación, se muestra diagnóstico social anti corrupción identificado en la empresa KIWA BCS:

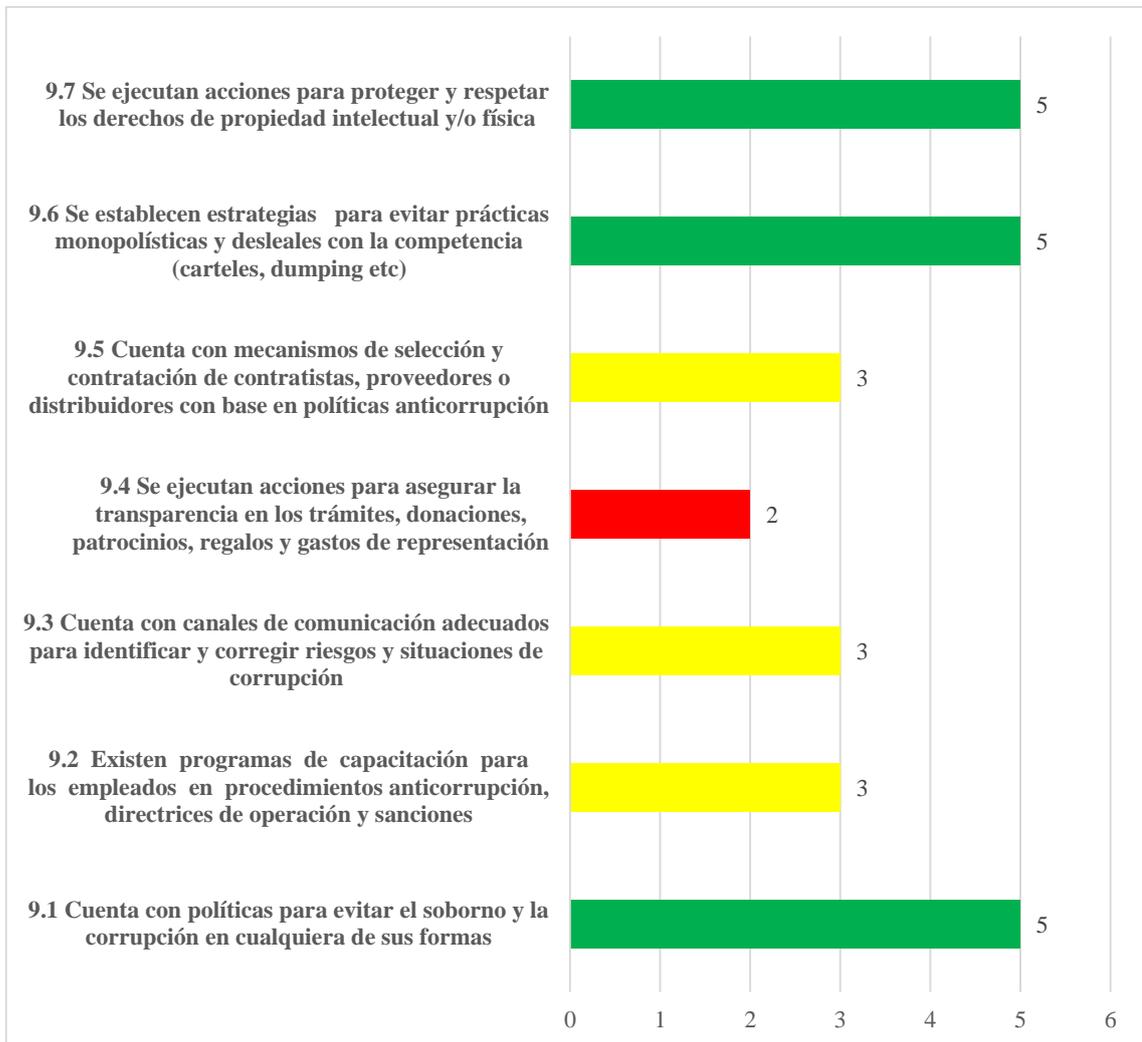


Gráfico 9-4: Diagnostico Desempeño Social Anticorrupción - KIWA BCS
 Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

4.1.9.1. Análisis del Diagnostico – Desempeño Social Anticorrupción

Una vez implementado el cuestionario en KIWA BCS procederemos a establecer el análisis de los resultados encontrados:

Dominio Total de las acciones: Kiwa BCS mantiene un total dominio en establecer mecanismos que ayudan a evitar que existan sobornos y corrupción en cualquier de sus formas, también genera estrategias las cuales se enfocan en evitar que existan prácticas monopolistas o que exista competencia desleal y se esmera por adquirir acciones que protejan y respeten los derechos de propiedad intelectual y físico.

Dominio mediano de las acciones: Las acciones que cuentan con un control medio en KIWA BCS son: no se implementan capacitaciones a los empleados enfocados en la anticorrupción además de identificar directrices de operación y sanciones.

No se implementan los canales adecuados para que se genere una comunicación eficaz cuando se identifican situaciones de corrupción y poder actuar sobre ellas para evitar dificultades en la organización. Se debe implementar políticas con base a la anticorrupción acertadas que señalen la contratación de proveedores, contratistas o distribuidores.

Limitado control de las Acciones: no existen el debido control por parte de KIWA BCS en ejecutar acciones que aseguren que existe la transparencia en los tramites, patrocinios, gastos de representación o donaciones que eviten que en dichos procesos se estén llevando bajo la corrupción de quienes están encargados.

La calificación promedio que resulto de la aplicación de este cuestionario es de 3,7 que corresponde a 62% un porcentaje bajo en la lucha ante la corrupción ya que por ser un tema de interés y que va enfocado a la lucha de las organizaciones y gobierno debe contar con el 100% de efectividad para evitar problemas futuros por tanto se debe enfocar en implementar acciones en las deficiencias que han sido identificadas para lograr la eliminación de la corrupción en todo ámbito de desempeño de las funciones de la organización

4.1.10. *Desempeño Social Productos y Servicios*

Este punto es de interés mutuo tanto para los usuarios como para la empresa ya que los clientes esperan que se otorgue servicios de calidad con eficiencia que llenen sus expectativas y lograr certificaciones avaladas por las autoridades competentes, si no existe esta condición la empresa debe tomar en cuenta las medidas necesarias para lograr la satisfacción de los clientes.

Desde este punto del desempeño en los servicios los usuarios esperan un nivel alto de profesionales con un vasto conocimiento que ofrezcan a detalle y con un muy buen entendimiento los servicios que se están ofertando, esto señalara la confiabilidad de la organización, así como su capacidad y credibilidad de los servicios que ofrecen.

Si bien este es un ámbito que Kiwa BCS ha tomado en cuenta siempre existen mejoras continuas a realizarse para captar nuevos mercados y potenciales clientes por tanto se implementó el siguiente cuestionario donde se identificara cual es la posición que actualmente se está llevando en la organización en la prestación de servicios:

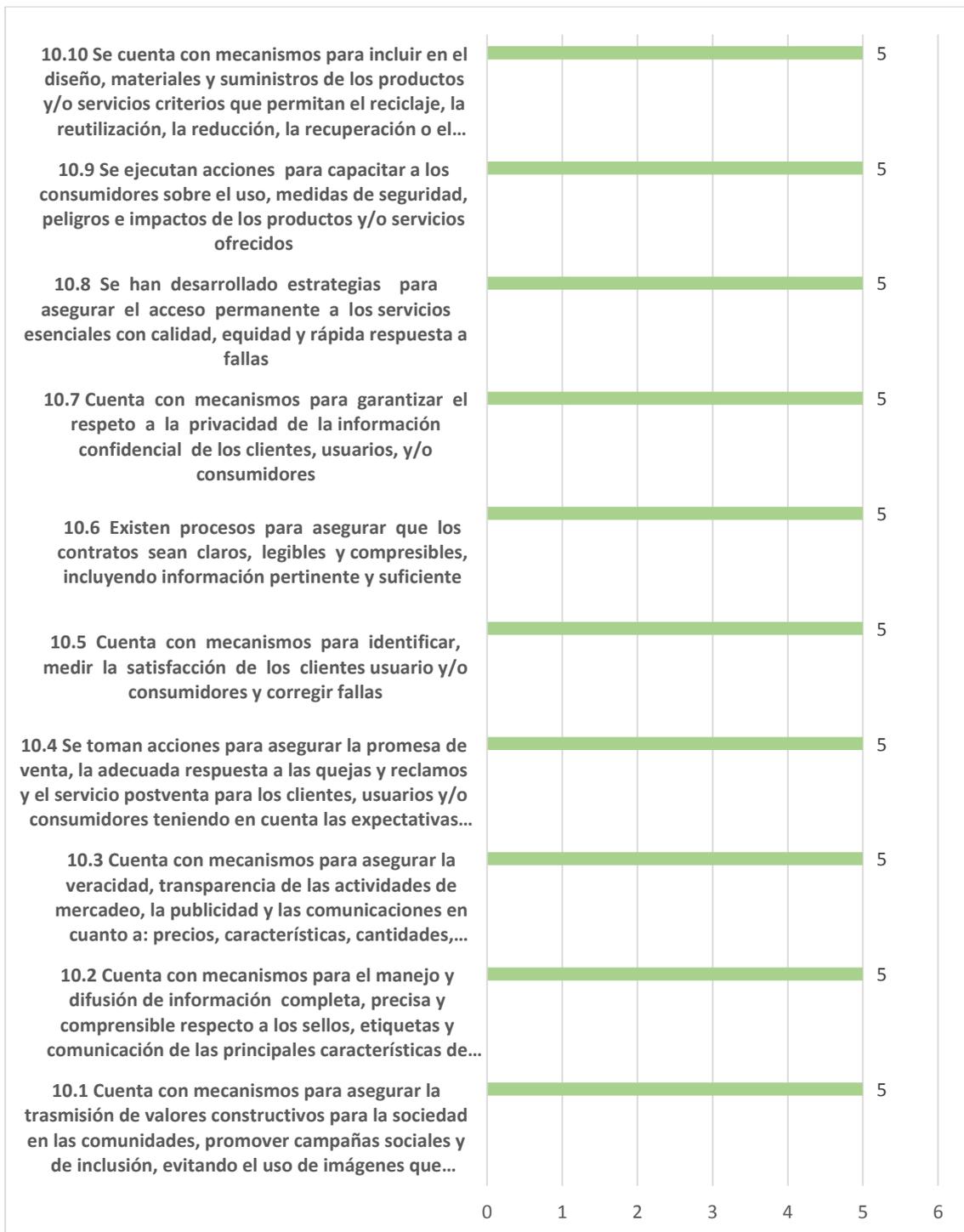


Gráfico 10-4: Diagnostico Social Productos y servicios - KIWA BCS
Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

4.1.10.1. *Análisis del Diagnóstico – Desempeño Social Producto y Servicios*

Una vez implementado el cuestionario en KIWA BCS procederemos a establecer el análisis de los resultados encontrados:

Dominio Total de las acciones: Kiwa BCS mantiene un total dominio en todo ámbito referente a la prestación de servicios relacionados con la certificación orgánica de los productos agropecuarios, cuida de sus clientes y que los mismos satisfagan su necesidad al momento de adquirir el servicio ya sea de certificaciones, capacitaciones o inspecciones la empresa toma en cuenta todos los comentarios de mejoras para implementarlos en la prestación de servicios.

La empresa cuenta con mecanismos que ayudan a transmitir los valores y promueven campañas que evitan que su imagen promueva discriminación y estereotipos, la información que facilita la empresa es clara completa y precisa en referencia a las principales características de los servicios que ofrece.

Se toma muy en cuenta los mecanismos donde se aseguran de mostrar la transparencia y veracidad de su información mediante la publicidad y la comunicación de precios, términos y condiciones cuando una empresa adquiere los servicios de KIWA BCS.

La empresa valora los comentarios y sugerencias que surgen de los usuarios para implementarlos en busca de mejoras y satisfacer sus necesidades la misma que medible con los indicadores de gestión para detectar alguna falencia en la organización.

Los contratos con los clientes son legibles, claros y sobre todo comprensibles otorgando toda la información necesaria y pertinente para seguridad de los usuarios, es por tal motivo que el acceso a los servicios es de calidad, equidad y con respuestas rápidas evitando fallas.

La empresa capacita a los usuarios sobre los impactos que se generan por la adquisición de los servicios de Kiwa BCS, por tanto, la calificación en la implantación de este cuestionario es de 5,4 que porcentualmente señala un 90% lo cual significa que están llevando las cosas de una manera eficiente y que con la implementación de a responsabilidad social empresarial podrán llegar al 100% de satisfacción tanto para la empresa como para los servicios que se presta al público en general.

4.2. Resumen General del Diagnostico

EL modelo en el cual se basó para implementar los cuestionarios a la empresa Kiwa BCS corresponde al credo por la “Universidad el Externado de Colombia” donde se evalúan a la empresa en 10 capítulos implementados en la responsabilidad social empresarial los mismos que cuentan con preguntas claves para saber cuál es la situación actual de la organización en referencia a la RSE dichas preguntas cuentan con una calificación de una escala entre 1-6.

Cada una de estas calificaciones son identificadas por un color en específico el verde que corresponde a 5-6 que significa que la empresa cuenta con un total dominio de las acciones, 3-4.9 la empresa cuenta con un dominio medio de las acciones, 1-2.9 la empresa está limitada en dicho control y NA (no aplica) por que la empresa por su giro de negocio no tiene relación con el indicador referido al respecto.

Hay que tomar en cuenta que por políticas de Kiwa BCS no se puede acceder al 100% de la información, pero se puede determinar la situación en la que se encuentra en temas de RSE que son sensible y que si no se toma en cuenta las fallas estas pueden repercutir a futuro en resultados financieros y económicos.

Tabla 2-4: Resultado general del diagnóstico de Kiwa BCS

RESULTADOS						
CAPITULOS	PUNTAJE OBTENIDO	DIVIDIR (/)	FACTOR	CALIFICACIÓN OBTENIDA	MÁXIMA	% Valor máximo
GOBIERNO CORPORATIVO	6	DIVIDIR (/)	14	5,6	6	93.33%
ESTRATEGIA	4	DIVIDIR (/)	9	4,0	6	66.67%
ESTRUCTURA Y OPERACIÓN	4	DIVIDIR (/)	10	4,1	6	68.33%
DESEMPEÑO ECONÓMICO	5	DIVIDIR (/)	7	5,0	6	83.33%
DESEMPEÑO AMBIENTAL	2	DIVIDIR (/)	6	2,2	6	91.67%
DESEMPEÑO SOCIAL LABORAL	5	DIVIDIR (/)	10	5,3	6	88.33%
DESEMPEÑO SOCIAL DERECHOS HUMANOS	4	DIVIDIR (/)	11	3,9	6	65%
DESEMPEÑO SOCIAL COMUNIDAD	2	DIVIDIR (/)	5	2,2	6	36.67%
DESEMPEÑO SOCIAL ANTICORRUPCIÓN	4	DIVIDIR (/)	6	3,7	6	61.90%
DESEMPEÑO SOCIAL PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	DIVIDIR (/)	10	5,4	6	90%
Total y/o Promedio	60		132	4,0		78%

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

Como se puede observar en la Tabla N.º 10 referente a los resultados obtenidos del diagnóstico según la percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Kiwa BCS se alcanzó un 78% en el cumplimiento de las actividades aplicada a la RSE, pero individualmente se observa que hay temas de interés a los cuales se debe enfocarse para tomar acciones de mejoras y tener un dominio total sobre las mismas para evitar problemas con la legislación y los grupos de interés internos como externos.

