

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



**Diagnóstico del Estado de la Gestión con Enfoque
en Responsabilidad Social Empresarial en
Empresas del Sector Construcción en el Distrito de
Cajamarca**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
OTORGADO POR LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ

PRESENTADA POR

Jorge Orlando Álvarez Lluen

José Gilberto Salazar Atalaya

María Lucila Salazar Atalaya

María Lizet Salazar Medina

Asesor: Daniel Eduardo Guevara Sánchez

Cajamarca, Noviembre de 2015

Agradecimientos

Expresamos nuestra mayor gratitud y aprecio a:

El Dr. Daniel Guevara, por su asesoramiento constante y apoyo, que nos ha permitido el desarrollo de esta tesis.



Dedicatorias

A DIOS por acompañarme siempre en cada etapa de mi vida, a mi familia por su constante apoyo en mi desarrollo personal y profesional, en especial a mi madre por su total dedicación, a mi novia Pilar por su comprensión y perseverancia en nuestra relación y a mi hijo Fabrizio que es la bendición y el amor más grande que DIOS me ha dado.

Jorge Orlando Álvarez Lluen

Dedicado a mi hermano, amigo y guía “Jhon” quien nos dejó antes de tiempo para unirse con el Señor; a mis hijas Lucila y Mariane quienes me motivaron para realizar este documento, a mi esposa quien me apoyó todo este tiempo y a mi Padre por apoyarme y guiarme en todo momento.

José Gilberto Salazar Atalaya

A mi padre Gilberto porque su motivación me impulsa a seguir adelante, a mis hijos Shanon y Daniel porque son mi inspiración para continuar superándome y mi esposo por su gran apoyo y comprensión.

María Lucila Salazar Atalaya

A mis padres Lucinda y Javier que siempre me tienen fe, y por su crianza y buenos valores que me han inculcado; a mi esposo por su gran apoyo, y a mis hijos Bhagwuan y Daeira que son mi motivación para seguir creciendo siempre.

María Lizet Salazar Medina

Resumen Ejecutivo

La presente investigación describe el Estado de la Gestión con Enfoque en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca. Actualmente el enfoque en RSE como parte de la gestión se ha convertido en un elemento fundamental que le permite a las empresas ser competitivas y sostenibles en el tiempo (Antolín & Gago, 2004).

Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo, transeccional no experimental, que emplea como instrumento de investigación el cuestionario Ethos-Perú 2021 de RSE, el cual está diseñado para medir 40 indicadores que tienen por finalidad evaluar las acciones de RSE dentro de la gestión de las empresas.

El cuestionario ha sido aplicado a cinco empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca con ventas similares o superiores a los 10 millones de nuevos soles al año, debido a que estas empresas continúan teniendo un flujo importante de obras, aún en la etapa de recesión en la que se encuentra el distrito de Cajamarca.

Con los resultados de la investigación realizada se concluyó que las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, se encontraron en un nivel básico de gestión con enfoque en RSE; es decir, estas empresas se limitan a gestionar con enfoque en RSE por exigencia y/o presión de las normas legales, por lo que se encuentran clasificadas dentro de la Etapa 1, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.

Finalmente, luego de realizar la investigación se recomienda a las empresas del Sector de Construcción del Distrito de Cajamarca, realizar estrategias de acción más allá del cumplimiento de las normas legales hacia una gestión con enfoque en RSE que genere valor compartido entre empresa y sus grupos de interés.

Abstract

This research describes the state of management with a focus on Corporate Social Responsibility of Companies in the Construction Sector in the District of Cajamarca. Currently the focus on Corporate Social Responsibility as part of management has become a key element that allows you to be competitive and sustainable enterprises in time (Antolín & Gago, 2004).

This is a quantitative, descriptive, non-experimental study, which used as a research tool the Questionnaire Ethos-Peru 2021 Corporate Social Responsibility, which is designed to measure 40 indicators that aim to assess the actions of corporate social responsibility within management of companies.

This survey has been applied to five Companies in the Construction of the District of Cajamarca industry with similar or higher than the ten million soles per year sales, because these companies continue to have a significant flow of work, even at the stage of recession which is the district of Cajamarca.

With the results of the conducted investigation concluded that companies Construction Sector District of Cajamarca, were found in a basic level of management with a focus on Corporate Social Responsibility; that is, these companies are limited to manage approach Corporate Social Responsibility requirement and/or pressure of legal norms, which are classified in Step 1, according to the Ethos-Peru 2021 indicators.

Finally, after conducting research is recommended to Companies in the Construction of District of Cajamarca sector perform action strategies beyond compliance with legal rules to a management focused on Corporate Social Responsibility to generate shared value between the company and its stakeholders.

Tabla de Contenidos

Lista de tablas	viii
Lista de Figuras	ixx
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Problema de Investigación	4
1.3 Propósito de la Investigación	5
1.4 Justificación de la Investigación	6
1.5 Naturaleza de la Investigación	6
1.6 Preguntas de Investigación.....	7
1.7 Definiciones operacionales	8
1.8 Limitaciones	8
1.9 Delimitaciones.....	8
1.10 Resumen.....	9
Capítulo II: Revisión de Literatura	10
2.1 Estado de la gestión con enfoque en RSE en el sector construcción	10
2.2 Resumen.....	47
2.3 Conclusiones	48
Capítulo III: Metodología	50
3.1 Diseño de la Investigación	50
3.2 Consentimiento informado.....	50
3.3 Participantes de la Investigación	51
3.4 Instrumentación.....	52
3.5 Recolección de datos.....	53
3.6 Análisis de Datos.....	55

3.7 Validez y Confiabilidad	59
3.8 Resumen.....	60
Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados	62
4.1 Presentación de Resultados	62
4.2 Resumen.....	77
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	79
5.1 Conclusiones	79
5.2 Recomendaciones.....	82
Referencias.....	86
Apéndice A: Formato de Acta de Autorización de la empresa	96
Apéndice B: Formato de Acta de Aprobación de publicación de la investigación.....	97
Apéndice C: Consentimiento Informado	98
Apéndice I: Informe de Declaración de Revisión de Estilo, Redacción y Gramática	99
Apéndice J: Declaración de Autenticidad y No Plagio	100
Apéndice D: Cuestionario de Ethos-Perú 2021	101

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Guías y Normas de Responsabilidad Social Empresarial.....</i>	41
Tabla 2	<i>Comparativo entre guías y normas de RSE.....</i>	45
Tabla 3	<i>Puntajes para la Clasificación de la Gestión de la RSE de las Organizaciones ..</i>	55
Tabla 4	<i>Etapas para evaluar la gestoin de responsabilidad social de las organizaciones</i>	58
Tabla 5	<i>Puntaje promedio del Estado de la Gestión con Enfoque en RSE obtenido por las empresas del Distrito de Cajamarca del Sector Construcción</i>	62
Tabla 6	<i>Puntaje promediodel Estado de la Gestión con Enfoque en RSE obtenido por cada empresa participante de la investigación.</i>	63



Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i>	Variación Acumulada de la Producción del Sector Construcción en el Perú: 2002 – 2015a, por El Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015.....	11
<i>Figura 2.</i>	Mapping de revisión de literatura del Estado de la Gestión con enfoque en Responsabilidad Social Empresarial.....	12
<i>Figura 3.</i>	Sector Construcción: Valor Agregado Bruto, Según departamento 2014, Valores a Precio corriente (Estructura Porcentual).....	13
<i>Figura 4.</i>	Cantidad de Indicadores y de Preguntas de Profundidad, Binarias y Cuantitativas del Cuestionario de Ethos-Perú.....	54
<i>Figura 5.</i>	Puntaje de Calificación de Indicadores de Profundidad por etapa.	56
<i>Figura 6.</i>	Puntaje de Calificación de Indicadores Binarios por pregunta.....	57
<i>Figura 7.</i>	Formula para encontrar el promedio para cada indicador.....	59
<i>Figura 8.</i>	Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las Empresas del Distrito de Cajamarca del Sector Construcción respecto a Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.....	64
<i>Figura 9.</i>	Cantidad de empresas por Etapa en el tema de Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.	64
<i>Figura 10.</i>	Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	65
<i>Figura 11.</i>	Estado de la gestión con enfoque en RSE del sector construcción por cada una de las empresas estudiadas del distrito de Cajamarca, en el tema de Público Interno.	66
<i>Figura 12.</i>	Cantidad de empresas por Etapa, en el tema de Público Interno.	66
<i>Figura 13.</i>	Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Público Interno	68

<i>Figura 14.</i>	Estado de la gestión con enfoque en RSE por empresa estudiada, respecto a Medio Ambiente.	68
<i>Figura 15.</i>	Cantidad de empresas por Etapa, respecto a Medio Ambiente.....	69
<i>Figura 16.</i>	Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Medio Ambiente.....	69
<i>Figura 17.</i>	Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción, respecto a los Proveedores.	70
<i>Figura 18.</i>	Cantidad de empresas por Etapa, respecto a los Proveedores..	71
<i>Figura 19.</i>	Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Proveedores... ..	71
<i>Figura 20.</i>	Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción, respecto a los Consumidores y Clientes....	73
<i>Figura 21.</i>	Cantidad de empresas por Etapa, respecto a los Consumidores y Clientes.	73
<i>Figura 22.</i>	Puntaje obtenido por indicador respecto al tema de Consumidores y Clientes.	74
<i>Figura 23.</i>	Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción, respecto a Comunidad.....	74
<i>Figura 24.</i>	Cantidad de empresas por etapa, respecto a Comunidad.	75
<i>Figura 25.</i>	Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Comunidad.	75
<i>Figura 26.</i>	Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción, respecto a Gobierno y Sociedad.....	76
<i>Figura 27.</i>	Cantidad de empresas por etapa, respecto a Gobierno y Sociedad.....	76
<i>Figura 28.</i>	Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Gobierno y Sociedad. ...	77

Capítulo I: Introducción

El sector construcción contribuyó de manera significativa con el crecimiento económico del Perú en los últimos años, este sector presentó un crecimiento significativamente mayor que el de la economía en general, constituyéndose en uno de los sectores que empujaron el crecimiento de la producción y de la inversión; tal es así que, la actividad constructora tiene un efecto multiplicador sobre la producción global: cada sol destinado a la construcción, genera 2.44 soles de valor agregado en toda la economía del Perú. Asimismo, por cada puesto de trabajo en este sector se generan cuatro puestos de trabajo en otros sectores [Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), 2016].

El Perú en general ha experimentado un crecimiento económico en los últimos 10 años, tal es así, que es considerado como uno de los países con mayor generación de iniciativas emprendedoras en el mundo, registrándose para el año 2014 un incremento de 5.9% respecto al año anterior [Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), 2015]; sin embargo, también es el primer país en mortalidad de empresas, se estima que el 50% de las empresas quiebran antes de llegar al primer año, situación que se origina por una falta de conocimiento de herramientas de gestión (Ravelo, 2012). La adecuada aplicación de las herramientas de gestión son la base del éxito de las organizaciones, dichos enfoques han cambiado de acuerdo a las circunstancias de cada época.

Asimismo, la gestión empresarial con enfoque en RSE actualmente es un tema de vital importancia para una organización; ya que, permite la adecuada gestión de sus operaciones de forma tal que logre atender las necesidades que le imponen todos sus stakeholders, sin descuidar el fin principal de una empresa, que es la generación de valor económico. De esta manera, se cuenta con una serie de prácticas estandarizadas (normas, guías, herramientas), que facilitan el trabajo de la empresa con sus distintos grupos de interés, que cuando son

aplicados correctamente, le permitirá a la empresa implementar una gestión eficaz y una vinculación adecuada con sus distintos stakeholders (Marquina & Garriga, 2013).

El presente capítulo describe el problema y el propósito de la investigación; el cual se desarrolló a través de un cuestionario basado en los indicadores Ethos – Perú 2021, que tiene por objetivo la estandarización de los indicadores de RSE para todos los países de Latinoamérica que forman parte del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE), además estos indicadores incluyen preguntas aplicadas para el Perú (Perú 2021, 2010); asimismo, se especifica la justificación de la investigación.