Entonces en la percepción de la RSE donde se muestra los resultados totales entre lo ideal y el valor de los resultados reales que se muestra en el (Gráfico 25: Resultado general del Diagnostico)

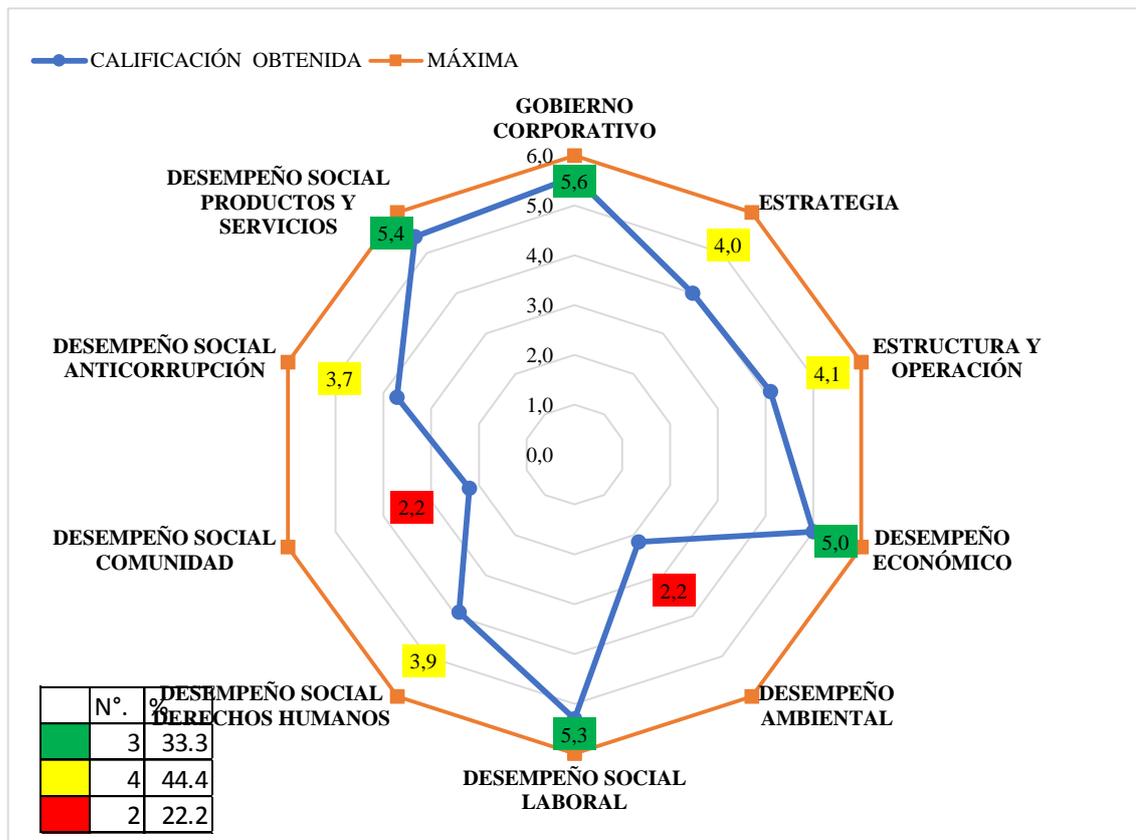


Gráfico 11-4: Resultados generales del Diagnostico

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

El Gráfico 5-3, señala que la empresa en base a la percepción que tiene de la RSE, manifiesta un dominio total de acciones consultadas es decir el 33.3% expresado en el desempeño social de productos y servicios, gobierno corporativo y desempeño social laboral: concentra la percepción el dominio medio (intensiones) en temas como desempeño social anticorrupción, desempeño social sobre los derechos humanos, estructura y operación y estrategia empresarial y un muy limitado control de actividades relacionadas con desempeño ambiental y desempeño con la comunidad; mismos que se detallan a continuación:

Ante los niveles ideales en la aplicación de la RSE en la empresa KIWA BCS podemos observar que existen vacíos superables en las cuales se debe trabajar para obtener los resultados óptimos del trabajo en la empresa y con los grupos de interés entre ellos se encuentran la estrategia, la estructura y operación, el desempeño social derechos humanos, desempeño social comunidad, desempeño social anticorrupción y el desempeño ambiental mismos que pueden desencadenar en problemáticas a futuro por lo cual se deben sistematizar y actualizar la manera en cómo se ha ido manejando estas directrices, para poder ejercer un cambio optimo será necesario implementar herramientas como un código de ética, reglamentos internos, líneas eficientes de comunicación que ayuden a mejorar las acciones que están generando problemas.

En los temas que por si decir están bien se deberá potencializarlos para conseguir el 100% de efectividad en la ejecución de las acciones mismas que sientan una base positiva para lograr establecer la RSE como un elemento indispensable logrando una expansión, crecimiento económico y social, ser atractivos para la inversión y sobre todo estar en convivencia con todos los grupos de interés tanto externos como internos.

En síntesis, la empresa deberá trabajar mucho para sintonizarse con la RSE como parte de su modelo de gestión, en virtud de que su proyección de mercado se puede ver en el tiempo limitada por descuidar aspectos al parecer intrascendentes que, dimensionándolos en el conjunto y estructura de su gestión, son determinantes a la hora de mostrarse a sus públicos de interés como empresa socialmente responsable.

4.2.1. Reconocimiento de los Stakeholders o Grupos de Interés

Como paso fundamental en el camino a la implementación de la responsabilidad Social Empresarial es imprescindible el reconocimiento de cada uno de los stakeholders como parte esencial y estratégica del modelo de gestión a instaurarse.

La importancia de esta identificación de stakeholders radica en la necesidad de comprender qué esperan los grupos de interés de la empresa para captar y analizar sus utilidades y oportunidades para incorporarlas a la gestión estratégica de la organización.

Entonces los grupos de interés identificados en KIWA BCS corresponden los siguientes:

Tabla 3-4: Grupos de Interés KIWA BCS

Tipología	Stakeholders	Intereses		Importancia para la Organización		
		Intereses Frente a la Empresa	Intereses de la Empresa	Estratégico	Responsabilidad Social	Otros
INTERNO	Accionistas	Rendimiento en su inversión y pagos de sus ganancias	Reinversión y e incremento del mismo	X		
	Directivos	Toma efectiva de Decisiones	Responsabilidad frente a las decisiones para dirigir la organización	X		
	Trabajadores	Estabilidad y crecimiento en la empresa	Eficiencia, responsabilidad y compromiso en su desempeño	X	X	
Externo	Clientes	Calidad en los servicios con precios accesibles	Lealtad del cliente hacia la empresa	X		X
	Proveedores	Pagos en las Fechas acordadas	Calidad en los productos solicitados, tiempos prudentes para el pago	X		
	Competidores	Mantener y expandirse en el mercado de certificaciones	Generar competitividad frente a otras organizaciones			X
	Gobierno	Cumplimiento de la legislación	Cumplimiento y reportes puntuales de los requerimientos del gobierno	X	X	X
	Sociedad	Acceso a proceso de selección de personal	Apoyo en la expansión de mercados			X
	Comunidad-Entorno	Proyectos sociales a beneficio de las comunidades	Evitar problemáticas que impidan ejercer sus funciones	X	X	

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

4.2.2. Stakeholders y su significado de Poder

Primero debemos comprender cuál es el significado de poder, viéndose como los stakeholders son capaces de influir en las decisiones de la empresa, ya que pueden obligar a la organización a hacer acciones que por si mismas no las implantarían, entre estas tenemos 3 importantes tipos de poder que son:

Medios Coercitivos: son aquellas que, mediante la utilización de fuerza física, armas buscan actuar con violencia para obligar a tomar alguna decisión que beneficie a los stakeholders.

Medios Utilitario (Recursos): Son aquellos que utilizan los materiales y físicos, financieros y logísticos.

Medios Simbólicos: Se basan en el reconocimiento y estima a los grupos de interés.

Para el cálculo en la matriz de poder primero se otorgan valores al grado de sensibilidad de los recursos mismos que están entre 0-3 siendo 0 cuando no existe sensibilidad y 3 cuando hay un grado alto de sensibilidad, para los actores tendrán la misma calificación dependiendo si de estos la poseen que viene a ser entre 0-3; 0 si el stakeholders no posee este atributo y 3 si lo posee para determinar el grado de poder con los que cuentan los grupos de interés de la organización.

Entonces bajo esta normativa se procedió a realizar la tabla del grado de poder con el que cuentan los grupos de interés de la empresa Kiwa BCS:

Tabla 4-4: Matriz del grado de Poder - KIWA BCS

DIMENSIÓN	RECURSOS DE PODER								
	MEDIOS COERCITIVOS		MEDIOS UTILITARIOS				MEDIOS SIMBOLICOS		
	FUERZA FISICA	ARMAS	MATERIALES Y FISICOS	FINANCIEROS	LOGISTICOS	TECNOLOGICOS E INTELLECTUALES	RECONOCIMIENTO Y ESTIMA	GRADO DE PODER	
	GRADO DE SENSIBILIDAD DE LOS RECURSOS	3	0	3	3	3	3	2	
INTERNO	ACCIONISTAS	3			9		3	4,00	324
	DIRECTIVOS				6,00	6,00	9,00	4,00	1.296
	TRABAJADORES	3,00				6,00	9,00	6,00	972
EXTERNO	CLIENTES				6,00	6,00		4,00	144
	PROVEEDORES			3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	162
	COMPETIDORES	9,00			6,00	3,00	3,00		486
	GOBIERNO	3,00					6,00	4,00	72
	SOCIEDAD EN GENERAL	3,00				3,00		2,00	18
	COMUNIDAD-ENTORNO	9,00				3,00		6,00	162

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

En esta Matriz se observa que el grado poder más alto cuentan los directivos seguidos por los trabajadores y los competidores

4.2.3. Stakeholders y su significado de Legitimidad

La legitimidad se define en los stakeholders por determinar o poder exigir un comportamiento ante las empresas esto se basa ya que los grupos de interés cuentan con vínculos además de aportar recursos y como resultado podrán exigir un comportamiento. Es así como los autores mencionan

que el poder y la legitimidad cuentan con atributos centrales y una vez combinados generan autoridad en la organización.

Para lograr cuantificar el grado de legitimidad en los stakeholders con la organización, se dan valores entre 0 a 3 para determinar el grado de deseabilidad de los actores con sus acciones realizadas con la empresa, siendo 0 el valor más bajo e indeseables y 3 será de carácter deseable y lo anhelado por la empresa cuando.

Se contará con valores en una escala de 0 a 3 para la deseabilidad en los actores de la sociedad donde se mantendrá la calificación mencionada con anterioridad en la escala de 0-3

Tabla 5-4: Matriz de Legitimidad - KIWA BCS

DIMENSIÓN	GRADO DE DESEABILIDAD DE LOS ACTORES	NIVELES DE DESEABILIDAD		Grado de legitimidad total
		Para la organización	Para la sociedad	
INTERNA	ACCIONISTAS	3	2	6
	DIRECTIVOS	3	3	9
	TRABAJADORES	3	3	9
EXTERNA	CLIENTES	2	3	6
	PROVEEDORES	3	3	9
	COMPETIDORES	1	1	1
	GOBIERNO	3	3	9
	SOCIEDAD EN GENERAL	2	3	6
	COMUNIDAD-ENTORNO	2	3	6
TOTAL				55

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Para el cálculo total del grado de deseabilidad se realiza la multiplicación entre el nivel de deseabilidad para la organización con los de la sociedad. Entonces este atributo se observa con mayor énfasis en los directivos, Trabajadores, proveedores y gobierno.

4.2.4. Stakeholders y su significado de Urgencia

Los stakeholders tienen urgencia cuando sus demandas requieren una atención inmediata y es de carácter crítico. Entonces la jerarquía de los grupos de interés no podrá ser determinada por la urgencia, no ser ignorada ya que puede verse afectada por otras partes de los actores de la empresa. (Baro, 2011).

Para su cálculo se otorga valores entre 0-3 determinando el grado de urgencia que tienen los stakeholders. Para determinar la sensibilidad temporal tendrá un valor de 0 que es baja y pueden esperar mientras que el valor de 3 señala un alto grado de sensibilidad lo que significa que no aceptan atrasos en sus peticiones. Mientras que para la criticidad se dará un valor de 0 cuando no implique pérdidas para la organización y 3 cuando sean altamente críticos.

Para el cálculo total del grado de urgencia se multiplicará los niveles de sensibilidad temporal con los niveles de criticidad percibidos teniendo la siguiente matriz de KIWA BCS:

Tabla 6-4: Matriz de Grado de Urgencia - KIWA BCS

DIMENSIÓN	GRADO DE URGENCIA DE LOS ACTORES	CRITERIOS DE URGENCIA		
		SENSIBILIDAD TEMPORAL	CRITICIDAD	GRADO DE URGENCIA TOTAL
INTERNO	ACCIONISTAS	3	3	9
	DIRECTIVOS	3	2	6
	TRABAJADORES	3	2	6
EXTERNA	CLIENTES	3	3	9
	PROVEEDORES	3	3	9
	COMPETIDORES	1	1	1
	GOBIERNO	3	3	9
	SOCIEDAD EN GENERAL	1	2	2
	COMUNIDAD-ENTORNO	1	3	3
TOTAL				45

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Tabla 7-4: Matriz Consolidada - KIWA BCS

DIMENSIÓN	ACTORES	GRADO DE PODER		GRADO E LEGITIMIDAD		GRADO DE URGENCIA		INDICE DE PREPONDERANCIA	
	STAKEHOLDERS	TOTAL	NORMALIZADO (A)PODER	TOTAL	NORMALIZADO (B)LEGITIMIDAD	TOTAL	NORMALIZADO URGENCIA (C)		TOTAL AxBxC
INTERNO	ACCIONISTAS	324,00	0,88	6	0,98	9	1,80	1,56	1,03
	DIRECTIVOS	1.296,00	3,52	9	1,47	6	1,20	6,22	4,12
	TRABAJADORES	972,00	2,64	9	1,47	6	1,20	4,67	3,09
EXTERNA	CLIENTES	144,00	0,39	6	0,98	9	1,80	0,69	0,46
	PROVEEDORES	162,00	0,44	9	1,47	9	1,80	1,17	0,77
	COMPETIDORES	486,00	1,32	1	0,16	1	0,20	0,04	0,03
	GOBIERNO	72,00	0,20	9	1,47	9	1,80	0,52	0,34
	SOCIEDAD EN GENERAL	18,00	0,05	6	0,98	2	0,40	0,02	0,01
	COMUNIDAD-ENTORNO	162,00	0,44	6	0,98	3	0,60	0,26	0,17
	TOTAL	3.312,00	9,00	55	9,00	45	9,00	13,59	9,00
	No. Actores	9		9		9	9	9	9
	Promedio	368,00		6,11		5,00	1,00	1,51	1

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Para establecer la matriz consolidada se ha totalizado los valores tanto del grado de poder, además se detalla el número de actores con su media. Dicho valor se dará por cada valor atribuido y se dividirá por la media. El resultado de la normalización determina que en el caso de ser mayor a 1 el grado de poder del stakeholders está por encima de la media mientras que si es menor a 1 obtendrá un grado de poder bajo la media. Mientras que para determinar el grado de urgencia y legitimidad se utilizara la misma operación antes mencionada. Se compara la importancia de diferentes atributos, reduciéndolos a la misma base de comparación. El cálculo del índice de dominancia debe seguir los mismos pasos que la normalización del total de diferentes atributos. Entonces el modelo para Kiwa BCS se presenta a continuación:

Tabla 8-4: Valores normalizados - KIWA BCS

DIMENSIÓN	TIPOS DE STAKEHOLDERS				TOTAL
	STAKEHOLDERS	PODER	LEGITIMIDAD	URGENCIA	
INTERNO	ACCIONISTAS	0,88	0,98	1,80	3,66
	DIRECTIVOS	3,52	1,47	1,20	6,19
	TRABAJADORES	2,64	1,47	1,20	5,31
EXTERNO	CLIENTES	0,39	0,98	1,80	3,17
	PROVEEDORES	0,44	1,47	1,80	3,71
	COMPETIDORES	1,32	0,16	0,20	1,68
	GOBIERNO	0,20	1,47	1,80	3,47
	SOCIEDAD EN GENERAL	0,05	0,98	0,40	1,43
	COMUNIDAD-ENTORNO	0,44	0,98	0,60	2,02
PROMEDIO		1,00	1,00	1,00	3,00

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

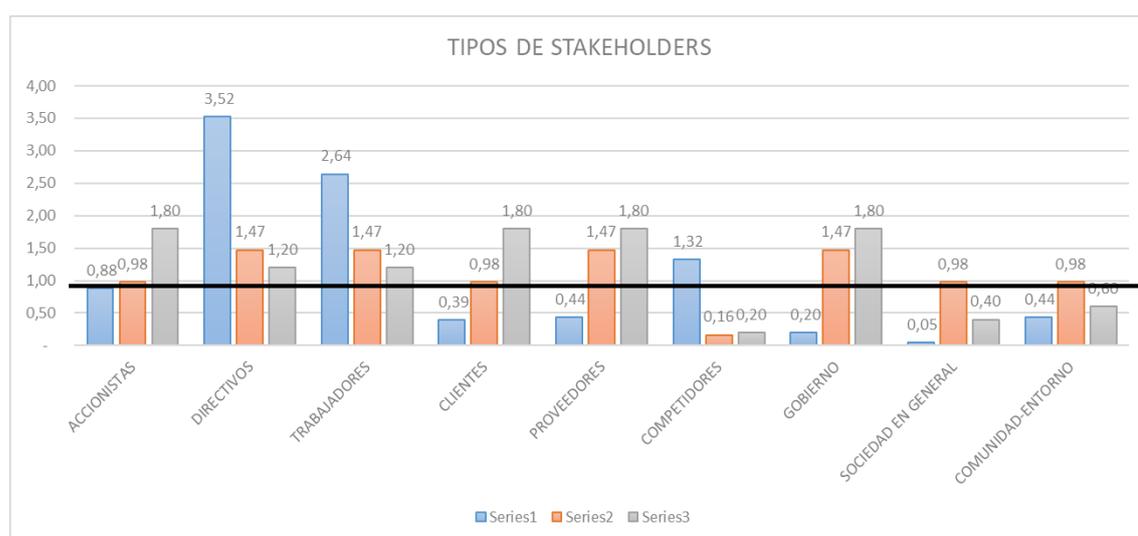


Gráfico 12-4: Atributos de los Grupos de Interés

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

Entonces hay que tomar en cuenta que el modelo de atributos señala que los grupos de interés que cuenten con un solo atributo serán latentes, los que cuenten con dos atributos serán considerados como expectantes y los que cuenten con 3 atributos serán considerados como definitivos.

Tabla 9-4: Stakeholders de la empresa KIWA BCS

CLASIFICACIÓN	TIPOS STAKEHOLDERS	STAKEHOLDERS DE KIWA BCS	ATRIBUTOS		
			PODER	LEGITIM IDAD	URGEN CIA
Latentes	Adormesidos	Comunidad	X		
	Discrecionales	Trabajadores		X	
	Exigentes	Clientes, Accionistas y Sociedad			X
Expectantes	Dominantes	Directivos	X	X	
	Peligrosos	Distribuidores	X		X
	Dependientes	Gobierno		X	X
Definitivos	Definitivos	Proveedores	X	X	X

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

Una vez realizado el análisis que se efectuó aplicando un muestreo rápido si se desea profundizar en este tema será necesario que la empresa aplique como propuesta la presentación de este trabajo donde se de relevancia e importancia a los temas de interés.

Encuesta de satisfacción a los clientes

Tabla 10-4: Datos de las Empresas Encuestadas

Empresa	Actividad	Ubicación	Producción	Mercado
Maquita Cosunchic	Planta Proveedora de quinua y Panela	Cajabamba	Orgánica	Internacional
Coprobich	Planta Proveedora de quinua	Colta	Orgánica	Nacional e Internacional
Jambi Kiwa	Planta Procesadora y comercializadora de plantas medicinales	Riobamba	Orgánica	Nacional e Internacional
Sumak Life	Elaboración de Alimentos Alternativos naturales	Riobamba	Orgánica	Nacional e Internacional

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Cuestionario:

1.- ¿Opina usted que Kiwa BCS debería implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla 11-4: Kiwa BCS debería implementar RSE

Respuesta	Frecuencia	%
SI	4	100
NO	0	0
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).



Gráfico 13-4: Implementación de RSE

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Como se puede observar los clientes que han sido encuestados los 4 determinan que la implementación de RSE en la empresa Kiwa BCS será de beneficio ya que se enfocará en la calidad de sus servicios y la atención a los grupos de interés tanto interno como externos. Esta respuesta se la asume desde la percepción del cliente cuando evidencia que ciertos temas relacionados con el servicio ofertado deben complementarse con acciones que generen más valor para el cliente.

2.- ¿El trabajar con una empresa que ya ha implementado la responsabilidad social le traería mayor confianza en obtener su certificación?

Tabla 12-4: Trabajar con Una empresa que ya ha implementado RSE

Respuesta	Frecuencia	%
SI	4	100
NO	0	0
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

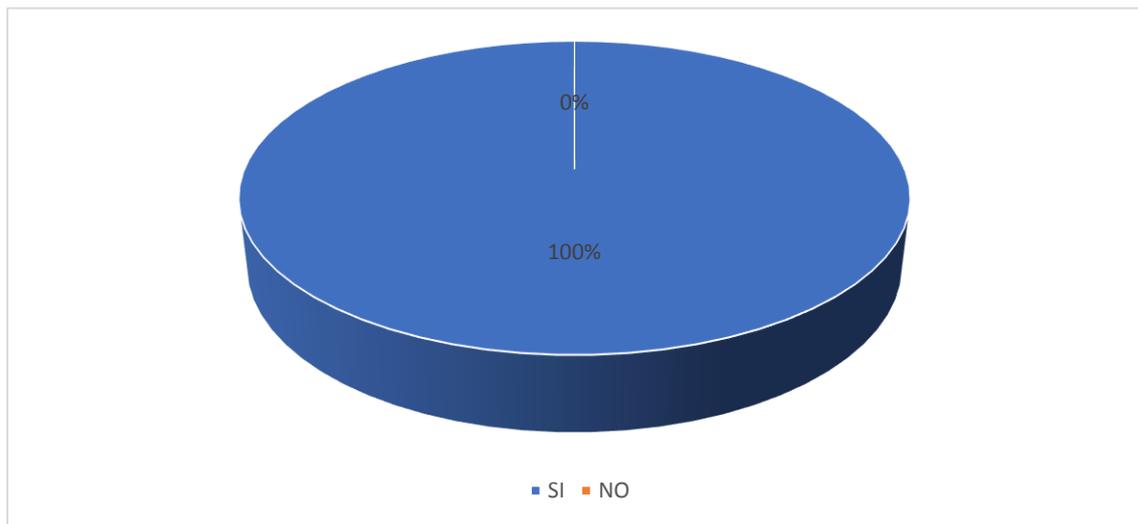


Gráfico 14-4: Enfoque de trabajo bajo RSE

Fuentes: Encuesta Realizada 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Se observa que los 4 clientes se sentirán más seguros al poder solicitar los servicios de certificación que ofrece Kiwa BCS al saber que se ha implementado un sistema de RSE donde se cuenta con ética empresarial y vinculación entre la empresa y sus clientes.

3.- ¿Cuál de los siguientes temas relacionados con Responsabilidad Social le resulta más práctico?

Tabla 13-4: Temas de RSE más Prácticos para las Empresas

Respuesta	Frecuencia	%
Desarrollo Sostenible	3	75
Salud y bienestar	0	0
Cálculo de la Huella de carbono	0	0
RSE con la Comunidad	1	25
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

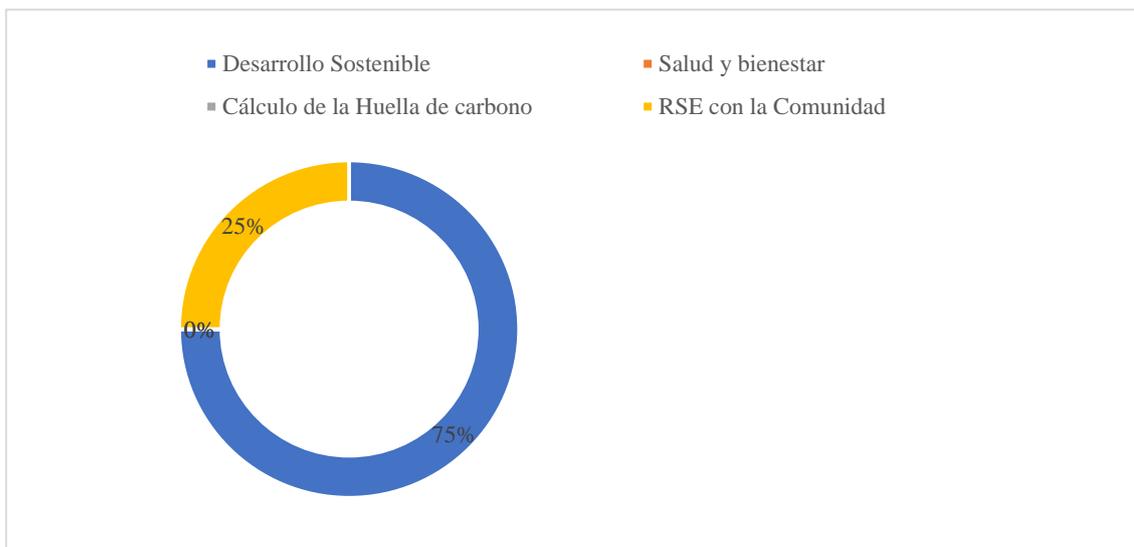


Gráfico 15-4: Temas de Responsabilidad Social Empresarial

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Mediante la aplicación de la encuesta se determina que 3 de las 4 empresas consultadas basan sus actividades en función de alinearse a las buenas prácticas relacionadas con el desarrollo sostenible mientras que solo solo 1 de ellas se enfoca en poder determinar su compromiso con la comunidad.

4.- ¿Cómo considera importante que Kiwa BCS tenga una certificación que evalúe su programa de responsabilidad social?

Tabla 14-4: Certificación en evaluación de Responsabilidad Social

Respuesta	Frecuencia	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	0	0
Muy Bueno	1	25
Excelente	3	75
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

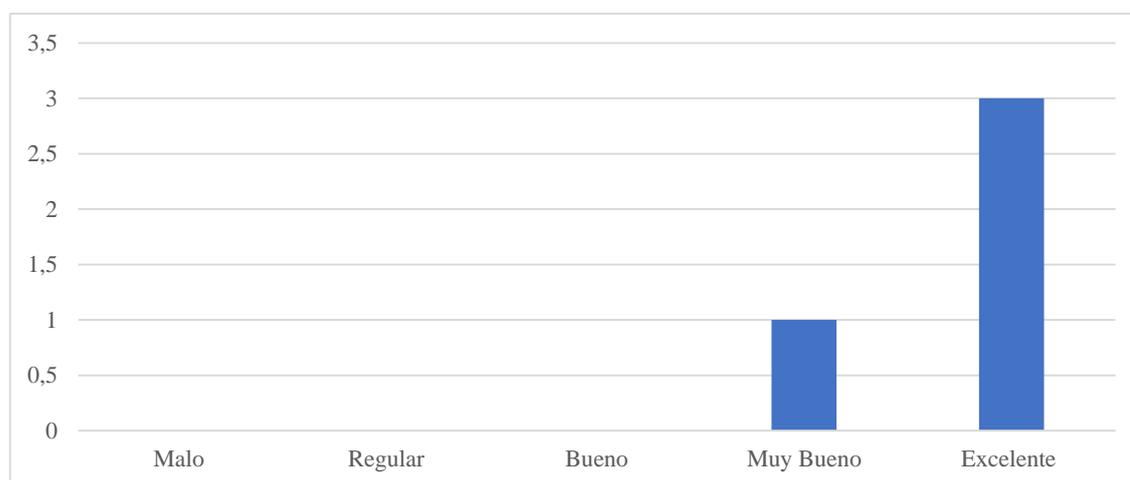


Gráfico 16-4: Evaluación de los Programas de RSE

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Las empresas consultadas señalan que la implementación por parte de Kiwa BCS en una certificación que mida y evalúe los programas de Responsabilidad social es muy importante para el desarrollo de sus actividades por tanto se observa que 3 de ellas tienen una calificación excelente, mientras que una considera muy bueno entonces se determina la importancia de dicha certificación.

5.- ¿Cómo evalúa la calidad los servicios de asistencia técnica y certificación agrícola de la empresa Kiwa BCS?