1.1. Antecedentes

Numerosos autores y especialistas han dado como resultado diferentes enfoques de gestión empresarial, cada una de estos adaptándose a su época, con el fin de dar respuesta a la incertidumbre del entorno competitivo. Baca (2010) describió que las teorías de mayor importancia de principios y herramientas para los estudiosos de la administración son: (a) administración por objetivos (1954), (b) el sistema de las 7 “S”(años ’80), (c) en busca de la excelencia (años ’80), (d) administración de la calidad (1995), (e) el enfoque de la reingeniería (1993), y (f) la planeación estratégica (años ’90).

A partir de la combinación de las teorías del enfoque de calidad, la planeación estratégica y la reingeniería, todas ellas apoyadas con la tecnología informática, dan origen al enfoque de administración de procesos – Business Process Management (BPM). Asimismo; la tecnología de información, permite una comunicación a nivel mundial como lo describió Chiavenato (2014) la comunicación a nivel global permite que las empresas puedan ofrecer productos a cualquier parte del mundo, lo que incrementa la competitividad.

El sector construcción es una actividad estratégica para el desarrollo económico del país y para la generación de bienestar de la población. Dicho sector en el Perú, presentó un crecimiento significativamente mayor que el de la economía en general desde el año 2002

hasta el 2014, constituyéndose en uno de los sectores que empujaron el crecimiento de la producción y de la inversión. Es evidente su contribución al incremento de la competitividad nacional, lo que obliga a este sector empresarial a adaptarse a los continuos cambios de enfoque de la gestión empresarial (CAPECO, 2016). Ello también involucra la gestión con enfoque en RSE.

Considerando que; por su naturaleza, la construcción no es un proceso amigable con el medioambiente, por el contrario, es la principal fuente de contaminación ambiental en comparación con otras industrias (*Li et al*, 2010). Por lo que, algunos estudios indican que la construcción y operación de las edificaciones son responsables de un 12-16% del consumo de agua; un 25% de la madera cosechada; un 30-40% del consumo energético; un 40% de los materiales vírgenes extraídos y un 20-30% de las emisiones de gases de efecto invernadero (Macozoma, 2012).

Asimismo, el sector construcción emplea el 5.9% del total de la fuerza laboral en el Perú (INEI, 2012); además, el sector construcción es intensivo en mano de obra que demanda esfuerzo físico, es por esto que alrededor del 62.6% del personal empleado por el sector construcción es personal obrero (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014)

Es por ello, que se ratifica la tendencia mundial de la gestión con enfoque orientado a la RSE, a través de diversas iniciativas para crear normas y guías, que permiten evaluar de manera integral el estado de la gestión con enfoque en RSE, entre las que se destacan: (a) El Pacto Mundial, (b) el Global Reporting Initiative (GRI), (c) SA 8000, (d) AA 1000, (e) ISO 26000 y (f) los Indicadores ETHOS de RSE.

Asimismo, en el Perú existen avances en investigaciones en la gestión con enfoque en RSE, una de las iniciativas es a través de las instituciones Ethos y Perú 2021, quienes han trabajado un grupo de indicadores Ethos - Perú 2021 de RSE como herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión con enfoque en RSE. Estos indicadores son un instrumento de

autoevaluación y aprendizaje, exclusivamente para uso interno de la organización (Marquina, 2011).

En el año 2011, se realizó un estudio a 100 organizaciones en la ciudad de Lima en cuanto al estado de gestión con enfoque en RSE, utilizando como herramienta de medición a los indicadores Ethos-Perú 2021, realizado por CENTRUM Católica, Perú 2021 y el Centro de Estudios y Promoción del Desarrollo, se pudo determinar que en promedio las organizaciones se limitan a cumplir un papel reactivo con las exigencias legales. Sin embargo, en la evaluación sólo del sector construcción, en promedio se encuentra en una etapa más avanzada, lo que significa, que ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas socialmente responsables (Marquina, 2011). Es por ello que, es importante conocer el estado de gestión con enfoque en RSE en el sector construcción en el distrito de Cajamarca, para un mejor encaminamiento de las empresas, lo que permitirá una autoevaluación de las empresas en estudio y una oportunidad de mejora.

1.2 Problema de Investigación

En los últimos años la inversión en infraestructura ha llevado a un fuerte crecimiento del sector construcción a nivel nacional, registrando un promedio anual de crecimiento de 9.5% [Business Monitor International (BMI, 2014)]. En Cajamarca el sector construcción ha crecido a un promedio anual de 10.1% entre los años 2007 y 2014 (INEI, 2015), lo que coloca al sector de construcción como una actividad importante para el desarrollo del distrito. Asimismo, se debe considerar que el sector de construcción es una actividad intensiva en mano de obra y en la utilización de recursos naturales, lo que genera un impacto relevante a la sociedad y al medio ambiente.

Las empresas del sector de construcción del distrito de Cajamarca tienen algunas iniciativas responsabilidad social orientadas a tratar de mitigar los impactos negativos que generan, sin embargo, es necesario que cuenten con una herramienta estándar que les permita

conocer cuál es su estado de la gestión con enfoque en RSE. Para este fin se hará uso de los indicadores Ethos Perú-2021.

1.3 Propósito de la Investigación

El propósito de esta investigación es conocer el estado de la gestión con enfoque de RSE en el sector construcción en el Distrito de Cajamarca. Los objetivos específicos que contribuyen para alcanzar este propósito son los planteados a partir de los siete temas de medición que se indica en el Ethos-Perú 2021 que se detallan a continuación:

- Conocer el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes en empresas del Sector Construcción del Distrito Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a la comunidad en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.

- Conocer el estado de la gestión con respecto al gobierno y sociedad en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.

1.4 Justificación de la Investigación

La inversión en infraestructura ha llevado a un fuerte crecimiento de la industria de la construcción, entre los años 2011 y 2013 se registró un crecimiento promedio anual de 9.5%; y a partir del año 2014 hasta el año 2018 se estima un crecimiento promedio de 5.1% (BMI, 2014); debido al crecimiento del sector y la preocupación de las empresas por ser más competitivas y sostenibles a largo plazo, es importante que las empresas de este sector implementen dentro de sus sistemas de gestión, la gestión con enfoque en RSE.

Esta investigación es importante porque permitirá conocer el estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social de las empresas del sector construcción en el distrito de Cajamarca, obteniendo de esta manera un diagnóstico que permita elaborar conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar la gestión con enfoque en RSE. Asimismo, esto les permitirá a las empresas realizar estrategias de mejora frente a sus grupos de interés, de tal manera puedan ser sostenibles en el tiempo.

No existen investigaciones previas en cuanto a la gestión con enfoque en RSE en el Sector Construcción en el distrito de Cajamarca, por lo que, este estudio contribuirá a las futuras investigaciones para profundizar y complementar en este tema, tomando este documento como punto de partida o referencia.

1.5 Naturaleza de la Investigación El enfoque de la presente investigación es de tipo cuantitativo con alcance descriptivo, de diseño transeccional no experimental. Cuyo instrumento de medición fue el cuestionario de los indicadores Ethos- Perú 2021.

1.6 Preguntas de investigación

Para desarrollar la presente investigación se planteó la siguiente pregunta principal:
¿Cuál es el estado de la gestión con enfoque en Responsabilidad Social Empresarial en el sector construcción del distrito de Cajamarca?

Adicionalmente se plantearon las siguientes preguntas específicas, obtenidas de los indicadores Ethos-Perú 2021:

- 1.¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021
- 2.¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
- 3.¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
- 4.¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
- 5.¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
- 6.¿Cuál es el estado de la gestión con respecto a la comunidad en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

7.¿Cuál es el estado de la gestión con respecto al gobierno y sociedad en empresas del Sector de Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

1.7 Definiciones operacionales

Gestión con enfoque en RSE: Es una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los stakeholders o grupos de interés (accionistas/inversionistas, colaboradores y sus familias, comunidad, clientes, proveedores, medio ambiente, gobierno y sociedad) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible (Perú 2021, 2016).

1.8 Limitaciones

Las limitaciones de la presente investigación son: (a) la investigación refleja la posición de las empresas en estudio, pero no la percepción de los Stakeholders vinculadas a ellas; por lo que la información puede estar sesgada; (b) riesgo de que los encuestados no revelen la verdadera información en las encuestas realizadas; (c) la muestra del presente estudio no es necesariamente representativa para poder generalizar el estado de la gestión con enfoque en RSE de todas las empresas del sector de construcción del distrito de Cajamarca; ya que, el estudio se realizó sólo en cinco empresas de este distrito. (d) limitación de tiempo en la agenda de los funcionarios encuestados de las empresas en estudio que permita recopilar la suficiente información correctamente.

1.9 Delimitaciones

Las delimitaciones de la investigación son de tipo cuantitativo y de propósito descriptivo no experimental y son las siguientes: (a) la investigación de la tesis se realizó en empresas del Distrito de Cajamarca, en el Sector Construcción, (b) esta investigación se desarrolló en seis meses, se inició en el mes de setiembre del 2015 y se concluyó en el mes de febrero del 2016 (c) las empresas en estudio fueron aquellas que en los últimos años hayan facturado un promedio iguales o superior a S/. 10 millones de nuevos soles anuales, (d) se realizará un

enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño de investigación no experimental transeccional; a través de encuestas, utilizando la herramienta Indicadores Ethos – Perú 2021. (e) el estudio se realizó en cinco empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción (Multiservicios Punre S.R.L, Ceyca, Catsol SRL, Grupo Cajamarca, y JJ & BD)

1.10 Resumen

Este capítulo describe el problema y la justificación de la investigación, respecto al Diagnóstico del Estado con Enfoque en RSE en el Sector Construcción; asimismo, la investigación se delimitó a cinco empresas en el distrito de Cajamarca, y uno de los principales criterios de dichas empresas es tener un promedio de ventas de 10 millones de nuevos soles anuales. Además, se utilizó como herramientas de investigación los indicadores Ethos – Perú 2021. Esta investigación tiene especial importancia ya que el sector construcción es una actividad estratégica para el desarrollo económico del país y para la generación de bienestar de la población (CAPECO, 2016); asimismo, la tendencia de la adecuada gestión con enfoque en RSE, permite la sostenibilidad de las empresas.

Capítulo II: Revisión de Literatura

El objetivo de la revisión de literatura fue obtener un conocimiento amplio sobre el estado de la gestión con enfoque en RSE, específicamente lo relacionado con el sector de construcción, para lo cual se revisó la información relevante relacionada con su evolución en el tiempo, destacando las nuevas tecnologías que son empleadas en este sector, las cuales tienen una orientación que busca preservar la salud y la integridad de las personas, así como también del cuidado del medio ambiente y por lo tanto de la sociedad. Todos estos cambios están motivados por la gestión con enfoque en RSE. Existen varias instituciones que tratan de medir el estado de la gestión con RSE, a través de diversas metodologías, algunas de ellas basadas en indicadores, en los años recientes estas herramientas adquirieron relevancia como parte fundamental de la gestión empresarial o management.

Asimismo, incluye una breve reseña de la importancia del sector construcción en la economía peruana, donde se presenta información detallada del desarrollo de la tecnología y su impacto en la gestión, en la menor utilización de recursos y en el medio ambiente, la informática como apoyo a las ciencias geográficas, al diseño y a la fabricación, las nuevas técnicas y materiales utilizados enfocados a la eficiencia y la búsqueda del menor impacto al ambiente, así como los nuevos procesos utilizados para el control de la productividad y mejora de la calidad, y la información de la gestión de las personas en este sector.

2.1 Estado de la Gestión con Enfoque en RSE en el Sector Construcción

Sector construcción en el Perú

El sector construcción es uno de los sectores de la economía del país que ha crecido de manera sostenida, desde el año 2002 hasta el año 2014, la construcción nacional presentó un crecimiento significativamente mayor que el de la economía en general, constituyéndose en uno de los sectores que empujaron el crecimiento de la producción y de la inversión, como se muestra en la Figura 2. Sin embargo, en el año 2015 el PBI sectorial ha sufrido una

importante caída (8%), motivada por el menor avance de la obra pública (-20%) y de la inversión privada (-2%). Asimismo, la venta formal de viviendas nuevas cayó de 45,000 unidades en el año 2012 a 23,000 en el 2015 (CAPECO, 2016).