Tabla 15-4: Evaluación de Asistencia técnica y certificación Agrícola

Respuesta	Frecuencia	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	0	0
Muy Bueno	3	75
Excelente	1	25
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

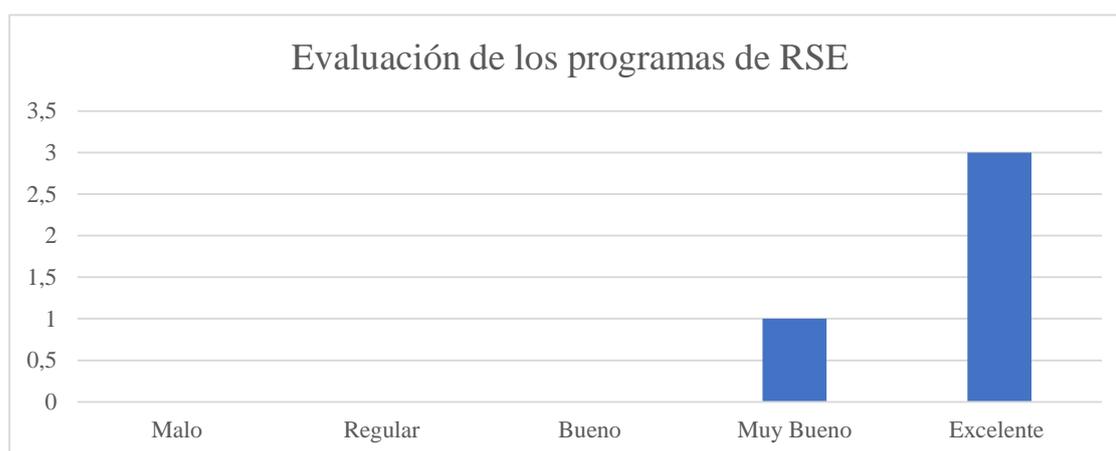


Gráfico 17-4: Certificación Agrícola y Asistencia Técnica

Fuentes: Encuesta Realizada , 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

La evaluación que realiza Kiwa BCS en su certificación Agrícola y Asistencia Técnica 3 de las 4 empresas consultadas señalan que realizan un trabajo muy bueno mientras que la una menciona que realizan un trabajo excelente lo que significa que las labores en certificación están por buen camino, pero es importante el contar con el 100% de eficiencia y contar con excelencia en la prestación de servicios por parte de la empresa.

6.- ¿Cuál es el nivel con el cual los servicios de asistencia técnica y certificación de la empresa Kiwa BCS satisfacen sus necesidades?

Tabla 16-4: Nivel de satisfacción

Respuesta	Frecuencia	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	0	0
Muy Bueno	4	100
Excelente	0	0
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

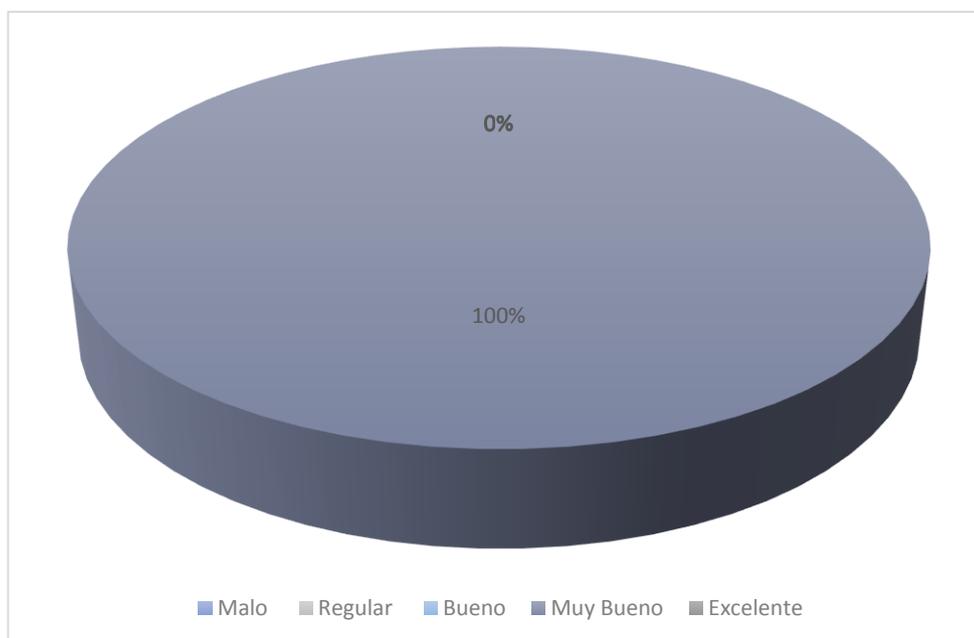


Gráfico 18-4: Nivel de Satisfacción de los servicios

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

Las cuatro empresas consultadas señalan que las certificaciones que ofrece Kiwa BCS para los usuarios se evidencia que son de muy buen nivel técnico y satisfacen la necesidad de las mismas, por tanto, la empresa busca mejorar continuamente para llegar a la excelencia en la prestación de servicios.

7.- ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta a los pedidos de cotización de la empresa KIWA BCS?

Tabla 17-4: Entrega de Cotizaciones

Respuesta	Frecuencia	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	0	0
Muy Bueno	4	100
Excelente	0	0
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

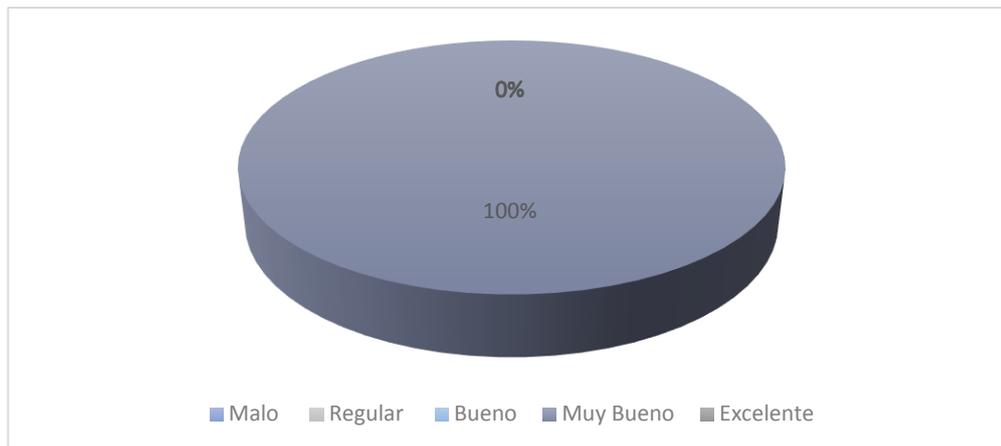


Gráfico 19-4: Entrega de cotizaciones

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Las cuatro empresas consultadas señalan que la entrega de las cotizaciones al momento de pedir información y precios sobre las certificaciones que otorga la empresa Kiwa BCS son muy buenas no se ha tenido quejas sobre las mismas.

8.- ¿Cómo evalúa el tiempo de cumplimiento de los plazos de entrega de la certificación de la empresa Kiwa BCS?

Tabla 18-4: Evaluación de entrega de las certificaciones

Respuesta	Frecuencia	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	0	0
Muy Bueno	2	50
Excelente	2	50
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

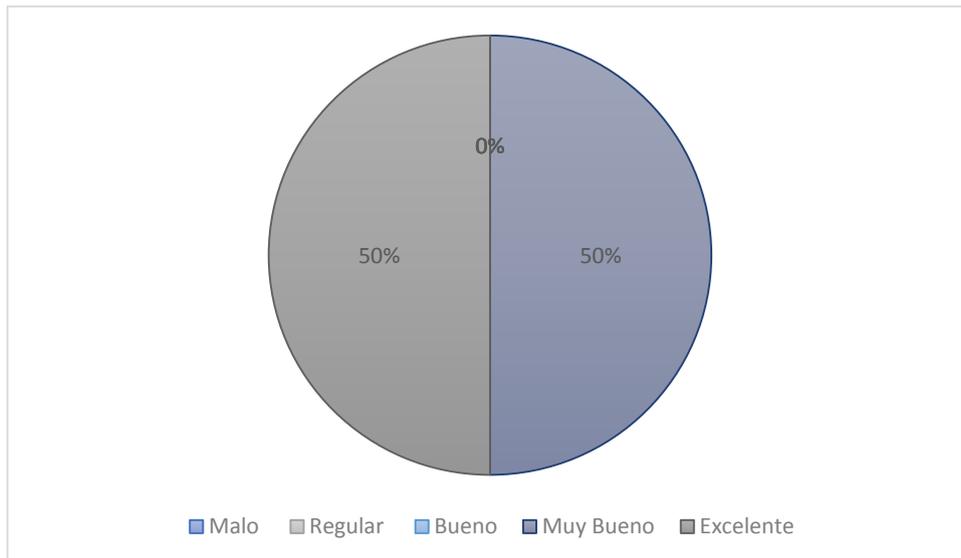


Gráfico 20-4: Entregas de las certificaciones

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Como se muestra en el gráfico se puede evidenciar que dos empresas consultadas califican como excelente el tiempo de entrega de las certificaciones para operar sobre todo en el comercio internacional mientras que las otras lo valoran como muy bueno quiere decir que no existen problemas al momento de realizar las evaluaciones pertinentes para poder otorgar la certificación a la cual este accediendo el cliente.

9.- ¿Cómo percibe la calidad de atención y asesoramiento técnico comercial de la empresa Kiwa BCS?

Tabla 19-4: Atención y Asesoramiento al Cliente

Respuesta	Frecuencia	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	0	0
Muy Bueno	3	75
Excelente	1	25
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

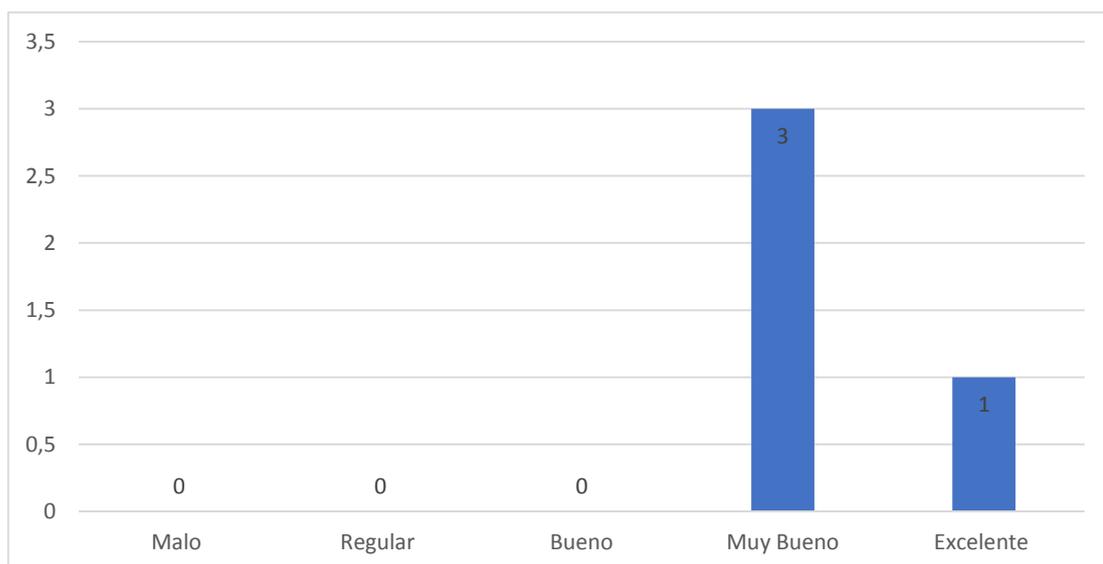


Gráfico 21-4: Calidad de Atención al Cliente

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

La Atención que presta Kiwa BCS muy buena lo certifica 3 de las 4 empresas consultadas, en tanto que una menciona que es excelente hay puntos que mejorar en la atención además de la asesoría que se brinda en cada una de las certificaciones que ofrece la empresa para lograr la excelencia en cada servicio prestado.

10.- ¿La calidad de respuesta por parte de la empresa Kiwa BCS ante inconvenientes presentados fue?

Tabla 20-4: Calidad de Respuesta ante Inconvenientes

Respuesta	Frecuencia	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	0	0
Muy Bueno	4	100
Excelente	0	0
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

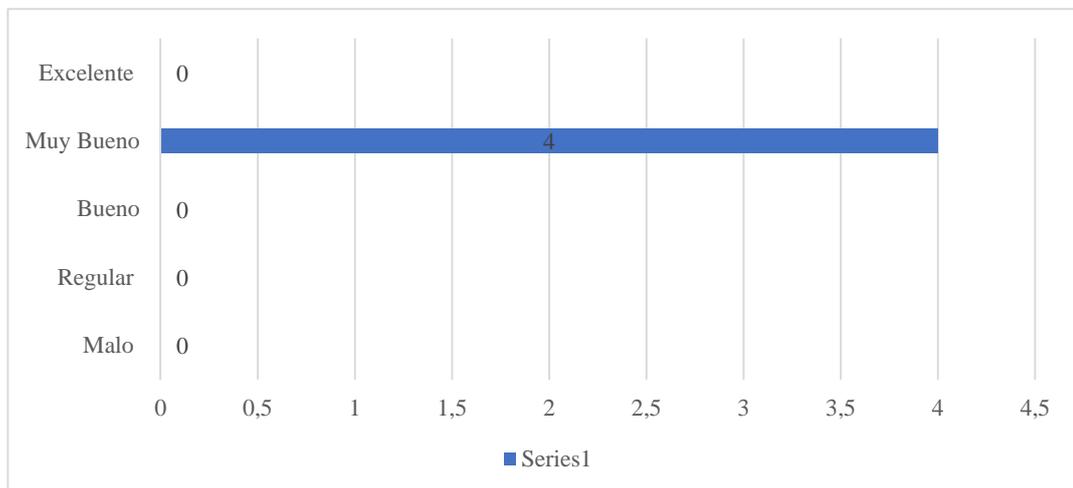


Gráfico 22-4: Respuesta ante Inconvenientes

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022)

Las cuatro empresas consultadas califican como muy bueno la calidad de los servicios que brindan Kiwa BCS en cuestión de solucionar problemas de distinta índole al momento de proceder a evaluar las empresas para emitir sus certificaciones.

11.- ¿El precio de la certificación agrícola de la empresa Kiwa BCS, lo considera?

Tabla 21-4: Precio de las Certificaciones

Respuesta	Frecuencia	%
Accesible	4	100
Muy Caro	0	0
N/C	0	0
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

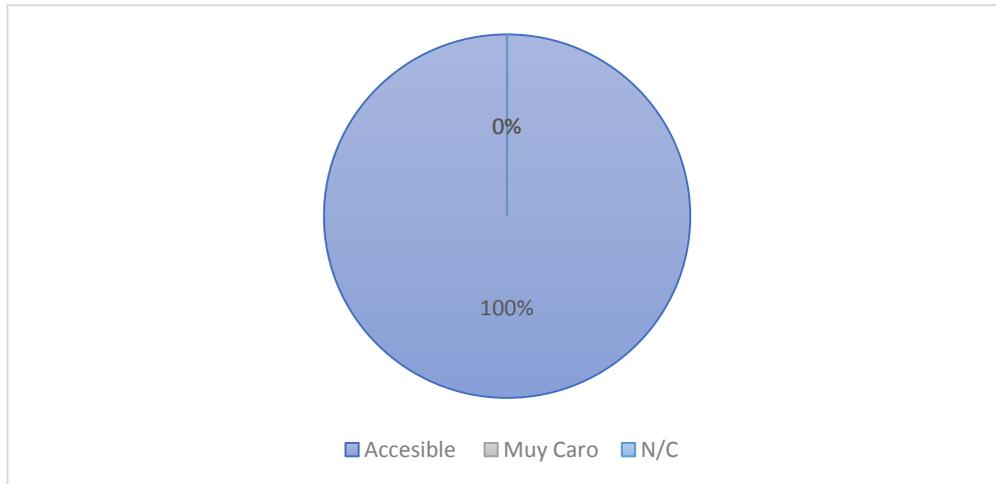


Gráfico 23-4: Costo de los Servicios

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Las cuatro empresas consultadas afirman, que los precios que ofrece Kiwa BCS por sus certificaciones que otorgan una ventaja competitiva a sus clientes es de un precio accesible y de calidad siendo así que dichos precios son los mejores del mercado.

12.- ¿La certificación otorgada por la empresa Kiwa BCS, representa para su negocio una oportunidad de acceder a mejores mercados nacionales e internacionales?

Tabla 22-4: Acceso a mercados Nacionales e Internacionales

Respuesta	Frecuencia	%
SI	4	100
NO	0	0
Total	4	100

Fuente: Investigación de Campo, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

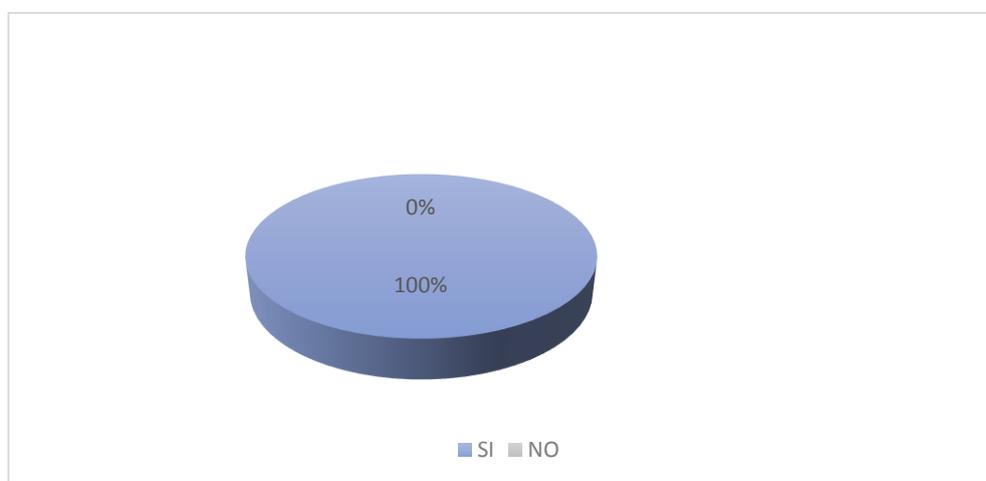


Gráfico 24-4: Acceso al Mercado nacional e internacional

Fuentes: Encuesta Realizada, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Las cuatro empresas consultadas indican que al obtener las certificaciones otorgadas por Kiwa BCS suman oportunidades para acceder a mercados nacionales e internacionales ya que cuentan con Calidad, credibilidad y cumplimiento normativo ya que pueden llevar a cabo inspecciones e investigación en los ámbitos de la gestión de riesgos, la legislación medioambiental, el entorno de trabajo y cuestiones de seguridad relacionadas con sus productos y servicios.

4.3. Discusión de Resultados

Las cuatro empresas coinciden con la muy buena atención y calidad de servicios prestados por la empresa, lo cual significa que sus necesidades se van satisfaciendo positivamente, lo cual como empresa no significa que se va a quedar en esos puntos más bien los toma en cuenta para ir mejorando día con día y poder llegar a la excelencia e ir mejorando en sus diversas áreas de prestación de servicios.

Es el caso de poder implementar capacitaciones gratuitas en la mejora de productos orgánicos, el impartir cursos donde se dé a conocer la legislación en materia de exportación a la unión europea y América del norte siendo está muy importante para las empresas que adquieran los servicios para no tener inconvenientes al momento de ejercer dichas acciones además de poder implementar convenios para lograr emitir certificaciones al sector indígena que son la población potencial para adquirir responsabilidad social en sus empresas asociativas.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. Título

Diseño de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social basado en ISO 26000 para la empresa KIWA BCS en la provincia de Chimborazo.

5.2. Diseño de gestión

El diseño de gestión implementado en la responsabilidad social empresarial se basa en 4 puntos importantes donde se generará las acciones necesarias para lograr cumplir con las metas establecidas y las mismas se desarrollen bajo lineamientos totalmente responsables ante los grupos de interés.

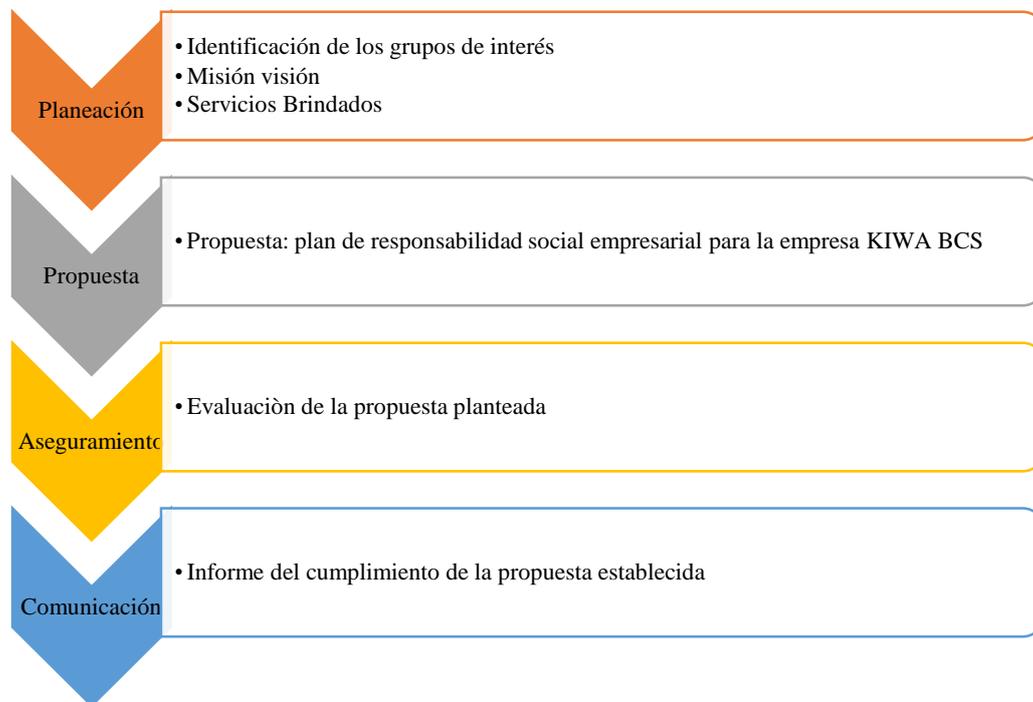


Gráfico 1-5: Diseño de Gestión en la implementación de RSE para KIWA BCS
Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

5.2.1. Planeación

5.2.1.1. Grupos de interés y su tipología

Se procede a realizar la valoración de las variables de poder, urgencia y legitimidad e identificar al tipo de stakeholders al cual pertenecen mostradas a continuación:

Tabla 1-5: Stakeholders, KIWA BCS

Stakeholders	Tipos	Denominación
Latentes	Adormecidos	Comunidad
	Exigentes	Clientes, Accionistas, Sociedad
	Discrecionales	Trabajadores
Expectantes	Peligrosos	Distribuidores
	Dominantes	Directivos
	Dependientes	Gobierno
Definitivos	Definitivos	Proveedores

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

En la tipología de los stakeholders se pueden identificar 3 grupos importantes primero los latentes con su clasificación de adormecidos, exigentes y discrecionales para Kiwa BCS; continuamos con los expectantes que agrupan a los dependientes, dominantes y por último contamos con los definitivos con su clasificación de definitivo

5.2.1.2. Kiwa BCS

Kiwa, es una empresa que se encuentra entre las 20 empresas más importantes del mundo en Pruebas, Inspección y Certificación (PIC). Con nuestros servicios de certificación, inspección, realización de pruebas, formación y tecnología, generamos confianza en los productos, servicios, procesos, sistemas (gestión) y empleados de nuestros clientes y lo hacemos en una gran variedad de segmentos de mercado.

Los mercados en los que trabaja corresponden a distintos sectores: construcción, suministro de energía, agua potable, sanidad, alimentación, piensos y agricultura. En dichos ámbitos de especialización se encuentran los sistemas de gestión, la responsabilidad social empresarial y las pruebas de laboratorio, entre muchos otros. Cuenta con clientes en las industrias de fabricación y

transformación, servicios (empresariales), servicios básicos públicos y privados, gobiernos e instituciones internacionales.

Kiwa tiene más de 10000 empleados en alrededor de 35 países, en Europa, Asia, América y Oceanía. Desde 2021 somos miembros de SHV Family of Companies.

5.2.1.3. *Filosofía en la Empresa Kiwa BCS*

Misión

Kiwa crea confianza al contribuir a la transparencia de la calidad, seguridad y sostenibilidad de los productos, servicios y organizaciones, así como del desempeño personal y ambiental. Ambicioso, confiable y comprometido. (Kiwa BCS, s.f.)

Visión

Kiwa aspira a ser una organización global autónoma en Pruebas, Inspección y Certificación (TIC), servicios de capacitación y consultoría, activos en nichos de mercado seleccionados en todo el mundo. Por lo tanto, nuestro objetivo es crear confianza. (Kiwa BCS, s.f.)

Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la esencia de Kiwa. Nuestros informes de calidad, pruebas e inspecciones se suman a la seguridad y a la salud de las personas, tanto en el trabajo como en el hogar y, en general, a un mundo más seguro, saludable y sostenible en el que la garantía de calidad y la verificación aportan transparencia. Creamos confianza para la sociedad en general. En total, alrededor del 70% de nuestros ingresos se relacionan directamente con la RSC.

Servicios que otorga KIWA BCS

Tabla 2-5: Servicios de KIWA BCS

KIWA BCS	
Capacitaciones	Actualización Normativa GLOBALG.A.P. 5.2
	Curso GLOBALG.A. P 5.2
	Curso Auditor Interno Norma ISO 9001:2015
	Curso Internacional de Insumos Orgánicos
	Certificados de Transacción Internacional y Nacional
	Curso Certificación IFS v6.1. Sistema de Gestión en Seguridad Alimentaria
Certificaciones	Programa de Evaluación de Insumos
	Certificación Orgánica China
	GLOBALG.A.P. – Módulo SPRING
	Biosuisse Internacional
	Certificación Orgánica Brasil
	Reglamentos Orgánicos Europa, EE. UU, RTPO y Nacional & Certificados de transacción y Sistema TRACES
	Certificación Orgánica Colombia
	Verificación libre de residuos de pesticidas
	ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad
	FairTSA (Certificación Fairtrade)
Inspecciones	Demeter Inspección
	Naturland Inspeccion
	Auditoría de comercio ético de los miembros de Sedex (SMETA)

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Datos generales de la empresa

Tabla 3-5: Datos Generales

EMPRESA	KIWA BCS
Ubicación	Av. Diego de Ibarra y Av. Daniel León Borja, Riobamba – Ecuador
Teléfono	5932994020/21/22
Email	lat.ecuador@kiwa.com
N° Trabajadores	24
Gerente	
Descripción:	Kiwa Bcs empresa dedicada a la prestación de servicios en Capacitaciones, Certificaciones e Inspecciones

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Estructura de la Empresa Kiwa BCS

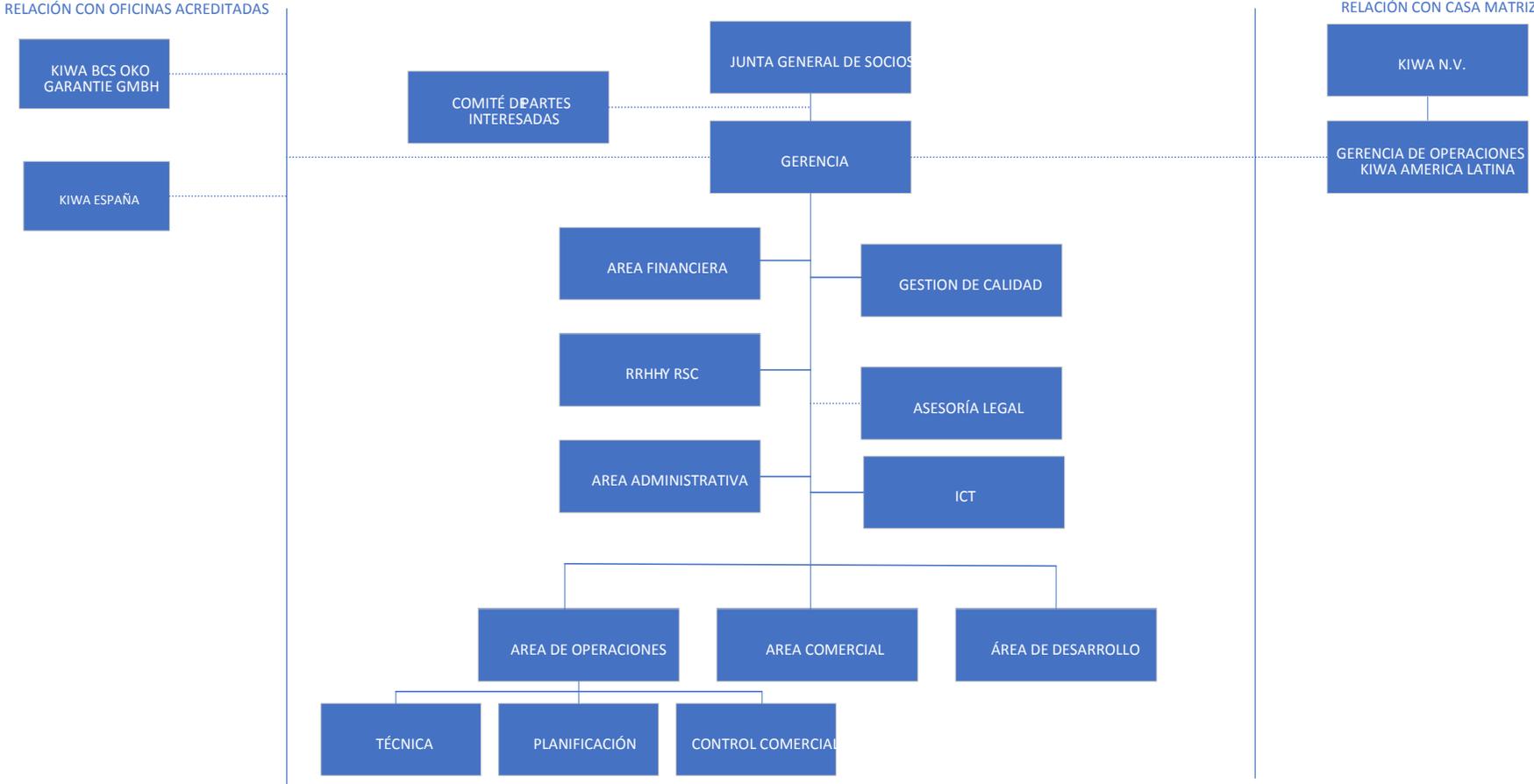


Gráfico 2-5: Estructura Orgánico Funcional
 Fuente: KIWA BCS, 2022.