De acuerdo con el reporte de infraestructura realizado en el año 2014 por el BMI, en los próximos cinco años la industria de la construcción crecerá en un promedio de 5.1%, que si bien es inferior a las cifras que venía registrando sigue siendo un crecimiento sólido para los estándares de la región. La inversión en infraestructura ha llevado a un fuerte crecimiento de la industria de la construcción, al cual entre los años 2011 y 2013 registro un crecimiento promedio anual de 9.5%. Se debe seguir incentivando el desarrollo de este sector de la economía que permitirá impulsar el crecimiento del país, sin embargo, los problemas del sector empresarial no pueden ser ignorados y puede erosionar el potencial de crecimiento en el mediano plazo.

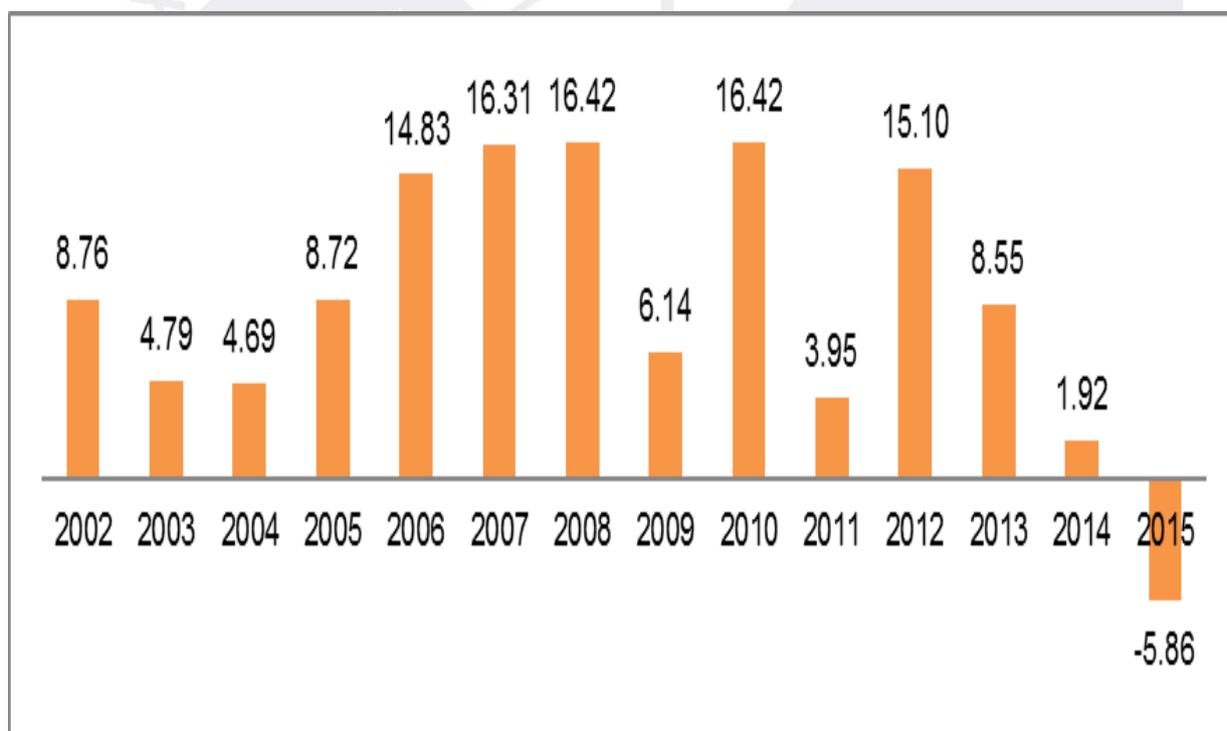


Figura 1. Variación Acumulada de la Producción del Sector Construcción en el Perú: 2002 – 2015^a, por El Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015.

Adaptado de “Producción Nacional Enero – Diciembre 2015,” por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016. Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n02_produccion_dic2014.pdf ^a En el año 2015 de enero a noviembre

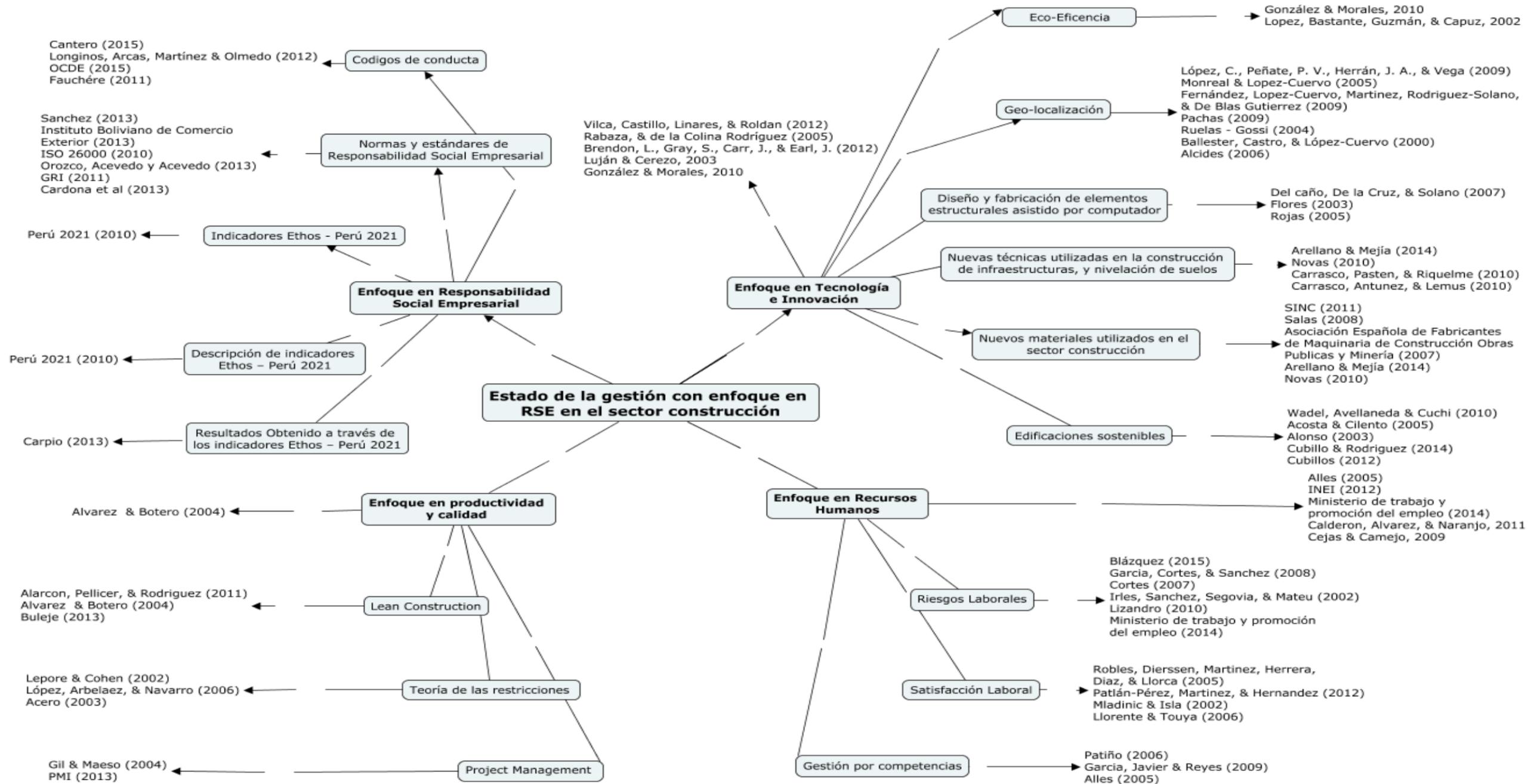


Figura 2. Mapping de revisión de literatura del Estado de la Gestión con enfoque en Responsabilidad Social Empresarial

Estructura empresarial del sector construcción

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI, 2015) el sector construcción abarca un total de 49,747 empresas a nivel nacional representando el 2.64% del total de unidades empresariales en el 2014. De las cuales 43,043 son microempresas, 5,740 son pequeñas empresas y 958 son medianas y gran empresas.

Cajamarca representa el 2.16% de unidades empresariales para el año 2014, con 40,699 empresas, de las cuales 38,769 son microempresas; 1,343 son pequeñas empresas y 131 son medianas y grandes empresas.

Según el INEI (2016), el departamento de Cajamarca aporta con 3,3 % al Valor Agregado Bruto nacional (VAB) como se muestra en la Figura 3. Asimismo, en la estructura productiva departamental, la actividad de extracción de petróleo, gas y minerales destaca por ser la de mayor importancia relativa (26,2 %), seguida por otros servicios, con una participación de 20,0 %; agricultura, ganadería, caza y silvicultura (12,1 %), construcción (9,6 %) y el comercio (9,1 %).

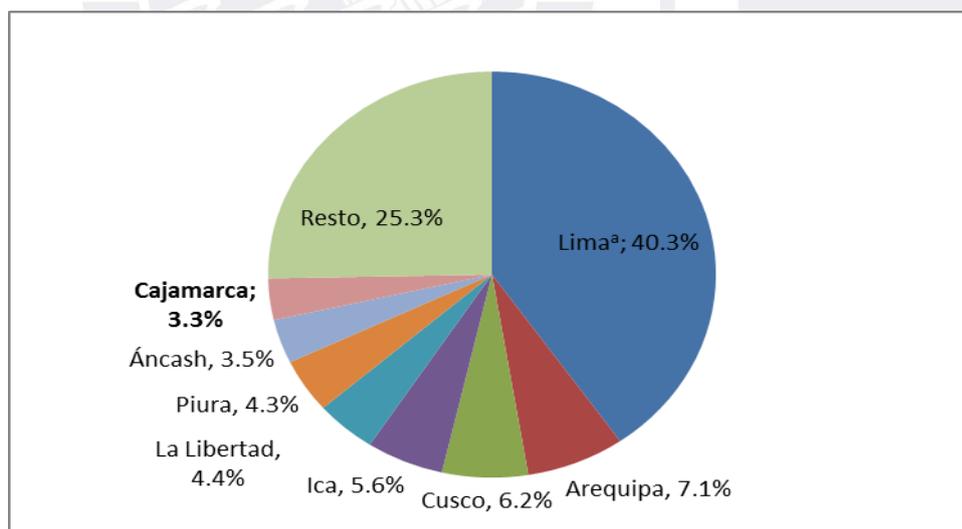


Figura 3. Sector Construcción: Valor Agregado Bruto, Según departamento 2014, Valores a Precio corriente (Estructura Porcentual).

Adaptado de "Perú: Producto Bruto Interno por departamento 2007-2014(Año base 2007)," por el Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1262/libro.pdf

^aIncluye a la provincia Constitucional del Callao

La estructura empresarial de Cajamarca está mayoritariamente conformada por las micro y pequeñas empresas (MYPE) las que agrupan al 98.56% del total de empresas. Estas empresas emplean a 573,800 personas, que representan el 71,3 % de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada de la región. El sector de construcción en Cajamarca creció a una tasa promedio anual de 10,1% entre los años 2007 y 2014, lo que ha permitido acrecentar su participación en el Valor Agregado Bruto (VAB) departamental, de 6,7% en 2007 a 9,5% en el 2014 (INEI, 2015). La construcción privada de conjuntos habitacionales, centros comerciales como el Centro Comercial El Quinde, e infraestructura minera, como los servicios de Yanacocha, Gold Fields La Cima, La Zanja y Minera Coimolache, aunada a la inversión pública, particularmente la ejecución de obras de saneamiento, infraestructura vial, edificación de centros educativos y hospitales, han contribuido al crecimiento del sector [Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), 2015].