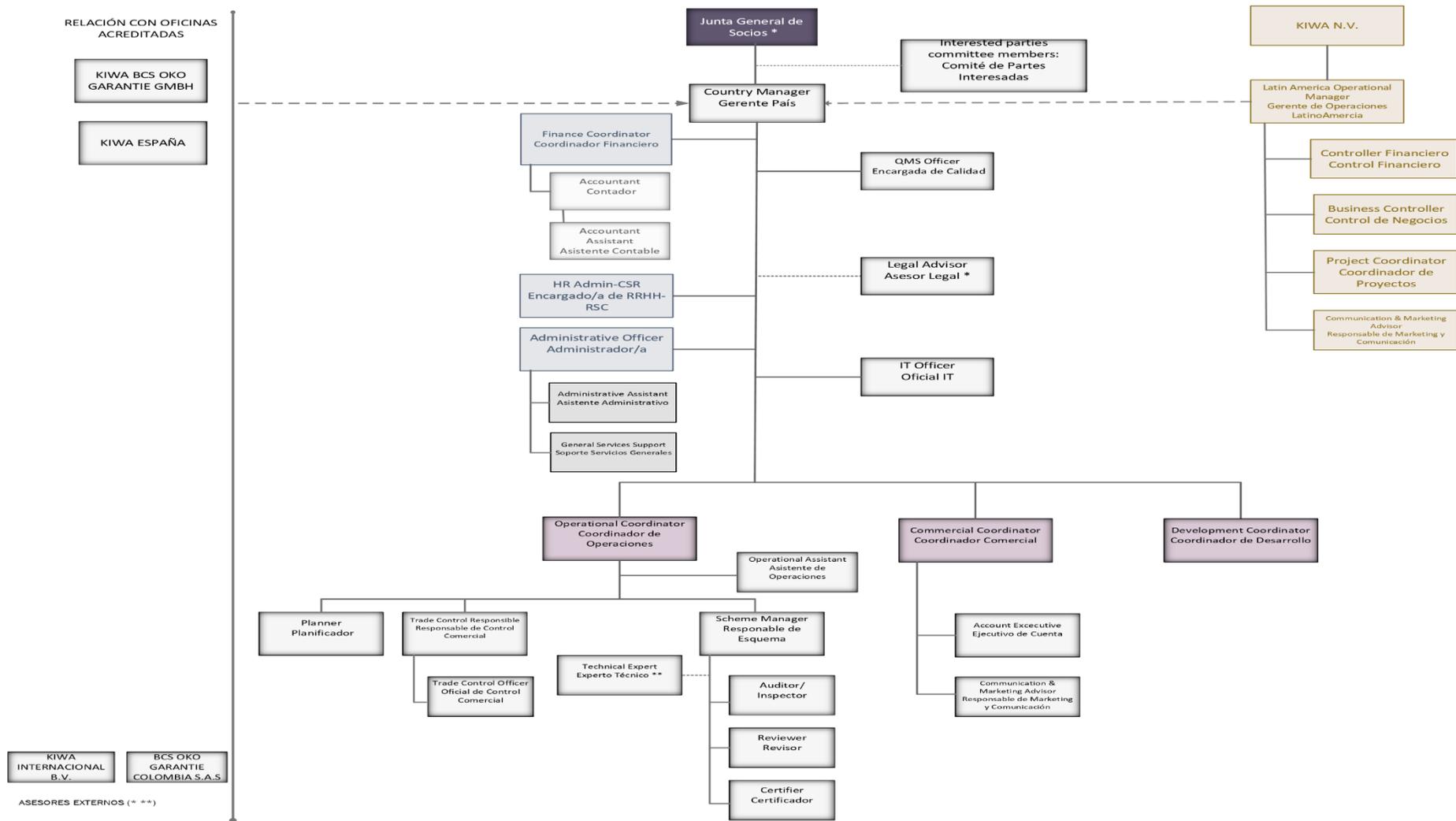


Gráfico 3-5: Organigrama Estructural
 Fuente: KIWA BCS, 2022.

5.2.2. Implementación

5.2.2.1. Propuesta: plan de responsabilidad social empresarial para la empresa KIWA BCS

Una vez establecido el respectivo diagnóstico sobre responsabilidad social empresarial en la empresa Kiwa BCS se presenta las mejoras que se pueden implementar en la empresa para mejora en la aplicación y consecución de RSE y armonía con sus grupos de interés, estas posibles mejorar se tomaran de los cuestionarios ya implementados.

Tabla 4-5: Propuesta en temas Prioritarios de Gobierno Corporativo (RSE) para la empresa KIWA BCS

PRIORIDAD	HALLAZGO	ACCIONES	OBJETIVO	RESPONSABLE /ALCANCE	PERIODICIDAD	COSTO
MEDIO	No existen políticas que garanticen el reconocimiento, evaluación y satisfacción de las opiniones de los grupos de interés	Implementar Buzón de sugerencias e indicadores de evaluación en la prestación de servicios	Evaluar la calidad en la prestación de servicios de KIWA BSC	Directivos, Área de control Comercial	1 mes	\$600,00
	No cuentan con mecanismos formales para promover el uso regulado y eficiente de los recursos financieros de talento humano	Instaurar políticas de prevención y control de los recursos de la empresa.	Generar el uso acertado del recurso financiero y velar por la integridad social y financiera del Talento Humano	Directivos, RRHH y Área Financiera	1 mes	\$500,00
ALTO	La información sobre el impacto de las decisiones y actividades la sociedad son validadas por un tercero independiente	Contratar el servicio de un auditor externo para evaluar el impacto de la toma de decisiones	Evaluar la gestion administrativa en la toma de decciones que afecten a la organización	RRHH, Gerencia	Semestralment e	\$1.000,00
COSTO						\$2.100,00

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Tabla 5-5: Propuesta en temas Prioritarios de Estrategias (RSE) para la empresa KIWA BCS

PRIORIDAD	HALLAZGO	ACCIONES	OBJETIVO	RESPONSABLE /ALCANCE	PERIODICIDAD	COSTO
MEDIO	La misión y la visión de la empresa no incluyen un compromiso explícito con los diferentes grupos de interés	Perfilar los objetivos de la empresa enfocados en el bienestar de los grupos de interés	Desarrollar estrategias para el crecimiento de la organización enfocado en los grupos de interés internos y externos	Área Administrativa	1 mes	\$200.00
	No se comunican a todos los niveles el compromiso social y ambiental de cada uno de los procesos de la organización	Generar reportes y dar a conocer a las áreas interesadas sobre su impacto en el compromiso social realizado por KIWA BSC	Trasparentar la información sobre las acciones desempeñadas en cuestiones referentes al compromiso social y ambiental.	Gerencia	Trimestralmente	\$400.00
	No cuenta con iniciativas o programas que promueven la responsabilidad social	Desarrollar e implementar el plan de RSE	Generar el compromiso social y ambiental con los grupos de interés internos como externos	Junta general de Socios y Gerencia	1 año	\$500.00
ALTO	No cuenta con incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social de la organización	Enfocarse en poder implementar incentivos económico y ni económicos generando mayor desempeño social	Mejorar el desempeño social y ambiental hacia los grupos de interés de KIWA BSC.	Accionistas y Gerencia	2 meses	\$100.00
COSTO						\$1,200.00

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Tabla 6-5: Propuesta en temas Prioritarios de Estructura y operación (RSE) para la empresa KIWA BCS

PRIORIDAD	HALLAZGO	ACCIONES	OBJETIVO	RESPONSABLE /ALCANCE	PERIODICIDAD	COSTO
MEDIO	No se cuenta con metas sociales para los principales procesos	Establecer metas cuantificables para los procesos en la prestación de servicios	Medir el desempeño en el cumplimiento de los procesos y servicios brindados	Accionistas y Junta Directiva	1 año	\$0.00
	Ausencia de los mecanismos en formación y entrenamiento para el adecuado enfoque en RSE	Crear actividades donde se enfoque en lograr el entrenamiento en temas referentes a RSE	Aplicar el modelo de RSE desarrollado por KIWA BSC	Junta Directiva	1 Año	\$1,000.00
	No existe iniciativas de comunicación y reporte de las actividades socialmente responsables que organiza su empresa	Realizar reuniones trimestrales para exponer todo lo realizado referente a actividades sociales mediante reportes.	Determinar la eficiencia en las actividades desempeñadas por KIWA BSC en actividades socialmente responsables	Junta Directiva	Trimestral	\$300.00
ALTO	No se cuenta con responsables para el cumplimiento de las metas sociales	Establecer personal enfocado en dar cumplimiento de las metas sociales	Evaluar el cumplimiento de las metas sociales establecidas por KIWA BSC.	Junta Directiva	1 mes	\$425.00
	No cuenta con metas sociales para socios de negocio	Establecer metas sociales para establecer alianzas estratégicas con diversas empresas	Incentivar a otras empresas a realizar vínculos de mutuo acuerdo y beneficio económico y social	Gerencia	2 meses	\$425.00
COSTO						\$2,150.00

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Tabla 7-5: Propuesta en temas Prioritarios de Desempeño Social Derechos Humanos (RSE) para la empresa KIWA BCS

PRIORIDAD	HALLAZGO	ACCIONES	OBJETIVO	RESPONSABLE /ALCANCE	PERIODICIDAD	COSTO
MEDIO	No se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos.	Establecer capacitaciones constantes en temas de interés como derechos humanos	Concientizar a los empleados sobre la importancia de los derechos humanos en todo ámbito.	Comité de las Partes interesadas	semestralmente	\$500.00
	No cuenta con procedimientos de selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores	Contar con políticas internas enfocadas en la selección y contratación en base a los derechos humanos	Velar por la integridad de la empresa socialmente responsable	Accionistas, Junta Directiva	Aplicación Constante	\$0.00
	Falta canales de comunicación eficientes que permitan identificar, investigar y dar solución a riesgos o violaciones relacionadas con los derechos humanos.	Establecer e implementar protocolos y comunicación con el mando superior para evitar violaciones de los derechos humanos	Establecer acciones dirigidas a la libertad de expresión	RRHH, RSC	Aplicación Constante	\$0.00
ALTO	No cuenta con mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en el respeto de los derechos humanos.	Elaborar Indicadores de gestión que ayuden a evaluar a empresas para alianzas estratégicas	Contar con un mecanismo efectivo para la selección de empresas socialmente responsables.	Área Administrativa, Gestión de la Calidad	Aplicación Constante	\$0.00
	No cuenta con mecanismos claros para la toma de medidas disciplinarias internas (proceso adecuado, audiencia justa y castigo).	Establecer un reglamento interno donde se sancione la falta a los derechos humanos de los colaboradores	Sancionar a los infractores por faltas cometidas y que vulneren sus derechos humanos y atenten contra su integridad.	Área Administrativa	1 mes	\$425.00
COSTO						\$925.00

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Tabla 8-5: Propuesta en temas Prioritarios de Desempeño Social Comunidad (RSE) para la empresa KIWA BCS

PRIORIDAD	HALLAZGO	ACCIONES	OBJETIVO	RESPONSABLE /ALCANCE	PERIODICIDAD	COSTO
MEDIO	No se realiza acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales	Colaborar en diversos programas y actividades desarrolladas por las autoridades competentes	Formar vinculos en actividades que generen beneficios mutuos.	Junta directiva	1 año	\$1,000.00
ALTO	No realiza acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas con las comunidades de área de influencia	Establecer acciones de colaboraciones en las necesidades primordiales de la comunidad	Contribuir al desarrollo de la comunidad con relaciones afianzadas y de beneficio mutuo.	Junta directiva	4 años	\$5,000.00
	No cuenta con mecanismos para promover el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura a las comunidades de área de influencia	Mecanismos para promover el acceso oportuno a la educación, servicios sociales e infraestructura		Junta directiva		
					COSTO	\$6,000.00

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Tabla 9-5: Propuesta en temas Prioritarios de Desempeño Social Anticorrupción (RSE) para la empresa KIWA BCS

PRIORIDAD	HALLAZGO	ACCIONES	OBJETIVO	RESPONSABLE /ALCANCE	PERIODICIDAD	COSTO
MEDIO	No existen programas de capacitación para los empleados en procedimientos anticorrupción,	Establecer capacitaciones constantes referentes a procedimientos anticorrupción	Concientizar a los empleados sobre la importancia de los procedimientos y normativas para evitar la corrupción	Accionistas, Junta directiva	trimestral	\$600.00
	No cuenta con canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción	Implementar programas anticorrupción. Evaluar riesgos. Programa de denuncias, sanciones y recompensas.	Evitar la corrupción en todos los niveles de la empresa KIWA BSC	Accionistas, Junta directiva	0-5 años	\$4,000.00
	No cuenta con mecanismos de selección y contratación de contratistas, proveedores o distribuidores	Contar con políticas internas enfocadas en la selección y contratación en base a políticas de anticorrupción	Velar por la integridad de la empresa socialmente responsable	Accionistas, Junta Directiva	Aplicación Constante	\$0.00
ALTO	No se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación	Instaurar un normativa con legalidad para transparentar las donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación	controlar que no exista corrupción en las acciones de la empresa en donaciones y demás actividades.	Accionistas, Junta Directiva	Aplicación Constante	\$200.00
COSTO						\$4,800.00

Fuente: KIWA BCS, 2022.

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

5.2.3. Aseguramiento

En esta fase del diseño de gestión se procederá a realizar una evaluación sobre las propuestas referentes a RSE que fueron diseñadas y presentadas a la empresa con el fin de buscar falencia o errores en las mismas logrando mitigarlos e ir reajustando a lo que la empresa necesite como empresa socialmente responsable, se lo realizara mediante indicadores acordes a los servicios que presta Kiwa BCS y dicha evaluación.

Mediante la evaluación a realizarse podremos obtener datos que fomenten la mejora continua indispensable para brindar un servicio de calidad y de responsabilidad social, entre lo evaluado se procederá con:

- Códigos internos
- Balance social
- Condiciones laborales
- Participación y desarrollo de empleados
- Inclusión con la comunidad
- Inversión responsable de recursos económicos, humanos y materiales.

5.2.4. Comunicación

Esta etapa dentro del diseño de gestión constituye uno de los puntos más importantes ya que generara la debida comunicación para informar a los stakeholders sobre los avances en materia de responsabilidad social empresarial, las acciones realizadas, las propuestas ejecutadas, el nivel de cumplimiento.

La fase de comunicación se lo realiza según 3 fases:

Tabla 10-5: Fase de Comunicación de las Acciones de RSE

Descripción	Nivel de cumplimiento			Responsable
	Bajo	Medio	Alto	
Fase informativa				Gerencia
Fase de ejecución				
Fase de mejora				

Realizado por: Ajitimbay Cinthya (2022).

Fase de información: donde se otorgará toda la información relacionada con el accionar e implantación de RSE en la empresa.

Fase de ejecución: donde se verificará cual es el porcentaje de cumplimiento de la propuesta realizada esta se basará según la prioridad de cada propuesta.

Fase de mejora: donde se identificará cada uno de los errores en las propuestas y se proceder a realizar las mejoras pertinentes para cumplir con las propuestas de RSE y mejora continua.

CONCLUSIONES

Una vez concluido el presente trabajado de titulación, se procedió a la implementación de técnicas de análisis de la situación interna como externa de Kiwa BCS, donde se determinó el enfoque actual de los grupos de interés con la empresa para lograr crear una relación armónica entre las mismas por tanto se puede concluir:

- Para lograr obtener el diagnóstico de la percepción actual de la empresa Kiwa BCS se procedió a la utilización de indicadores enfocados en la ISO 26000, pese a que esta norma no es certificable se basó en sus parámetros logrando aplicar el modelo desarrollado por la Universidad el Externado determinando los intereses y prioridades de los stakeholders, la misma analiza 10 puntos internos como son: gobierno corporativo, estrategia, estructura y operación, desempeño económico, ambiental, socio laboral, derechos humanos, comunidad, anticorrupción y productos y servicios mismo que determinan que la empresa actualmente tiene varios puntos por fortalecer y así establecer una línea base donde se tomen las acciones pertinentes para fortalecer la aplicación de responsabilidad social empresarial en Kiwa BCS.
- Para efectuar el mapeo y priorizar las acciones por parte de la empresa hacia los grupos de interés se utilizó cuestionarios aplicados a los trabajadores de la empresa, en cada acción donde se identificó el dominio total de las mismas obteniendo los siguientes resultados Kiwa BCS cuenta con un 33,3 % de dominio sobre las acciones en gobierno corporativo: cuentan con un órgano interno legalmente constituido el mismo que fomenta los principios y valores de la empresa así como la toma correcta de decisiones en el ámbito de recursos financieros, naturales y humanos. Desempeño Social Laboral: cuenta con mecanismos óptimos de reclutamiento de personal, busca generar fuentes de empleo e inclusión laboral además de cumplir eficientemente con las condiciones laborales. Desempeño económico: la empresa cumple con las acciones financieras y tributarias. Desempeño Productos y servicios. La empresa cumple con otorgar un servicio de calidad y óptimo para la certificación de empresas que contraten los servicios prestados. Cuenta con el 44,4% de un dominio medio de las acciones en temas como estrategia, estructura y operación, desempeño derechos humanos y desempleo social anticorrupción, pese a que la empresa trata de lograr contar con un control óptimo sobre las acciones no lo lograr de manera efectiva y 22,2% con un control nulo en el desempeño ambiental que al ser una empresa que netamente brinda servicios no cuenta con producción y su control sobre lo ambiental es relativamente bajo, por otro lado el desempeño social comentario es un tema a tomarse muy en cuenta ya que el trabajo con la sociedad es fundamental para ser considerado como una empresa socialmente responsable y obtener ventajas competitivas en el mercado de certificación.

- Además, se concluye con la realización de la propuesta basado en buenas prácticas responsables por parte de Kiwa BCS hacia los stakeholders donde se busca la potencialización y mejora tanto en lo social económico y humano, entonces se procedió a efectuar acciones donde se integren el objetivo los responsables del cumplimiento la periodicidad y el costo que acorde a su implementación, los temas a enfocarse fueron los de dominio medio y bajo que son temas prioritarios en gobierno corporativo, estrategias, estructura y operación, desempeño social derechos humanos, social comunitario y social comunitarios los mismos que mediante su cumplimiento contribuirá al mejoramiento continuo, la estabilidad con los stakeholders además de cumplir con el plan de acción para Kiwa Bcs.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa el optar por implementar el presente trabajo de titulación o tomarlo como punto de partida con miras a fortalecer la responsabilidad social en la misma optimizando los procesos internos en el manejo y entrega de certificaciones y capacitaciones brindando un mejor servicio de calidad para la satisfacción de los clientes, es necesario que la organización no solo considere prioritario el factor económico más bien para lograr trabajar bajo Responsabilidad Social Empresarial debe fortalecer sus lazos sociales con los grupos de interés que se han identificado y con los cuales tiene un grado bajo de relación.
- Es importante que la facultad cuente con un apoyo óptimo en cuestiones de RSE y su aplicación en las empresas, logrando que futuras investigaciones tengan conocimientos más sólidos en la aplicación de la misma así obtener resultados óptimos, pese a que actualmente no todas las empresas a nivel nacional cuentan con esta certificación se lo debe empezar a estudiar más a fondo y considera ya que constituye una herramienta para lograr que las empresas sean socamente responsables y genere preocupación por sus grupos de interés.
- La responsabilidad Social empresarial al ser un mecanismo de cambio social y cultural que se aplica de manera general. Se recomienda que en futuras investigaciones relacionadas con temas de responsabilidad social empresarial se considere este trabajo de titulación donde sea un antecedente de la investigación desarrollada para lograr instaurar nuevas metodologías que ayuden a desarrollar diagnósticos internos más eficientes y contar con un mayor número de instrumentos de investigación para el desarrollo eficiente de la temática a aplicarse para que las empresas se tornen socialmente responsables.

GLOSARIO

Acción social.- Conjunto de actividades filantrópicas que realizan las empresas y organizaciones.

Alianzas estratégicas.- Iniciativas conjuntas, coordinadas por los sectores gubernamental, comercial y civil, en los que cada uno contribuye con recursos esenciales (financieros, humanos, técnicos, informativos y políticos) y participa en el proceso de toma de decisión, creando sinergias que potencien la utilización de los recursos.

Beneficio social.- Prestaciones que brinda el empleador al trabajador y que tienen como objeto mejorar la calidad de vida de éste.

Certificación.- Proceso por el cual una institución autorizada, sea pública o privada, evalúa y reconoce que una persona, organización, producto o servicio alcanza los requerimientos o criterios predeterminados en un estándar.

Código ético.- Conjunto de políticas y normas establecidas en una organización para conseguir determinadas formas de comportamiento de sus miembros.

Desarrollo sostenible.- Formas de progreso que satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de las generaciones futuras para alcanzar sus necesidades.

Diversidad.- Se refiere a las diferencias entre los grupos de personas – edad, género, antecedentes étnicos, raza, creencia religiosa, orientación sexual, discapacidad física o mental, y más.

Empresa responsable y sostenible.- Aquella que, basándose en un comportamiento ético y respetuoso con las diferentes sensibilidades culturales, crea valor sostenible; es decir, valor económico, ambiental y social a corto y largo plazo

Ética de la empresa.- Conjunto de valores éticos que asume una empresa y que permiten evaluar moralmente su comportamiento tanto interno como externo.

Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.- Reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos.

Gobierno Corporativo.- Es el conjunto de relaciones entre los diferentes participantes de la empresa, como accionistas, directores, ejecutivos y empleados, que determina el manejo de la compañía.

Grupos de Interés.- Se refiere a todas aquellas terceras partes o grupos de interés, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivas que se ven afectados de forma directa o indirecta por las actividades de una empresa.

Imagen corporativa.- La evaluación global que una persona o grupo hace de una organización, a partir de sus creencias y sentimientos hacia esta.

Indicador de desempeño social.- Variable o media relacionada con los impactos que una organización causa en los sistemas sociales dentro de los que actúa, y que se refieren a prácticas laborales, derechos humanos, acción social.

Inversión socialmente responsable, inversión RSE.- Aquel al que a los tradicionales criterios financieros añade criterios sociales y ambientales. Es decir, es la inversión que restringe su universo al de las empresas capaces de acreditar buenas prácticas en materia de RSE.

Plan de responsabilidad social.- Conjunto de principios, políticas, programas, estrategias y acciones que establece una empresa respecto a los grupos de interés con los que opera, y que tienen un valor de comportamiento responsable.

Plan estratégico.- Desarrollo de un conjunto de acciones y políticas necesarias para lograr determinados objetivos en un periodo de tiempo determinado.

Sostenibilidad.- Compromiso medioambiental y equilibrio en el reparto de beneficios entre los actores del territorio, integrando los intereses legítimos de todas las partes, buscando espacios de confluencia y no de conflicto de intereses.

BIBLIOGRAFÍA

- Acciona. (2020). *¿Qué es el Desarrollo Sostenible?* Recuperado de: <https://www.acciona.com/es/desarrollo-sostenible/#:~:text=La%20sostenibilidad%20es%20el%20desarrollo,ambiente%20y%20el%20bienestar%20ocial>.
- Acosta, C. (2017). *¿Por qué es importante la RSE?* Recuperado de: expoknews.com/por-que-es-importante-la-rse/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20responsabilidad,y%20otros%20grupos%20de%20interés.
- Agüeros, F., & Rodríguez, H. (2016). *La responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva*. Recuperado de: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/03_16_Responsabilidad_Social_Empresarial.pdf
- Alaña, T., Capa, L., & Sotomayor, J. (2017). Desarrollo sostenible y evolución de la legislación ambiental en las MIPYMES. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 91-99. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus13117.pdf>
- Altamirano, A., Rendón, A., & Sánchez, A. (2015). Responsabilidad social corporativa: el caso de Mutualista Pichincha. *Revista Ciencias Estratégicas*, 23(33), 31-40. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151345259003.pdf>
- Ático. (2021). *La Ética empresarial y sus componentes principales*. Recuperado de: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/etica-empresarial/>
- Canive, T. & Balet, R. (2015). *Metodología cualitativa*. Recuperado de: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>
- Cardona, D. (2016). La responsabilidad social empresarial: Concepto, Evolución y tendencias. *Unilibre*, 1-22. Recuperado de: <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>
- CEUPE. (2019). *Responsabilidad social* Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/responsabilidad-social-empresarial.html>
- Correa, J. (2007). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social*. *Semestre Económico*, 10(20), 87-102. Recuperado el 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Cortés, G. (2019). *InformaBTL*. Recuperado de: InformaBTL: <https://www.informabtl.com/4-enfoques-de-la-responsabilidad-social-que-debes-conocer/>
- Diario Responsable. (2014). *Diario Responsable*. Recuperado de: ISO 26000:2010 Comprender la norma: <https://diarioresponsable.com/opinion/17005-iso-260002010-comprender-la-norma#:~:text=La%20norma%20ISO%2026000%3A2010,actividades%20y%20operaciones%20de%20negocio>.

- Echeverri, P. (2015). *Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en la compañía Chameleon Sport S.A.S. como herramienta de gestión.* (Trabajo de titulación,) Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17194/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Edgar, S. (2018). *Responsabilidad Social en las empresas y su legislación en el Ecuador. Caribeña de Ciencias Sociales.* Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/responsabilidad-social-empresas.html>
- Energía y sociedad. (2016). *Beneficios para la sociedad: Iniciativas y herramientas para la RSE.* Recuperado de: <http://www.energiaysociedad.es/manenergia/5-2-iniciativas-y-herramientas-para-la-rse/>
- Expansión . (2021). *Crecimiento económico* Recuperado de: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/crecimiento-economico.html>
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=CLnHKcDFNhMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, V. (2018). *ISO 26000, ¿en qué consiste esta norma?* Recuperado de: <https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/>
- García, I. (2017). *Definición de Stakeholders.* Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/stakeholders>
- Gerencia Empresarial. (2014). *Clasificación y tipos de responsabilidad social empresarial.* Recuperado de: <https://gerenciaempresarialrse.wordpress.com/clasificacion-y-tipos-de-responsabilidad-social-empresarial/>
- GERENS. (2017). *Clasificación de stakeholders y gestión estratégica.* Recuperado de: <https://gerens.pe/blog/clasificacion-de-stakeholders-gestion-estrategica/>
- Gill, J. (2006). Responsabilidad social. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 5(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935464004.pdf>
- Global STD Certification. (2014). *Responsabilidad social* Recuperado de: <https://www.globalstd.com/blog/guia-iso-26000-responsabilidad-social/>
- GRI Standars. (2016). *GRI 101: Fundamentos.* Global reporting.
- Grupo Atico34. (de 2020). *La Ética empresarial y sus componentes principales.* Recuperado de: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/etica-empresarial/>
- Hernandez, R. (2014.). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Inglanda, E., & Sastre, J. (2016). Reflexiones sobre responsabilidad social empresarial, responsabilidad pública y la sostenibilidad medioambiental. *Revista Galega de Economía*, 25(3), 5-22. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/391/39148816002.pdf>

- ISO Tools. (2017). *Funciones de la gerencia de gestión estratégica I*. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2017/04/03/gerencia-de-gestion-estrategica-funciones/>
- ISO, N. I. (2010). *Norma Internacional ISO*. Recuperado de: <http://americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>
- ISOORG. (2010). *ISO 26000 Visión general del proyecto*. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- León, N. (2015). *Propuesta de instrumentos de política pública que promuevan la protección y cuidado ambiental en la gestión empresarial*. (Trabajo de titulación, Pontificia Universidad Católica). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10481/Disertaci%20c3%b3n%20completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, C., López, E., & Anconda, I. (2005). Desarrollo sustentable o sostenible: una definición conceptual. *Horizonte Sanitario*, 4(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845044002.pdf>
- Macías, K., & Flores, J. (2016). *Implementación del principio 4 respeto a los intereses entre las partes de la norma ISO 26000 de responsabilidad social empresarial (RSE) en las agencias navieras ecuatorianas y su relación con sus clientes*. (Trabajo de titulación, UG). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17480/1/Tesis%20Flores%20y%20Macias.pdf>
- Mendoza, I. (2013). *Investigacion-Cuantitativa*. Recuperado de: <https://www.utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/investigacion-cuantitativa/>
- Mendoza, M., Hernández, A. A., & García, M. (2013). Responsabilidad Social. *Contribuciones a la Economía*, 1-24. Recuperado de: <https://www.eumed.net/ce/2013/responsabilidad-social.html>
- Molina, V., & Santander, R. (2015). *Análisis de la responsabilidad social empresarial (RSE), bajo criterio norma ISO 26000, de la unión cementera nacional Compañía de Economía mixta*. (Trabajo de titulación U Cuenca). Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22332/1/TESIS.pdf>
- Montañez, G., & Gutiérrez, S. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el Enfoque de los grupos de Interés*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=652147>
- Moral, E. (2017). *Los grupos de interés (VI): los clientes*. Recuperado de: <https://www.responsabilia.com/los-grupos-interes-vi-los-clientes/>
- Moral, E. (2018). *Los grupos de interés (VII): los proveedores*. Recuperado de: <https://www.responsabilia.com/los-grupos-interes-vii-los-proveedores/>