2.1.1 Enfoque en Innovación Tecnológica

En las últimas décadas la innovación tecnológica se ha convertido en el tema de análisis de las ciencias sociales, en fuente generadora de conflictos sociales y en el foco de atención de políticas públicas, y es que los rápidos cambios en la tecnología han producido preocupación por los impactos, riesgos y efectos, tanto en el ámbito social, ambiental y de salud. El avance y la creación de nuevas tecnologías tienen un papel fundamental en la gestión con enfoque con RSE de una empresa, ya que estas nuevas tecnologías pueden ayudar a disminuir el impacto hacia el medio ambiente y la sociedad, a través de un manejo eficiente de recursos y el empleo de tecnologías que tengan como objetivo no contaminar, o minimizar el impacto que generan al ambiente, como el caso de equipos que utilizan mejores sistema de combustión o energía solar, entre otros (Luján & Cerezo, 2003). Uno de los factores principales que genera un mayor impacto al ambiente y la sociedad en general, es la manera en que las empresas producen los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la

sociedad, en este punto cobran vital importancia los procesos de producción y la tecnología utilizada, la cual debe permitir una mayor productividad, una menor utilización de recursos, menor generación de residuos y menor impacto al medio ambiente y la sociedad (González & Morales, 2010).

El sector de construcción ha venido evolucionando a través del tiempo, tanto en el tema del diseño de nuevas herramientas, equipos de mayor capacidad, flexibilidad y productividad, materiales más confiables y amigables con el medio ambiente, así como en la aplicación de nuevas herramientas o metodologías de gestión orientadas a lograr un adecuado desempeño de los proyectos. Este es un sector que permite dinamizar la economía de un país, porque implica la colaboración directa e indirecta de otras industrias para la ejecución de sus tareas. Es por este motivo que el crecimiento de este sector se convierte en una prioridad para el estado, en el caso del Perú, el gobierno ha venido impulsando el crecimiento del sector construcción a través de inversiones en infraestructura pública, viviendas, carreteras, y la reactivación de la autoconstrucción motivada por mayores facilidades de financiación (Vilca, Castillo, Linares, & Roldan, 2012).

El desarrollo al que ha llegado la informática en los últimos años, tiene en el mundo de la topografía su mayor expresión en una nueva forma de entender la aplicación de las ciencias geográficas llamada Geomática. En los últimos años, la evolución de la Geomática ha permitido un crecimiento muy importante en la incorporación de innovaciones tecnológicas en los procesos constructivos, así mismo, la informática ha permitido el desarrollo de nuevas aplicaciones en el campo de la maquinaria, los avances tecnológicos permiten la adquisición, integración, modelamiento, análisis, manejo y suministro de información acerca de la superficie terrestre (Rabaza, & de la Colina Rodríguez, 2005). El control de máquinas lleva varios años contemplando distintas innovaciones y hoy en día, cuenta con sistemas de control para maquinaria en muy diversos tipos de aplicaciones, como

en el campo de la minería, la agricultura, las edificaciones y obras públicas. Estos sistemas son utilizados en excavadoras, motoniveladoras, perforadoras y palas o cargadores para el movimiento de tierras (Brendon, L., Gray, S., Carr, J., & Earl, J., 2012).

Eco-eficiencia. Tradicionalmente las empresas se han enfocado en el logro de sus intereses económicos, con una perspectiva de corto plazo, ignorando la necesidad de conservar el medio ambiente natural o el entorno en el que desarrollan sus actividades. Esto ha generado que uno de los retos actuales del planeta sea la conciliación entre el desarrollo económico y la conservación del medio ambiente. En los últimos años existe una alta presión hacia el sector industrial por parte de los consumidores o clientes, gobiernos y otros actores para que orienten la realización a sus actividades hacia un modelo más respetuoso con el entorno, esto debido a la forma en que las empresas han venido produciendo los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades de la sociedad, es por esto que las industrias se han visto de la necesidad de desarrollar nuevas herramientas, tecnologías, materias prima, y métodos que les ayuden a conseguir este objetivo orientado hacia la sostenibilidad. En el año 1991 el consejo mundial de negocios y desarrollo sustentable expuso el termino eco-eficiencia en su publicación “cambiando el curso”, y la definió como “el proceso continuo de maximizar la productividad de los recursos, minimizando desechos y emisiones, y generando valor para la empresa, sus clientes, sus accionistas y demás partes interesadas” (González & Morales, 2010).

Diversas organizaciones han divulgado el termino eco-eficiencia con enfoques similares al expuesto por el consejo mundial de negocios y desarrollo sustentable en el año 1991, de la literatura revisada se puede definir la eco-eficiencia como la capacidad que tienen las empresas de producir más con menos, ofreciendo la misma o mayor satisfacción al cliente con una menor utilización de recursos, menor contaminación y menor producción de residuos. Esta preocupación de las personas por el cuidado del medio ambiente, ha generado

que las empresas replanteen las formas de realizar sus actividades, desde el diseño de sus productos o servicios, no solo enfocados en el consumo, sino en el proceso de producción, uso, hasta el reciclaje del empaque e impactos del producto o servicio en el entorno. Es así que en todas las actividades las empresas están cada vez más orientadas al uso de tecnologías limpias y procesos que minimicen los impactos al entorno (Lopez, Bastante, Guzmán, & Capuz, 2002). En el caso del sector construcción, el uso de los sistemas de geo-localización, sistemas de diseño asistidos por computadoras, nivelación de suelos a través del uso de láser, diseños de edificaciones pensadas en una mejor utilización del espacio y la energía solar, entre otras técnicas han permitido que los procesos constructivos sean más eficientes con una menor utilización de recursos y por lo tanto menor impacto al medio ambiente.

Geo-localización aplicada al sector construcción. Los sistemas de posicionamiento para el guiado de maquinaria son una de las principales herramientas utilizadas en cualquier tipo de infraestructura, como es el movimiento de tierras, tiene importantes y beneficiosas implicaciones tanto en el aspecto económico y de planificación de la obra, como en el ámbito medioambiental y de seguridad de los trabajadores. Estos sistemas de guiado permiten que el operador tenga una referencia y un control absoluto e inmediato sobre la máquina que maneja, y, de este modo, se consigue economizar los tiempos, controlar su actuación sobre el medio y lograr un resultado de mayor calidad. Los sistemas de guiado más extendidos utilizan tecnologías de láser. (López, Peñate, Herrán, & Vega, 2009).

Los sistemas de posicionamiento global tienen en el movimiento de tierras una de sus principales aplicaciones, ya sea para la construcción de edificios, carreteras o para la agricultura donde a partir de la colocación de los equipos de geo-localización se puede guiar a los tractores para labores como la realización de alomados, siembras, plantaciones, tratamientos fitosanitarios, recolección, entre otros (Monreal & Lopez-Cuervo, 2005).

La aplicación conjunta en los sistemas de guiado de la tecnología de posicionamiento global y dispositivos láser proporcionan un mayor nivel de control de la actuación de la maquinaria sobre el medio, economizando los tiempos y aumentando el rendimiento. Los sistemas automáticos instalados en maquinaria de movimiento de tierras necesitan tres componentes principales: (a) la preparación de la máquina, con sensores capaces de medir los grados de libertad en el movimiento de cuchillas o palas; (b) el sistema de posición, que ubica la máquina y la cota de la cuchilla; y (c) el software necesario para trasladar los datos del proyecto al ordenador de a bordo. Dentro de las características más importantes que los sistemas GPS incorporan a la obra, aparte de la precisión, se encuentran los siguientes:

- a) El radio de acción de estos sistemas es de aproximadamente 8 kilómetros y todas las máquinas o equipos de topografía que se encuentren dentro de ese radio recibirán correcciones de radio, con lo que se consigue una cobertura casi completa en la obra;
- b) Homogeneidad de los sistemas de coordenadas que se emplean en obra, y
- c) Posibilidad de mantener una sola referencia.

Todas estas características de los sistemas de posicionamiento están orientadas a la mejora de los procesos (Fernández, Lopez-Cuervo, Martínez, Rodríguez-Solano, & De Blas Gutierrez, 2009).

La utilización del sistema de posicionamiento global ha traído grandes avances en varias actividades y áreas del sector construcción, tal como el levantamiento topográfico, en donde la característica de mayor importancia se evidencia en el proceso de captura, almacenamiento, cálculo y transmisión de los datos de campo, así como en su representación gráfica, lo cual permite obtener datos e información con mayor precisión y rapidez. Esta información es utilizada por los profesionales de ingeniería para la definición de linderos,

desarrollo de proyectos de infraestructura tales como puentes, carreteras, riego, entre otros (Pachas, 2009).

Como parte de la aplicación industrial podemos mencionar la aplicación de sistemas de posicionamiento global o GPS, por sus siglas en inglés, montados en bulldozers que permiten extendidos y movimientos de material óptimos, ya que permite que el operador conozca en tiempo real cual es el ancho y la cota a la que debe llegar el material y por ende optimiza el número de pasadas, controla la merma del material y busca optimizar el rendimiento de las máquinas que luego realizarán las labores de refino. Otro ejemplo del uso de las tecnologías de la información y de posicionamiento global en el sector construcción es el de Cementos de México (CEMEX), el cual implantó un modelo de negocio que permitía hacer entregas en cantidades precisas de cemento de manera muy rápida lo que llevó a la empresa a ofrecer entregas en 20 minutos, esto se logró gracias a la utilización conjunta de varias herramientas y tecnologías, como el GPS instalado en cada camión lo que le permitía a la central ubicar de manera rápida a la unidad y entregar al cliente la cantidad requerida en la obra (Ruelas - Gossi, 2004).

En el caso del GPS instalado en las excavadoras de desmontes, permite el replanteo automático del arranque de los taludes como en zanjas donde se conocerá el fondo de excavación y el trazado de la misma con sus cambios de dirección o de profundidad, lo que ayuda al operador a optimizar las cotas de los distintos bancos según va bajando la cota del desmonte, el operador puede ver en la pantalla el detalle final del desmonte, lo que le permitirá dejar una situación final del desmonte muy cercana a la de acabado, tratando de optimizar su trabajo y evitando costes innecesarios de máquinas posteriores para realizar dichos acabados (Ballester, Castro, & López, 2000). La tecnología GPS ayuda a tener mayor precisión sobre actividades complejas y permite optimizar tiempos y costos, como el caso de la construcción de una presa de relaves, donde por ejemplo los camiones a través de GPS son

direccionados a los lugares de donde tienen que coger el material y hacia el lugar donde deben descargarlo esto en función de la información de la velocidad, capacidad y cercanía que el GPS le indica al área de los controladores o dispatch, logrando un uso eficiente de los recursos (Alcides, 2006).

Como se puede apreciar existen muchas ventajas y beneficios de la instalación de un sistema de posicionamiento en las maquinas utilizadas en la construcción, lo relevante es que no solo se trata de un beneficio económico, sino además una utilización eficiente de los recursos y por lo tanto una menor utilización de insumos y una menor generación de mermas y re - trabajos que generan un impacto directo al medio ambiente, además, que le brinda a los operadores de equipos nuevas herramientas para la realización de sus trabajos y se mantienen actualizados con las nuevas tecnologías.

Diseño y fabricación de elementos estructurales asistido por computador. Las primeras herramientas de expresión gráfica en la construcción fueron, probablemente, las maquetas y el dibujo a mano en soportes más primitivos que el papel. Se puede decir que los primeros ingenieros modernos aparecen en tiempos de la revolución industrial, donde se generaliza el uso de maquetas detalladas a escala como complemento al dibujo a mano para proyectos de gran complejidad, como son los de grandes plantas industriales. Es de suponer que esta forma de trabajo implicaba el uso de muchos recursos como el papel, las maquetas y las horas hombre de los diseñadores. En los tiempos actuales estos sistemas, además de ayudar al dibujo de los planos de los proyectos tienen otras características, que suponen ventajas muy importantes. Por otro lado, el hecho de que muchas aplicaciones sean paramétricas permite controlar la forma geométrica y los temas de un modelo por medio de variables que suponen restricciones geométricas y de acotaciones que permiten realizar cambios en los modelos, de forma flexible e interactiva (Del caño, De la Cruz, & Solano, 2007).

En estos nuevos modelos de diseño y fabricación encontramos a los sistemas de fabricación flexible CAD (Computer aided design) /CAM (Computer aided engineering), como las principales herramientas que integran el software para el diseño con el hardware para la fabricación. Estas herramientas tienen por objetivo: (1) la reducción de los costos de fabricación, ya que eliminan operaciones innecesarias, el desperdicio de materiales y se tiene una disminución efectiva de piezas defectuosas; (2) incremento de los indicadores de productividad, debido al aumento de los volúmenes de piezas fabricadas; (3) mejorar el grado de satisfacción del cliente, al proporcionarle un producto de calidad en un corto tiempo; y (4) se puede implementar y controlar de manera adecuada el sistema de justo a tiempo (JIT por sus siglas en ingles), con lo cual se podría eliminar o reducir de manera significativa las áreas de almacenamiento de producto terminado y materias primas. Estas herramientas ofrecen grandes ventajas, en el campo de la ingeniería permiten el desarrollo de modelos, fáciles de visualizar, de rehacer, de hacer diseños de manera rápida, ya sean estructurales o geométricos, y poder ver el objeto diseñado de manera tridimensional, y luego ordenar su fabricación con la precisión requerida (Flores, 2003).

La tendencia de la tecnología CAD/CAM ya no se limita a ofrecer solo mejoras en las capacidades de diseño o en las posibilidades de ensamblaje de piezas, sino que se presentan como herramientas para la simulación virtual y para la automatización integrada de los procesos en la industria de manufactura. En el Perú una gran cantidad de compañías que pertenecen al segmento de las micro y pequeñas empresas, requieren la utilización de estas tecnologías de manera que puedan competir con la mediana y gran empresa, pero no cuentan con capacidad económica ni con capacidad productiva por lo que están relativamente en desventaja con empresas grandes. Existe mucho potencial en el uso de estas herramientas y varias tendencias sobre su uso en el futuro cercano, entre las principales tenemos: (a) capacidades de diseño 3D en forma rápida y en aplicaciones directas, (b) Ensamble de piezas

con condiciones de posición, verificaciones de interferencias, movimientos, funcionalidad, estabilidad y simulación, (c) Desarrollo de piezas y sistemas virtuales, (d) Diseño compartido, trabajo en equipo, a través de redes (Intranet e Internet) entre los usuarios, compañías software/hardware, productoras de insumos industriales, institutos de normalización, entre otros; y (e) Uso de browser y caja de herramientas inteligentes (Rojas, 2005).

En construcción se puede hablar también del concepto de fabricación asistida por ordenador que se corresponde con el uso de hardware y software para la automatización total o parcial de la fabricación de elementos estructurales o de otros elementos o sistemas constructivos; por ejemplo, en el campo estructural, el incremento del coste de la mano de obra en los países avanzados ha provocado que la estructura metálica se diseñe con elementos completos, como vigas y soportes, preparados o pre-fabricados como perfiles armados, en talleres mediante procesos automáticos o semi-automáticos, para ser luego atornillados in situ (Del caño, De la Cruz, & Solano, 2007). Todo esto implica avances tecnológicos que hacen más eficientes los procesos y utilizan menos recursos, lo que genera un menor impacto al medio ambiente. Estos avances tecnológicos también generan la creación de otros sectores que se benefician de manera indirecta de estos avances en la tecnología, como los desarrolladores de softwares, mantenimiento de equipos, entre otros.

Nuevas técnicas utilizadas en la construcción de infraestructuras, y nivelación de suelos. En el campo de la tecnología constructiva se están viviendo momentos muy importantes donde la arquitectura y la construcción se encuentran estrechamente enlazadas, permitiendo cambios no sólo en la forma sino en las técnicas de fabricación. Los factores que influyeron en estos cambios fueron: el uso de nuevos métodos de construcción y los llamados materiales modernos, factores que han dado como resultado elementos más ligeros, permitiendo aumentar significativamente su capacidad de resistencia en comparación a los

usados anteriormente, facilitando el uso de nuevos procedimientos constructivos (Arellano & Mejía, 2014).

Estos nuevos sistemas constructivos se pueden clasificar en: (a) lineales, el cual permite mayor libertad en cuanto a diseño y elección individual. La desventaja se da en que el montaje no es en fábrica sino, en su mayoría, en obra y con los métodos tradicionales de construcción, este sistema se utiliza en construcciones de mayor altura en donde existe mayor necesidad de flexibilidad; (b) volumétricos o de cajas, este sistema es la primera elección en los países industrializados, debido a los beneficios que permite en cuanto a reducción de costos, constituye una buena solución en zonas residenciales con viviendas de poca altura, en este sistema al llegar a la obra el único trabajo que queda es anclarlo en el suelo o encima de otra caja; (c) planos o de placas, y (d) sistema de paneles. Estos sistemas constructivos necesitan de pocos trabajadores en obra. La mano de obra necesaria para producir un módulo de construcción es cada vez menor y el nivel de especialización de los obreros, puede ser menor que el de aquellos empleados en la construcción tradicional, en donde el uso de artesanos ha podido ser reemplazado por el de mano de obra no especializada. La elección del sistema a utilizar se realiza teniendo en cuenta el tipo de edificación, el tipo de financiación y las necesidades del usuario (Novas, 2010).

Entre las nuevas técnicas también se debe mencionar que para las tareas de nivelación de suelos, el método de nivelación por ultrasonido es muy utilizado en diversas obras de construcción, este método reemplazó al tradicional sistema de estacas, aportando interesantes mejoras en cuanto a calidad de la superficie terminada, costes y rendimientos, sin embargo, en la última década el sistema de nivelación basado en el láser ha cobrado mayor relevancia e importancia ya que permite mejorar aún más la calidad del suelo nivelado, permitiendo menores tolerancias y mejor regularidad superficial, una menor utilización de personal y un mayor aumento de productividad (Carrasco, Pasten, & Riquelme, 2010). El método de

nivelación de suelos por láser también es utilizado en actividades como la agricultura, donde luego de retirar los árboles, para un replante, el suelo debe nivelarse cuidadosamente en función al sistema de riego, con el método de nivelación de suelos por láser el trabajo se puede realizar de manera automatizada y con mayor rapidez lo que genera un menor costo comparado con otros métodos tradicionales (Carrasco, Antunez, & Lemus, 2010).

Estas nuevas técnicas de construcción permiten tener opciones adecuadas a las particularidades de cada tipo de proyecto, a la vez que utilizan materiales cuya fabricación reduce el impacto al medio ambiente. Algunos de estos sistemas están diseñados para ser fáciles de instalar de manera que se generan nuevas oportunidades de empleo no especializado.

Nuevos materiales utilizados en el sector construcción. En el transcurso del tiempo se han utilizado diversos materiales para la construcción de infraestructura así como elementos para realización de servicios de mantenimiento industrial, estos han evolucionado y se han adaptado a las nuevas realidades buscando ser más productivos y amigables con el medio ambiente. Durante mucho tiempo el material de construcción utilizado principalmente fue la roca, ya que la situación económica limitaba el transporte de los materiales de construcción y la roca se podía encontrar cerca del lugar de las obras. El hormigón armado es más rígido en cuanto a su posibilidad constructiva, por lo que es común la práctica de construcciones in situ. Con el paso de los años los materiales han continuado evolucionando como es el caso de los materiales prefabricados, que se apoya en un procedimiento organizado y eficiente de ejecución de obra, facilitando las operaciones, y disminuyendo la mano de obra con el montaje de los elementos. Es por ello que esta técnica ha experimentado un auge, en los últimos años, por otro lado se agrega la difusión de materiales sintéticos como aquellos elementos metálicos protegidos contra la oxidación y materiales más compactos o la

silicona para juntas, dejando a un lado la práctica del solape y drenaje en relieve por la inclinación en los planos (Novas, 2010).

Otro ejemplo lo constituye el uso de láminas impermeables que ha llevado a colocar techos planos, frente a los inclinados (Arellano & Mejía, 2014). Dentro de los nuevos materiales que impactan de manera relevante al sector construcción se encuentra el Aerogel, el cual es un súper-aislante con propiedades químico-físicas muy importantes lo que convierte a este material en el mejor a la hora de ser utilizado como aislante térmico, acústico y eléctrico, el problema con este material es el costo. En el caso de utilizarlos para aislar térmicamente un edificio, se necesita menos de la mitad de espesor para conseguir el mismo efecto que utilizando materiales aislantes convencionales. La utilización de estos materiales permitirá construir edificios energéticamente más eficientes, disminuyendo la cantidad de energía necesaria para su calentamiento y enfriamiento (SINC, 2011).

Otra mención a considerar es el auge de los prefabricados, donde se tiene que la demanda ya no es por un material puntual sino por una parte que llegue ensamblada, entre las categorías prefabricados más relevantes tenemos: (a) prefabricación en hormigón reforzado, (b) sistemas de prefabricación en acero, y (c) prefabricado de componentes. Dentro de la preocupación general por la personas y por lo tanto de los potenciales clientes por el cuidado del medio ambiente, surge la arquitectura bioclimática, lo que es equivalente al termino edificios de bajo consumo energético, para lo cual se emplean diferentes sistemas que utilizan aislantes térmicos que tienen por objetivo un menor consumo de energía en los edificios (Salas, 2008).

La última década se ha caracterizado por un rápido desarrollo de la prefabricación en hormigón, debido a las posibilidades que ofrece el hormigón para aumentar de manera importante los rendimientos y la calidad de la realización de la obra, lo que significa una reducción de costos, este material no solo será utilizado en estructuras industriales sino en

otros tipo de estructuras que tradicionalmente se han construido con otros materiales. También se han introducido al mercado de la construcción materiales cuya característica principal es su facilidad de montaje o los aditivos superplastificantes permiten optimizar el consumo de cemento manteniendo inalterados o mejorados parámetros fundamentales para asegurar la durabilidad del hormigón, otro caso el del cemento y acero donde la no solo es importante que el material resista una carga determinada sino además tiene que mejorar su resistencia a las altas temperaturas, a la corrosión, la degradación o al desgaste (Asociación Española de Fabricantes de Maquinaria de Construcción Obras Publicas y Minería, 2007).

Como se puede evidenciar la constante innovación en los materiales tiene por finalidad brindar mejores opciones que reducen la utilización de recursos y los tiempos de construcción de algunos proyectos y a la vez generan menos impactos al medio ambiente y a las personas.

Edificaciones sostenibles. Con el inicio de la era industrial la sociedad empezó a consumir de manera indiscriminada diversas fuentes de energía y por consiguiente se generaban grandes cantidades de residuos, esto no fue ajeno al sector de la construcción específicamente en las edificaciones donde las principales causas del impacto ambiental estaban en el elevado consumo de recursos no renovables y en la generación de residuos contaminantes. El uso y mantenimiento de las edificaciones supone la utilización continua de distintos materiales y la generación de residuos. Cuando inicia una obra generalmente se realiza en un espacio donde existe una construcción lo implica que el primer paso de la obra sea la demolición de las estructuras instaladas, ya que las mismas probablemente no guarden ninguna relación con el proyecto a desarrollar, esto produce que se genere una gran cantidad de residuos productos de la demolición, y uno de los grandes problemas que se tienen es que muchas de las empresas constructoras no incluyen un partida para traslados de estos residuos o que los residuos son trasladados hacia espacios no autorizados, aun cuando los residuos se

envían hacia rellenos autorizados realmente se está desperdiciando materiales y generando un mayor impacto ambiental (Wadel, Avellaneda & Cuchi, 2010)

Sin embargo, se tiene que poner en claro que existe una elevada necesidad de mejorar la calidad de vida de las personas, y que puedan acceder una vivienda adecuada, pero estas modificaciones al medio ambiente natural deberían ser obligatoriamente gestionadas a partir de una estrategia de sostenibilidad, lo que significa que el desarrollo del medio ambiente construido y sus modificaciones deben ser planteados para que las construcciones que se realizan hoy perduren para las generaciones futuras y que las mismas deben la posibilidad de modificaciones sin generar un impacto relevante al medio ambiente, estando siempre alineados a las necesidades de las poblaciones. Es importante tener una estrategia de innovación que busque el desarrollo de una normativa o forma de trabajo basado en el comportamiento o desempeño de los materiales, componentes e instalaciones, evaluada desde evaluada desde el punto de vista técnico, económico, social y ambiental (Acosta & Cilento, 2005).