- Moral, E. (2018). *Los grupos de interés (X): el medio ambiente*. Recuperado de: <https://www.responsabilia.com/los-grupos-de-interes-x-el-medio-ambiente/>
- Moreno , R. (2015). *Instituto Iberoamericano de Mercado de Valores* . Recuperado de: <http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/03/Capitulo-13-.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación 1ed*. Bogota: Ediciones de la U.
- Oliveras, E. (2016). *Ética empresarial y sus componentes principales*. Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/etica-empresarial-componentes-principales/>
- Organización Internacional de Estandarización. (2010). *ISO 26000*. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Parastoo, S. (2015). How does corporate social responsibility contribute to firm performance The mediating role of competitive advantage, reputation, and customer satisfaction. *Journal of Buiness Research*, Vol. 68. Issue 2. 341-350. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296314002215#:~:text=The%20positive%20effect%20of%20CSR,between%20CSR%20and%20firm%20performance.>
- Parra, C. (2019). *¿Qué son los stakeholders, qué tipos existen y de qué manera impactan a una empresa?* Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-stakeholder/>
- Peiró, R. (2018). *Ética empresarial*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/etica-empresarial.html>
- Pérez, J. (2005). Dimensión ética del desarrollo sostenible de la agricultura. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 246-255.
- Pérez, J. (2005). Dimensión ética del desarrollo sostenible de la agricultura. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 246-255.
- Redactor Content. (2019). *¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?* Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/responsabilidad-social-empresarial/>
- Revisa Líderes. (2017). *La gestión socialmente responsable sí puede aumentar la rentabilidad*. Recuperado de: <https://www.revistalideres.ec/lideres/gestion-socialmente-responsable-aumentar-rentabilidad.html#:~:text=No%20hay%20plan%20de%20Responsabilidad,un%20beneficio%20a%20la%20organizaci%C3%B3n.&text=Y%20solo%20tiene%20su%20raz%C3%B3n,compromisos%20asumidos%20p>
- Rivadeneira, J. (2015). *“Diagnóstico y propuesta de un programa de responsabilidad social como estrategia en la gestión de recursos humanos de la empresa tuperware del ecuador, en la ciudad quito, en el período 2014-2015”* Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9888/TESIS%20DE%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rivadeneira, J. (2015). *Diagnóstico y propuesta de un programa de responsabilidad social como estrategia en la gestión de recursos humanos de la empresa Tuperware del Ecuador, en la ciudad Quito, en el periodo 2014-2015*. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9888/TEISIS%20DE%20RESPO%20NSABILIDAD%20SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riveros, J. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible para PYMES del sector agropecuario*. Recuperado de: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/109/1/3111373-2016-2-II.pdf>
- RSS. (2019). *Responsabilidad Social: qué es, definición, concepto y tipos*. Recuperado de: <https://www.responsabilidadsocial.net/la-responsabilidad-social-que-es-definicion-concepto-y-tipos/>
- Rubio, G., & Fierro, F. (2016). La RSE: una teoría, diferentes Visiones aplicadas. *Administración & Desarrollo*, 160-174. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403474>
- Salas, E. (2018). Responsabilidad social en las empresas y su legislación en el Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/responsabilidad-social-empresas.html>
- Sanchez, Y. (2015). *Elementos de la RSE*. Recuperado de: <https://yazminsanchezdiaz.wordpress.com/elementos-de-la-rse/>
- Veloz, C. (2014). *Propuesta de un modelo de responsabilidad social, basado en la norma ISO 26000: 2010 y su proyección contable – financiera en la empresa textil “ANDELAS” Cía Ltda. De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5285/1/82T00289.pdf>
- Vergara, C., & Ortiz, D. (2016). Desarrollo sostenible: enfoques desde las ciencias económicas. *Revista Apuntes del CENES*, 35(62), 15-52. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4795/479553172002.pdf>.



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES

Cuestionario:

- 1.- ¿Opina usted que Kiwa BCS debería implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial?**
- 2.- ¿El trabajar con una empresa que ya ha implementado la responsabilidad social le traería mayor confianza en obtener su certificación?**
- 3.- ¿Cuál de los siguientes temas relacionados con Responsabilidad Social le resulta más práctico?**
- 4.- ¿Cómo considera importante que Kiwa BCS tenga una certificación que evalúe su programa de responsabilidad social?**
- 5.- ¿Cómo evalúa la calidad los servicios de asistencia técnica y certificación agrícola de la empresa Kiwa BCS?**
- 6.- ¿Cuál es el nivel con el cual los servicios de asistencia técnica y certificación de la empresa Kiwa BCS satisfacen sus necesidades?**
- 7.- ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta a los pedidos de cotización de la empresa KIWA BCS?**
- 8.- ¿Cómo evalúa el tiempo de cumplimiento de los plazos de entrega de la certificación de la empresa Kiwa BCS?**
- 9.- ¿Cómo percibe la calidad de atención y asesoramiento técnico comercial de la empresa Kiwa BCS?**
- 10.- ¿La calidad de respuesta por parte de la empresa Kiwa BCS ante inconvenientes presentados fue?**
- 11.- ¿El precio de la certificación agrícola de la empresa Kiwa BCS, lo considera?**

- 12.- ¿La certificación otorgada por la empresa Kiwa BCS, representa para su negocio una oportunidad de acceder a mejores mercados nacionales e internacionales?**

ANEXO B: ENCUESTA A LOS TRABAJADORES KIWA BCS

GOBIERNO CORPORATIVO	
ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6
1.1 Cuenta con mecanismos para identificar y dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables a su giro de negocio	6
1.2 Cuenta con órganos de gobierno y control formalmente constituidos y que operan en la actualidad	6
1.3 Cuentan con políticas para evitar cualquier tipo de discriminación en la constitución de sus órganos de gobierno	6
1.4 Se han identificado, definido y se declaran expresamente los principios y valores que la rigen	6
1.5 Cuenta con mecanismos para promover los principios y valores entre su personal y demás relacionados	6
1.6 Cuenta con mecanismos para evaluar y controlar el respeto por los principios y valores de la organización	6
1.7 Las estructuras de gobierno informan sobre composición, participantes y mecanismos de comunicación	6
1.8 Los órganos de gobierno cuentan con políticas que promueven el reconocimiento, evaluación y satisfacción de las opiniones y expectativas de los diferentes grupos de interés	3
1.9 Los órganos cuentan con mecanismos formales para promover como parte de sus procesos de toma de decisiones el uso regulado y eficiente de los recursos naturales, financieros y humanos	4
1.10 Se cuenta con mecanismos para asegurar que la toma de decisiones tiene en cuenta las expectativas válidas de los grupos de interés	5
1.11 Las decisiones se registran y comunican a todos los niveles	5
1.12 La información sobre el impacto de las decisiones y actividades la sociedad es validadas por un tercero independiente a la empresa o a sus dueños	1
1.13 La información sobre el origen y manejo de los recursos financieros es validada por un tercero independiente	6
1.14 Se cuentan con mecanismos de revisión y evaluación periódica de los órganos de gobierno de la organización	5
PUNTAJE OBTENIDO =	5.6

ESTRATEGIA

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6
2.1 Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos	6
2.2 La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible	4
2.3 La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con los diferentes grupos de interés	4
2.4 Cuenta con políticas para la identificación de grupos de interés	4
2.5 Cuenta con políticas para evaluar e identificar sus impactos económicos, sociales y ambientales	5
2.6 Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales	5
2.7 Se ha vinculado a iniciativas o programas que promueven la responsabilidad social	3
2.8 Se identifican y comunican a todos los niveles el compromiso social y ambiental de cada uno de los procesos de la organización	4
2.9 Se han creado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social y ambiental de la organización	1
PUNTAJE OBTENIDO =	4.0

ESTRUCTURA Y OPERACIÓN

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6
3.1 Se cuenta con metas sociales y para los principales procesos y actividades críticas de la organización	4
3.2 Se han designado responsables para el cumplimiento de las metas sociales	2
3.3 Se cuenta con un mecanismo de formación y entrenamiento para el adecuado desempeño social de los principales procesos y actividades críticas	4
3.4 Se cuenta con metas sociales para socios de negocio (, alianzas estratégicas, representantes de ventas, etc.)	2
3.5 Cuenta con mecanismos para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo con las directrices establecidas	5
3.6 Cuenta con mecanismos para recolectar, analizar y monitorear el desempeño de las actividades frente a los objetivos y metas planteadas	5
3.7 Cuenta con mecanismos para evaluar e identificar oportunidades de mejora frente a los grupos de interés	5
3.8 Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre los productos y marcas que maneja, excepto los desempeños económicos y financieros de su operación	5
3.9 Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre su desempeño económico, y social	5

3.10 Se está vinculando alguna iniciativa de comunicación y reporte de las actividades socialmente responsables que organiza su empresa	4
PUNTAJE OBTENIDO =	4.1

DESEMPEÑO ECONÓMICO

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6
4.1 Existen mecanismos para asegurar compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pago y entrega justos. Se garantizan contratos estables.	5
4.2 Existen políticas de contratación de personal y se fomenta su preparación y desarrollo.	5
4.3 Cumple con obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos	6
4.4 Se ejecutan acciones para conocer y difundir entre sus grupos de interés los resultados financieros y económicos de la operación.	5
4.5 Se ejecutan acciones para el manejo de las compras y contratación teniendo en cuenta las expectativas de los contratistas, empleados y comunidad.	5
4.6 Se favorece la compra a proveedores locales y se fortalece el desarrollo de los mismos.	5
4.7 Se ejecutan acciones para evaluar y difundir entre los diferentes grupos de interés los impactos económicos directos e indirectos de su operación.	4
PUNTAJE OBTENIDO	5.0

DESEMPEÑO AMBIENTAL

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6
5.1 Para otorgar las certificaciones se evalúa a las empresas en acciones para mejorar y reducir los materiales con base en la legislación .	5
5.2 Se ejecutan inspecciones donde se identifica el manejo y reducción de energía utilizada con base en la legislación.	5
5.3 Se otorga capacitaciones externas para el manejo, reducción y reciclaje a las empresas enfocadas en la producción.	5
5.4 .Se cuenta con auditor tercero independiente que verifique si se ejecutan acciones para el manejo y mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero.	6
5.5 Cuenta con personal para realizar visitas periódicas donde se evalúe y aseguran el cumplimiento de la legislación ambiental por la cual se otorgó la debida certificación.	6
5.6 Se cuenta con autorizaciones para emitir los certificados medio ambientales a diferentes empresas que realizan actividades de producción.	6
PUNTAJE OBTENIDO =	5.5

DESEMPEÑO SOCIAL LABORAL

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6

6.1 Se toman acciones para la selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales, evitando situaciones de discriminación	6
6.2 Existen iniciativas de generación de empleo y de inclusión laboral.	6
6.3 Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, pagos de horas extras, vacaciones, licencias de maternidad.	6
6.4 Cuenta con mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar.	6
6.5 Se evita el empleo masivo de personal temporal	6
6.6 Se protege la privacidad y los datos personales de los trabajadores.	6
6.7 Cuenta con mecanismos que eviten situaciones de hostigamiento en el lugar de trabajo a nivel físico, verbal, sexual, psicológico y /o amenazas	6
6.8 Se llevan a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, contemplando la implementación de programas de salud ocupacional y seguridad industrial (elementos de protección, riesgos profesionales, comité paritario, etc)	6
6.9 Se cuenta con mecanismos para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de los trabajadores.	4
6.10 Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores.	1
PUNTAJE OBTENIDO =	5.3
	5.3

DESEMPEÑO SOCIAL DERECHOS HUMANOS

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6
7.1 Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos y mecanismos de evaluación y control.	5
7.2 Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.	3
7.3 Existen mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en el respeto de los derechos humanos.	2
7.4 Se llevan a cabo procedimientos de selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos	3
7.5 Existen canales de comunicación eficientes que permitan identificar, investigar y dar solución a riesgos o violaciones relacionadas con los derechos humanos.	3
7.6 Cuenta con mecanismos claros para la toma de medidas disciplinarias internas (proceso adecuado, audiencia justa y castigo).	2
7.7 Cuenta con mecanismos que impiden el trabajo infantil o trabajo forzado en las operaciones de la empresa	6
7.8 Cuenta con mecanismos para evitar la discriminación en cualquiera de sus formas (género, raza, religión, etc).	6
7.9 Cuenta con mecanismos para evitar el desplazamiento o complicitad en desplazar personal de sus propias tierras.	6
7.10 Existen programas de formación en el respeto a los derechos humanos para el personal de seguridad, brindando directrices de actuación en concordancia.	4
7.11 Se realizan procesos de evaluación que determinen si se están respetando los derechos humanos en sus decisiones, publicidad, y/o servicios y actuaciones en general.	3

PUNTAJE OBTENIDO =					3.9	3.9
--------------------	--	--	--	--	-----	------------

DESEMPEÑO SOCIAL COMUNIDAD

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6	
8.1 Realiza acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas con las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de vinculación, evaluando el impacto de sus operaciones	1	
8.2 Realiza acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales	5	
8.3 Cuenta con mecanismos para promover el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación	1	
8.4 Cuenta con mecanismos para respetar las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades de área de influencia o comunidades con cualquier tipo de relación	3	
8.5 Cuenta con mecanismos para respetar y desarrollar fuentes alternativas de ingresos a las comunidades de área de influencia	1	
PUNTAJE OBTENIDO =	2.2	2.2

DESEMPEÑO SOCIAL ANTICORRUPCIÓN

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6	
9.1 Cuenta con políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas	5	
9.2 Existen programas de capacitación para los empleados en procedimientos anticorrupción, directrices de operación y sanciones	3	
9.3 Cuenta con canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción	3	
9.4 Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación	2	
9.5 Cuenta con mecanismos de selección y contratación de contratistas, proveedores o distribuidores con base en políticas anticorrupción	3	
9.6 Se establecen estrategias para evitar prácticas monopolísticas y desleales con la competencia (carteles, dumping etc)	5	
9.7 Se ejecutan acciones para proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual y/o física	5	
PUNTAJE OBTENIDO =	3.7	3.7

DESEMPEÑO SOCIAL PRODUCTOS Y SERVICIOS

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA 0-6
10.1 Cuenta con mecanismos para asegurar la trasmisión de valores constructivos para la sociedad en las comunidades, promover campañas sociales y de inclusión, evitando el uso de imágenes que promuevan discriminación y estereotipos.	5
10.2 Cuenta con mecanismos para el manejo y difusión de información completa, precisa y comprensible respecto a los sellos, etiquetas y comunicación de las principales características de los productos y/o servicios	5

10.3 Cuenta con mecanismos para asegurar la veracidad, transparencia de las actividades de mercadeo, la publicidad y las comunicaciones en cuanto a: precios, características, cantidades, términos, condiciones y entregas	5
10.4 Se toman acciones para asegurar la promesa de venta, la adecuada respuesta a las quejas y reclamos y el servicio postventa para los clientes, usuarios y/o consumidores teniendo en cuenta las expectativas de los mismos	5
10.5 Cuenta con mecanismos para identificar, medir la satisfacción de los clientes usuario y/o consumidores y corregir fallas	5
10.6 Existen procesos para asegurar que los contratos sean claros, legibles y comprensibles, incluyendo información pertinente y suficiente	5
10.7 Cuenta con mecanismos para garantizar el respeto a la privacidad de la información confidencial de los clientes, usuarios, y/o consumidores	5
10.8 Se han desarrollado estrategias para asegurar el acceso permanente a los servicios esenciales con calidad, equidad y rápida respuesta a fallas	5
10.9 Se ejecutan acciones para capacitar a los consumidores sobre el uso, medidas de seguridad, peligros e impactos de los productos y/o servicios ofrecidos	5
10.10 Se cuenta con mecanismos para incluir en el diseño, materiales y suministros de los productos y/o servicios criterios que permitan el reciclaje, la reutilización, la reducción, la recuperación o el rechazo	5
PUNTAJE OBTENIDO =	5.4
	5.4