Se debe entender la edificación sostenible, como aquella que reflexiona sobre todos los procesos implicados en la construcción de una infraestructura, tal como una vivienda, y que va desde la concepción del diseño de la edificación, materiales a ser utilizados, las técnicas de construcción, ubicación, uso y posterior demolición de la edificación, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de cada una de las fases. Las edificaciones deben ser realizadas considerando el uso de los recursos necesarios para su mantenimiento, como la cantidad de luz natural. Es tal la importancia y la conciencia que se está tomando que la Unión Europea se encuentra vigente una directiva legal orientada a la eficiencia energética de los edificios. Según esta directiva estas edificaciones deben realizarse considerando la condiciones climáticas externas y las particularidades de la ubicación de manera que se

diseñen de forma que pueda aprovecharse las condiciones naturales y se disminuya el uso recursos y la generación de residuos (Alfonso, 2003).

Cubillo y Rodriguez (2014) relacionaron el término habitabilidad a las construcciones de edificios, entiendo la habitabilidad como la capacidad que tiene un edificio para otorgar condiciones mínimas de confort y salubridad a sus habitantes, lo cual hace que el concepto de habitabilidad se convierta en un elemento relevante para el diseño y construcción de edificaciones. Un diseño inadecuado ocasiona que no se responda a las condiciones ambientales y disponibilidad de recursos que demanda la edificación, lo cual genera un mayor impacto al medio ambiente. Lo que se busca con la idea de tecnología sostenible es que las edificaciones generen su propia energía, capten y reciclen su propia agua, utilicen menos materiales y a su vez mantengan el equilibrio entre la producción de CO₂ y oxígeno (Cubillos, 2012).

2.1.2 Enfoque en Recursos Humanos

En todos los modelos y emprendimientos empresariales los recursos humanos son considerados la parte principal de la organización ya que son estos los que definen que una empresa tenga éxito o no. Por lo cual la gestión adecuada de los recursos humanos cobra cada vez más relevancia buscando obtener el máximo potencial de los mismos, y que sientan realizados sus objetivos a través de la consecución de los objetivos organizacionales. La gestión de los recursos humanos involucra desde la búsqueda de los potenciales trabajadores hasta el fin del vínculo laboral. En los años setenta las empresas tenían una persona encargada del pago al personal y eso era todo no existía una gerencia de recursos humanos, eso ha ido cambiando en el tiempo, en la actualidad varias de la organizaciones tienen una gerencia de recursos humanos, con funciones y objetivos más amplios donde es necesario vincular las prácticas de recursos humanos con la estrategia de la empresa, brindándoles la

capacitación adecuada, políticas claras, buen trato, respecto, entre otros para así crear valor para la compañía (Alles, 2005).

Las áreas de gestión humana en las organizaciones tienen un papel importante en la orientación que tienen las empresas respecto al enfoque en responsabilidad social empresarial, es por ello que deben participar de manera activa a través de las capacitaciones al personal y la definición de los lineamientos de la gestión, los cuales deben tener como principio el respeto hacia los trabajadores y grupos de interés de la organización. Una organización es responsable socialmente con sus trabajadores cuando busca mejorar su calidad de vida sobre bases justas de integridad y respeto que propicien el desarrollo humano y profesional, cumpliendo las regulaciones laborales y los derechos humanos. El área de gestión humana debe participar de manera activa en la generación del sentido de responsabilidad social en la empresa, colaborando en la formulación y el cumplimiento del código de ética, el seguimiento a la efectividad de las políticas de RSE y propiciar el involucramiento de los empleados en el desarrollo de estas políticas (Calderon, Alvarez, & Naranjo, 2011).

Las organizaciones actuales desarrollan sus actividades en un marco de acción centrado en la gestión ética y socialmente responsable, donde se tiene como valores fundamentales la defensa de la dignidad de las personas y el respeto de los derechos fundamentales, donde el compromiso social que la organización adquiera debe ser soportado por todos los empleados, quienes deben sentirse comprometidos con esta filosofía empresarial, es por esto que es importante que los modelos gerenciales estén planteados desde la perspectiva de la RSE, y que este modelo contemple el alineamiento, conocimiento, motivación y compromiso de todos en la organización (Cejas & Camejo, 2009).

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Hogares realizada en el año 2012, por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), en este año el sector construcción

empleo a 916 mil trabajadores, es decir el 5.9% de toda la fuerza laboral en el Perú. El sector construcción es intensivo en mano de obra que demanda esfuerzo físico, es por esto que alrededor del 62.6% del personal empleado por el sector construcción es personal obrero (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014).

Riesgos Laborales. En los últimos años las actividades relacionadas al sector construcción en el Perú han tenido un incremento significativo lo que ha generado un mayor demanda de empleo, pero también la generación de muchas empresas y de una gran competencia por ganar licitaciones para la realización de obras, esto ha generado que varias de las empresas busquen la mejora de los precios que entregan a los clientes en aquellas partidas relacionadas a la seguridad, lo que ha generado que las personas que trabajan en este rubro tengan una mayor exposición a los peligros que pueden generar un accidente. Por ello en los últimos años la prevención de los riesgos laborales y los riesgos a la salud ha cobrado gran relevancia, donde se ha reglamentado a través de normas dirigidas a proveer amparo al trabajador y normas que obligan a las empresas a cuidar por el bienestar de los trabajadores. Todos los sectores presentan diferentes niveles de exposición a los riesgos por parte de sus empleados pero si hay una actividad empresarial y productiva en donde la prevención riesgos presenta su mayores niveles de exigencia es el sector de la construcción, estos riesgos se derivan de factores tales como: (a) alta rotación de trabajadores, debido a la corta duración de los contratos de trabajo; (b) falta de formación en temas de seguridad por parte del personal; y (c) sistema de producción basada en contrata y subcontratas, lo que hace que el riesgos se traslade a las subcontratas que generalmente son empresas pequeñas (Blázquez, 2015).

De acuerdo a lo indicado por Ivancevich (1985) en García, Cortes, y Sánchez (2008), una de las razones por la cual las empresas deben centrar los esfuerzos hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores, además de la importancia de generar y de mantener altos niveles de

motivación entre los trabajadores. Para esto las empresas deben diseñar programas de salud con enfoque participativo, y que además de identificar los factores que afectan la salud de los empleados, se definan metas reales que faciliten el control y el seguimiento de los factores de riesgo psicosocial. En general se puede decir que el riesgo psicosocial abarca tres aspectos comunes centrados en la interacción de las variables del individuo, el ambiente laboral y el medio ambiente externo, estas interacciones tiene impacto en la satisfacción y el bienestar del trabajador (García, Cortes, & Sánchez, 2008).

Lo que se busca con las normativas relacionadas al cuidado de la seguridad y la salud de los trabajadores en los centros de labores, es prevenir cualquier daño que pudiera afectar a los trabajadores, y también proteger a los trabajadores en caso ocurra alguna afectación por exposición o algún accidente laboral, de darse estos casos se aplican los procedimientos de curación y/o tratamiento de los trabajadores (Cortes, 2007). En el caso del sector construcción, específicamente de la construcción de edificaciones, los operarios están expuestos a varios peligros, siendo el más común las caídas, por este motivo que varios países buscan la estandarización de prácticas de seguridad en este sector, como es el caso de España y de Colombia, donde se ha implementado los llamados sistemas de redes verticales, que tiene por objetivo salvaguardar la integridad del operario ante una caída pero es relevante que al replicar este sistema se diseñe considerando las recomendaciones de ser una estructura esbelta y deformable, es decir mantener el estándar implementado por el sector de la construcción español (Irlés, Sánchez, Segovia, & Mateu, 2002) .

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los trabajadores del sector construcción tienen una probabilidad tres veces mayor de morir y dos veces más de resultar lesionados que en otros sectores (Lizandro, 2012), y de acuerdo con el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (2014), durante el año 2012, la construcción fue el tercer sector donde se notificaron mayor cantidad de accidentes de trabajo (12,0%), fue el cuarto lugar de

notificaciones de accidentes mortales (13,2%) y el tercer y cuarto lugar en incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales.

Satisfacción laboral. En la actualidad las empresas se desarrollan en un entorno competitivo y dinámico, lo que genera que estas deban ser flexibles para poder responder de manera rápida a los cambios del mercado, para esto es necesario que las empresas cuenten con personal capacitado y motivado, para que así este personal pueda dar su mejor rendimiento y que la organización logre sus metas propuestas, pero a la vez es necesario que el logro de las metas de la organización le permita al personal lograr sus metas individuales. Para esto es necesario que el personal encuentre tranquilidad y motivación en su lugar de trabajo, es por ello que en la actualidad es importante conocer el grado de motivación y satisfacción que encuentran los empleados en sus centros de labores, y que así las organizaciones puedan aprovechar de mejor manera el conocimiento y potencial de las personas que la integran. Nadie duda, en la actualidad, de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de sus objetivos. Disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan (Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz, & Llorca, 2005).

La satisfacción laboral es una variable importante para las organizaciones porque tiene impactos significativos en el desempeño laboral, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Dentro del clima laboral en las organizaciones, los trabajadores han desarrollado el concepto de justicia organizacional, el cual puede entenderse como el conjunto de percepciones de justicia que tienen los trabajadores en términos de lo que es justo o equitativo en la organización (Patlán, Pérez, Martínez, & Hernández, 2012).

De acuerdo a lo indicado por Mladinic e Isla (2002), la importancia de la justicia organizacional radica en el impacto que generan los resultados que provocan múltiples

acciones y prácticas organizacionales que son percibidas por los trabajadores como justas y equitativas o injustas e inequitativas, este es el caso de la asignación de cargas de trabajo, el pago de un salario y prestaciones justas, promociones equitativas para todos los trabajadores, trato digno y justo al personal, entre otras. Por este motivo la percepción de justicia organizacional se verá reflejada en resultados o desempeño del personal que incide directamente en la organización como es el caso de la rotación laboral, el desempeño, la satisfacción laboral, entre otros.

En el caso del sector construcción y de varios proyectos y sectores en general el manejo de la satisfacción laboral es un tema aún más complejo, ya que buena parte del personal solo es requerido mientras la obra se realiza o las empresas contratan a sus empleados por tiempos definidos. En el mundo actual en el que se desarrollan las industrias y los negocios no se puede garantizar la estabilidad laboral, y los contratos del personal vienen determinados por el desempeño de las empresas. Esto ha originado que las empresas formulen un nuevo tipo de seguridad laboral basado en el concepto de empleabilidad, de esta manera si bien las empresas no pueden garantizar estabilidad de empleo a largo plazo si pueden garantizar la empleabilidad a través de capacitaciones, formación y de experiencia que aumente su valor añadido en el mercado laboral (Llorente & Touya, 2006).

Gestión por competencias. Con la incorporación de los recursos humanos como parte estratégica de las organizaciones, se han ido presentando nuevas forma de gestionar mejor a las personas con la finalidad de lograr su máximo potencial (Patiño, 2006).

Para poder implantar este sistema de gestión por competencias es necesario que la dirección tenga una visión completa de la empresa, que sea capaz de integrar los equipos de trabajo y orientarlos hacia el logro de los objetivos planteados en función de los retos y de las oportunidades del entorno, además, es necesario conocer las competencias que cada puesto de trabajo exige y las que cada persona ofrece. Cuanto mejor integrado este el equipo y más se

aprovechen las cualidades de cada uno de sus integrantes, más fuerte será la empresa. La Gestión por Competencias alinea la gestión de recursos humanos a la estrategia de la organización aumentando su capacidad de respuesta ante nuevas exigencias del mercado, permite que los puestos, cargos, roles o posiciones se diseñan partiendo de las competencias que se requieren para que los procesos alcancen el máximo desempeño, y El aporte de valor agregado vía competencias, puede ser cuantificado en términos monetarios (Garcia, Javier & Reyes, 2009).

Todas las personas tienen conocimientos y habilidades que definen sus competencias para una determinada actividad, pero lo que las organizaciones tienen que hacer es identificar aquellas características que pueden resultar eficaces para la realización de tareas, de manera que se asigne a la persona más calificada y se puede gestionar mejor sus competencias. Las empresas deben ser responsables al promover la competencia entre sus empleados buscando siempre ser objetivos y midiendo el desempeño según los resultados, de esta manera el personal podrá sentirse motivado a dar lo mejor pues entenderá que tiene las mismas oportunidades de crecer en la empresa. Esta forma de trabajo puede contribuir a que los empleos lleven estas lecciones fuera de su lugar de trabajo y lo apliquen en otras situaciones y con otras personas (Alles, 2005).

2.1.3 Enfoque en productividad y calidad

El sector de construcción, al igual que otros sectores industriales, experimenta problemas relacionados al uso eficiente de los recursos y a los costos asociados a los mismos, en este sector existen grandes exigencias de calidad por parte de los contratantes y usuarios finales de los proyectos, así como también lo relacionado a la reducción de plazos y de costos. El sistema productivo de la construcción se caracteriza por el uso eficiente de los recursos para terminar un proyecto dentro de un tiempo establecido y con la calidad solicitada, en este proceso se transforman insumos y recursos en productos deseados. Los

principales recursos que intervienen en el proceso de construcción son: (a) materiales, (b) mano de obra, y (c) maquinaria, lo que busca es lograr la mayor productividad de los recursos utilizados. Los proyectos presentan procesos similares a los de la producción industrial, como son los procesos de producción en serie y repetitivos, productos pequeños en grandes cantidades entre otros (Alvarez & Botero, 2004). Debido a la importancia de lograr una utilización adecuada de los recursos se han venido desarrollando diferentes técnicas y conceptos orientados a mejorar la productividad de los recursos en la realización de los proyectos de construcción.

Lean Construction. La raíz de muchos de los problemas que confrontan las obras radica en el esquema tradicional de planificación de la producción, poco adecuado para lidiar con la incertidumbre y la variabilidad durante la construcción de alguna obra. Esto lo aprendieron hace algún tiempo las fábricas de automóviles que desarrollaron métodos, hoy denominados de “Lean Production” (Producción sin Pérdidas), que buscan crear ambientes de trabajo estables donde se pueda desarrollar eficientemente la producción. La filosofía de gestión que inspira la producción sin pérdidas afecta a todas las actividades de la empresa, no sólo a la producción; diferencia entre las actividades que agregan valor al producto y las que no lo hacen, e incrementa la eficiencia mediante la mejora continua y la tecnología, sin embargo, la construcción se caracteriza por ser un proceso, cuya producción y gestión está basada en proyectos. De este modo, el enfoque “lean” intenta gestionar y mejorar estos procesos constructivos con el mínimo coste y el máximo valor, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes; y pretende minimizar las pérdidas de recursos, esfuerzos y tiempos (Alarcón, Pellicer, & Rodríguez, 2011).

El concepto de Lean Construction debe entenderse como conversiones a todas las actividades que transforman los materiales y la información en productos, es decir las actividades que agregan valor en el proceso de producción, mientras que las pérdidas se

consideran a todas las actividades que no agregan valor pero consumen tiempo. Con la finalidad de reducir las pérdidas en la realización de proyectos, el Lean Construction Institute, representada por el profesor Glenn Ballard, desarrollo un nuevo sistema de planificación y control de proyectos, denominado el último planificador, cuya finalidad es aumentar la confiabilidad reduciendo la incertidumbre de la planificación de los proyectos, lo que trae como consecuencia mejoras en su desempeño. Este modelo introduce planificaciones intermedias y semanales, las cuales se enmarcan dentro de un plan general del proyecto. Se analizan las restricciones para actuar antes de que sucedan, con lo que se logra desarrollar las actividades sin interrupciones. Compara lo que debe ser hecho según el plan semanal con lo que realmente se hizo (Alvarez & Botero, 2004).

El Lean Construction busca mejorar la productividad de los recursos que intervienen en el proceso de construcción, eliminando o reduciendo las ineficiencias. La filosofía Lean construction puede ser aplicada a cualquier tipo de proyecto, no es necesario una gran inversión o una gran área de terreno para que pueda implementarse (Buleje, 2013)

Teoría de las restricciones (TOC). Es una filosofía de la administración y de la gestión empresarial que permite direccionar la empresa hacia la consecución de los resultados u objetivos de manera lógica y sistemática, enfocándose en la restricción que impide a la organización alcanzar su más alto desempeño en relación a su meta (Lepore & Cohen, 2002). Las restricciones impiden que el sistema alcance sus mejores resultados, la Teoría de restricciones (TOC) plantea que se debe centrar el enfoque en el eslabón más débil de las organizaciones para que esta sea el punto de apalancamiento para la toma decisiones (López, Arbelaez, & Navarro, 2006).

La restricción es el eslabón más débil, es el recurso responsable de los resultados del sistema, en el que debe enfocarse la toma de decisiones gerenciales. La TOC, es un proceso de mejora continua donde existen dos tipos de restricciones: (a) restricciones físicas, como son

el mercado, la capacidad de máquina, y la disponibilidad de materias primas; y (b) restricciones políticas, las cuales están referidas a las reglas, los conceptos con los que se entrena a la gente, entre otros. Para obtener la mejora continua en el caso de las restricciones físicas la TOC plantea un ciclo de cinco pasos: (1) identificar la restricción del sistema total, es decir no enfocarse solo en un área; (2) explotar la restricción, si la restricción determina la cantidad de meta que el sistema puede lograr se debe aprovechar esta restricción, para lo cual deben buscarse soluciones que no cuesten; (3) subordinar el sistema, es decir que todo el sistema funcione orientado hacia una misma meta; (4) elevar la restricción, luego de explotar la restricción y de agotar las soluciones que no necesitan inversión, se debe implementar soluciones que implican costos, y (5) si se rompe la restricción se debe regresar al primer paso para identificar una nueva restricción en el sistema (Acero, 2003).

La TOC tiene el mérito de darle un orden al análisis que se debe realizar de los sistemas para identificar las restricciones y usar las herramientas de calidad indicadas según sea el caso, la utilización en el sector de construcción es clara ya que a través de la identificación de las restricciones y el levantamiento de las mismas se podrán tener procesos eficientes y con menores re-trabajos. La identificación de la parte más débil de la cadena permitirá planificar con anticipación las acciones o medidas para mejorar el desempeño de esta parte que afecta todo el sistema y así poder entregar proyectos en los tiempos y la calidad esperada.

Project Management. Es un concepto que engloba la gestión integrada de proyectos y el conjunto de herramientas que permitirá optimizar la ejecución de los mismos. Estas técnicas adquieren una gran relevancia en el campo de los grandes Proyectos de Construcción y de Infraestructuras, donde las necesidades de recursos financieros, humanos y organizativos para lograr el éxito de la realización de los proyectos, hacen imprescindible la utilización de técnicas de control de su desarrollo (Gil & Maeso, 2004). Dentro de las instituciones que más

han desarrollado el tema del Project Management se encuentra el Project Management Institute (PMI), que a través del PMBOK consolidada las mejores prácticas para que sirvan como guía para el desarrollo de proyectos, especialmente los de construcción que es donde se presentan muchas actividades complejas en paralelo. El PMI ordena los conceptos y las herramientas en una secuencia que tiene por objetivo agrupar actividades a través de áreas de conocimiento, donde cada una de ellas se corresponde con un grupo de procesos (PMI, 2013).

La guía de buenas prácticas del PMBOK permite orientar el desarrollo de un proyecto hacia una la gestión adecuada y ordenada, que permite utilizar de manera eficiente los recursos, reduciendo los re-trabajos y las mermas, a través de técnicas que se desarrollan en el libro con un enfoque que permite una trazabilidad del mismo así como lecciones aprendidas que podrán ser aplicadas en otros proyectos.

2.1.4 Enfoque en Responsabilidad Social Empresarial

El estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social empresarial, se refiere a la manera en que las empresas toman sus decisiones considerando el impacto que generan hacia la sociedad, y la manera en que estas decisiones contribuyen al logro de sus objetivos estratégicos, es decir las empresas deben desarrollar objetivos corporativos que consideren un enfoque económico, social y ambiental, que permite generar valor para la empresa y su entorno, este planteamiento está alineado con el concepto del triple balance desarrollado por Elkington (1999), en el sentido de atender las expectativas y demandas de los grupos de interés. El concepto de RSE ha evolucionado en el tiempo pasando por varios enfoques y definiciones, y aun en la actualidad no existe un consenso sobre este concepto, uno de los esfuerzos recientes sobre este tema es la aprobación, en el año 2010, por 99 países de la norma ISO 26000 que define la RSE como “la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente” (Marquina & Garriga, 2013). Para la

presente investigación se considera que la RSE es una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés alrededor de la empresa para lograr el desarrollo sostenible (Peru2021, 2016).

Varias organizaciones han desarrollado varios esfuerzos en tratar de integrar la RSE bajo un mismo enfoque, es por esto que organizaciones como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (ODCE) y Las Naciones Unidas han establecido: (a) códigos de conducta empresariales, que definen un marco de trabajo para las multinacionales con el objetivo de llevar a cabo sus actividades de manera responsable; y (b) normas, que proporcionan lineamientos para las empresas puedan ser reconocidas como socialmente responsables (Orellana, 2006).

Códigos de conducta. Cantero (2015) señaló que un código de conducta es un grupo de normas relativas a la responsabilidad social que una empresa adopta voluntariamente, ya sea en forma interna o en negociación con un tercero, la cual sirve como guía mínima para su cotidiano desempeño, de manera que logre una mejora sustancial, constante y sostenida en la calidad de su recurso humano y de los productos, bienes o servicios que genera, compromiso que puede o no ser dado a conocer a los consumidores. Por su parte Longinos, Arcas, Martínez & Olmedo (2012) añadieron que los Códigos de Conducta pueden expresarse como una simple adhesión de la empresa o asociación empresarial a los diversos documentos existentes como Pacto Mundial, Directrices de la OCDE, declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo, etc. Sin embargo la mayoría de las organizaciones optan por elaborar un código de conducta propio y original para poder usarlo como herramienta efectiva de comunicación ante los grupos de interés internos y externos, estos códigos estarán designados a clarificar la misión, visión, valores y principios de la organización y conectarlos con normas de conducta profesionales.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) fue fundada en 1961 agrupa a 34 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo (OCDE, 2015), por su parte Cantero (2015) señaló que en palabras de la OCDE, se trata de "compromisos voluntarios realizados por empresas, asociaciones u otras entidades que imponen en adelante estándares y principios de conducta para las actividades de negocios en el lugar en donde se esté desarrollando su mercado". Por su lado Fauchère (2011) añadió que El Banco Mundial, en su análisis de 107 códigos, destaca que los códigos, coaliciones o foros que más influyen en las prácticas de las multinacionales son los siguientes: (a) Normas ISO 14000 (normas sobre sistemas de gestión medioambiental) para el 48% de las empresas; (b) Global Reporting Initiative (GRI) para el 40%; (c) World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) para el 37%, y (d) Convenios fundamentales de la OIT para el 36%, es decir, para menos de 40 empresas multinacionales.

Guías y Normas de Responsabilidad Social Empresarial. Sánchez (2013) señaló que un estándar o norma puede ser entendido como un referente, un modelo que puede uniformizar todo aquello para lo cual fue creado; el mismo que recoge las mejores prácticas en relación a un tema de interés para un grupo más amplio y actúa como un ejemplo a seguir; la estandarización puede ser vista como un proceso a través del cual se uniformizan criterios, con la finalidad que las personas u organizaciones puedan desarrollar actividades de forma coordinada y armoniosa, por su lado el Instituto Boliviano de Comercio Exterior (2013), indicó que los estándares han sido diseñados para apoyar, medir y asistir a las organizaciones en la implementación y mejoramiento del informe de desempeño corporativo sobre las diversas temáticas de RSE.

Sánchez (2013), señaló que uno de los objetivos principales de la RSE es lograr que la empresa se integre totalmente con sus grupos de interés o stakeholders, por su lado el ISO

26000 (2010) indicó que la RSE es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, considere las expectativas de sus partes interesadas, cumpla la legislación y sea coherente con la normativa

Tabla 1
Guías y Normas de Responsabilidad Social Empresarial

Nombre	Creado por	Descripción
GRI	Global Reporting Initiative - GRI	La GRI ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa.
ISAE3000	International Auditing and Assurance Standards Board	Esta norma de carácter internacional, establece principios y procedimientos básicos y genéricos para la realización de auditorías de aseguramiento, está centrada en información no financiera.
AA1000 AS	AccountAbility	Es un estándar de aplicación general para evaluar atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización
SA 8000	Social Accountability International (SAI)	La norma está enfocada en nueve áreas esenciales: trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad, libertad de asociación, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración, implementación eficiente de un sistema de gestión y revisión de conformidad continua con SA 8000
SGE 21: 2008	Forética	Permite establecer un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones. Debe ser contemplado como una parte del sistema de gestión de la organización.
Indicadores Ethos de RSE	Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social	Estos indicadores buscan plantear cómo puede la empresa mejorar su desempeño en los temas correspondientes desde distintas perspectivas.
ISO 26000	International Organization for Standardization	Proporciona una guía a las organizaciones sobre los principios, temas centrales relacionados con la responsabilidad social, y los métodos para implementar los principios de responsabilidad social en las actividades diarias en una organización

Nota. Adaptado de " Responsabilidad social," por Viteri, J. (2010). Recuperado de <http://www.ingenieria.ute.edu.ec/enfoqueute/index.php/revista/article/download/20/19>

internacional de comportamiento y finalmente esté integrada en toda la organización.

Diversas instituciones han venido desarrollando guías y normas internacionales para estandarizar la Responsabilidad Social Empresarial, en ese sentido Orozco, Acevedo y Acevedo (2013) señalaron que para medir las acciones de RSE y sus resultados, de manera que la información fuese coherente, completa y ordenada, surgen y cobran gran importancia normas y guías, entre las que se destacan las descritas en la Tabla 1.

Las guías y normas sobre RSE, más relevantes en el contexto internacional, encontradas en la literatura revisada se pueden clasificar en:

1. Guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones de RSE, dentro de las que se encuentran: (a) Global Reporting Initiative (GRI), (b) AA1000 AS, y (c) ISAE3000.

2. Normas o estándares de gestión y ajuste de la implementación de la RSE, dentro de las que se encuentran: (a) SA8000, (b) SGE 21:2008, (c) ISO 26000, y (c) Indicadores Ethos de RSE.

Global Reporting Initiative. Es una guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que se centra principalmente en el reporte del desempeño ambiental, económico y social de la organización. En su construcción y revisiones bianuales incorpora la participación activa de los grupos de interés, así como de organizaciones internacionales de defensa del medio ambiente, de los derechos humanos y del trabajador, a través de su proceso consultivo, por lo que se trata de una guía dinámica que puede adaptarse a nuevos requisitos. La implementación de la guía pretende sistematizar la información relativa a las tres dimensiones del reporte de sostenibilidad, con el fin de proporcionar información, lo más exacta posible, sobre el impacto social y ambiental de la actividad de la empresa, de esta manera los grupos de interés o stakeholders puedan tomar decisiones debidamente informados (Berbel, Reyes, & Gómez, 2007).

AA1000 AS. Esta guía tiene como objetivo asegurar la calidad y credibilidad de los informes sobre RSE. Está centrado en responder por las acciones realizadas por las empresas con relación a la Responsabilidad Social. En la aplicación de esta guía, la memoria de responsabilidad social se elabora con la colaboración de los grupos de interés, para rendir cuentas o justificar las acciones por las que las empresas son socialmente responsables. Esta guía es aplicable en procesos de evaluación, auditoría y mejora de la credibilidad y calidad de los informes de sostenibilidad. También se considera como una norma no certificable, pero dentro de su proceso de aplicación existe la validación externa (auditoría del proceso y de las evidencias) ejercida por una empresa evaluadora o un auditor experto (Berbel, Reyes, & Gómez, 2007).

ISAE3000. Esta guía tiene por objetivo establecer principios y procedimientos básicos y genéricos para realizar auditorías de aseguramiento, centrada en información no financiera. Se fundamenta en dos pilares: (a) la ética, y (b) el control de calidad. Es una guía práctica que se basa en prácticas contables. El aseguramiento bajo ISAE3000 se enfoca en el desempeño no financiero de la empresa, indicadores claves de eficiencia y eficacia, características de la información, conductas corporativas, entre otros (Berbel, Reyes, & Gómez, 2007).

SA8000. Es una norma auditable y certificable de aplicación voluntaria y certificación internacional, tiene un fuerte compromiso con los derechos humanos y las leyes laborales. Esta norma cubre nueve aspectos principales: (a) trabajo infantil, (b) trabajos forzados, (c) salud y seguridad en el trabajo, (d) libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, (e) discriminación, (f) medidas disciplinarias, (g) horario de trabajo, (h) remuneración, y (i) sistema de gestión, (Social Accountability International, 2008). En la actualidad esta es la única norma certificable de RS con reconocimiento internacional. Cabe señalar que está basada en criterios mínimos superados por las normativas legales y laborales de muchos de los países denominados desarrollados (Berbel, Reyes, & Gómez, 2007).

SGE 21: 2008. Esta norma desarrolla los criterios que permiten establecer, implantar y evaluar en las empresas el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. Implantar este sistema supone para la dirección de la organización confianza en sí misma y en su entidad con respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa. Al mismo tiempo comprende un deseo de difundir en su entorno social la cultura de la Gestión Ética y Socialmente Responsable con el objetivo último de acercarla paulatinamente a la sociedad en general. La certificación en esta norma implica adquirir voluntariamente un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y ambiental. Además supone aplicar los valores éticos incorporados en la presente norma, demostrarlos y mantenerlos (Forética, 2008).

ISO 26000. Es una norma internacional de carácter voluntario y no certificable, cuyo propósito es servir de guía a las organizaciones para que puedan alinear la realización de sus actividades con el enfoque de responsabilidad social, analizando el ámbito económico, social y medioambiental de sus decisiones, y que así puedan lograr un desarrollo sostenible. La norma abarca siete aspectos fundamentales: (a) Gobernanza de la organización, (b) Derechos humanos, (c) prácticas laborales, (d) Medio Ambiente, (e) prácticas justas de operación, (f) Asuntos de consumidores, (g) Participación activa y desarrollo de la comunidad (Organismo Internacional de Estandarización, 2010).

En la Tabla 2 se muestra el comparativo entre las principales guía y normas de RSE. De acuerdo a lo descrito en la Tabla 2, los indicadores ETHOS de RSE, es la única norma que contempla indicadores cualitativos y cuantitativos, los cuales son recopilados a través de una encuesta que contiene de siete temas. Además, los indicadores ETHOS de RSE están adaptados a la realidad de Latinoamérica. Para el presente trabajo se ha utilizado la versión de ETHOS adaptada para el Perú la cual ha sido realizada por el Instituto Perú-2021.

Tabla 2
Comparativo entre guías y normas de RSE

Titulo	Categoría	Certificable/Auditable	Indicadores
GRI	GMVVIA	No Auditable	Cualitativos, Cuantitativos
ISAE3000	GMVVIA	Auditable	No aplicable
AA1000 AS	GMVVIA	Auditable	No aplicable
SA 8000	NECA	Auditable - Certificable	Cualitativo
SGE 21: 2008	NECA	Auditable – Certificable	Cualitativo
Indicadores Ethos de RSE	NECA	No Auditable	Cualitativos, Cuantitativos
ISO 26000	NECA	(*)	(*)

Nota. Adaptado de "La Responsabilidad Social en las organizaciones (RSO): Analisis y comparación entre guías y normas de gestión e información," por Berbel, G., Reyes, J., & Gómez, M. (2007). *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 17(29), 27-48. (*) Se encuentra en proceso de elaboración se espera que sea una norma auditable, pero no certificable.

GMVVIA: Guía y metodología de verificación y valoración sobre informes y acciones

NECA : Normas (estándares) por cumplir o de ajuste sobre RS

Indicadores Ethos de RSE. Estos indicadores permiten a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los ámbitos que involucran la responsabilidad social de una organización. Estos indicadores abarcan la RSE desde una perspectiva integral, que incluye las políticas y acciones de la empresa en siete áreas. Esta metodología se aplica mediante cuestionarios que la organización debe entregar y que se clasifican con base en la respuesta a dos tipos de indicadores:

- 1) Indicadores de Profundidad: se debe escoger una de las opciones que se presentan en el indicador, optando por el que más se aproxime a la realidad de la empresa, o quedar en blanco, justificando la respuesta.
- 2) Indicadores binarios (sí/no) y numéricos: los indicadores binarios deben ser obligatoriamente complementados. La organización se debe esforzar por atender los indicadores numéricos, cuando disponga de los datos.

Los resultados finales de la evaluación con base en la metodología de ETHOS están basados en un sistema de puntuación de los diferentes indicadores y temas, que permite considerar aspectos como: (a) la importancia, y (b) la profundidad de cada indicador, considerando la actualidad e impacto en la sociedad (Berbel, Reyes, & Gómez, 2007).

Indicadores Ethos - Perú 2021. Los indicadores Ethos-Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial. Han sido diseñados para colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planificación estratégica de sus acciones de responsabilidad social. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje exclusivamente para uso interno en la organización (Perú 2021, 2010).

Según Perú 2021 (2010) El Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE) es una realización del Instituto Ethos en alianza con la Fundación Avina, Organización Intereclesiástica para la Cooperación al Desarrollo (ICCO) y Forum Empresa, que tiene como objetivo fortalecer el movimiento de responsabilidad social en Latinoamérica, compartiendo conocimientos y experiencias entre las organizaciones participantes y por la consolidación de alianzas, para que las iniciativas de responsabilidad social que crearon un ambiente favorable a la gestión socialmente responsable en Brasil, puedan contribuir para establecer una referencia común en el área, en la región latinoamericana. El objetivo de estos indicadores es la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del PLARSE, que han sido formulados de modo tal que contemplan: (a) Indicadores de Profundidad, los cuales contienen aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y (b) Indicadores binarios y cuantitativos, los cuales contienen aspectos particulares de cada país miembro del PLARSE.

Existen diversas guías para la gestión de RSE, de las cuales consideramos que la más

adecuada para evaluación de la RSE en empresas peruanas es Ethos Perú 2021, puesto que sus indicadores de medición están adaptados para América Latina, además de ello se adicionan indicadores adaptados al Perú. Así mismo estos indicadores son certificados por Global Reporting Initiative para Latinoamérica. Debido a la naturaleza de la investigación a realizarse más adelante, utilizaremos como base estos indicadores para medir el estado de gestión con enfoque en RSE de las empresas que son objeto de la investigación.

Resultados Obtenido a través de los indicadores Ethos – Perú 2021. Carpio (2013) señaló que los resultado se presentan a través de un informe de diagnóstico interno en donde: (a) se describe el avance y la profundidad de los avances de la empresa en temas de RSE, (b) ofrece el detalle del desempeño de la empresa por cada tema uno de los siete temas e indicadores, adjudicándole un puntaje a cada uno y un puntaje general de la empresa (c) relaciona el desempeño de la empresa en RSE con otras empresas de acuerdo al puntaje obtenido. Se establece un grupo de benchmark compuesto por las 10 empresas que tuvieron el mejor desempeño en la región, (d) Presenta correspondencia con los indicadores GRI, ISO 26000, Pacto Mundial, SA 8000 y Metas del Milenio y finalmente (e) la información es confidencial, cuya divulgación sucede sólo con autorización.

2.2 Resumen

En el presente capítulo se realizó una revisión sobre el estado de la gestión, de las empresas del sector construcción, el cual está determinado por las acciones que estas empresas realizan para poder alcanzar sus objetivos estratégicos. Los principales aspectos encontrados para poder establecer el estado de la gestión de las empresas del sector construcción fueron: (a) enfoque en innovación tecnológica, (b) enfoque productividad y calidad, (c) enfoque en recursos humanos, y (d) enfoque en responsabilidad social empresarial.

Luego de ello nos concentramos en algunas guías y normas de gestión con enfoque en RSE, de las cuales, se consideró como la más apropiada para conocer el estado de la gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca a los Indicadores Ethos Perú 2021- 2010; debido a que esta herramienta permite obtener indicadores cualitativos y cuantitativos adaptados a la realidad peruana. Estos indicadores se enfocan en el estado de la gestión de grupos de interés tanto internos como externos; divididos en siete temas; estos temas cuentan con 40 indicadores; los cuales a su vez se subdividen en: (i) indicadores a profundidad, y en (ii) indicadores binarios y cuantitativos. Finalmente los Indicadores Ethos Perú 2021, fueron usados como herramienta de medición para conocer el estado de la gestión con enfoque en RSE de las empresas del Sector Construcción del distrito de Cajamarca.

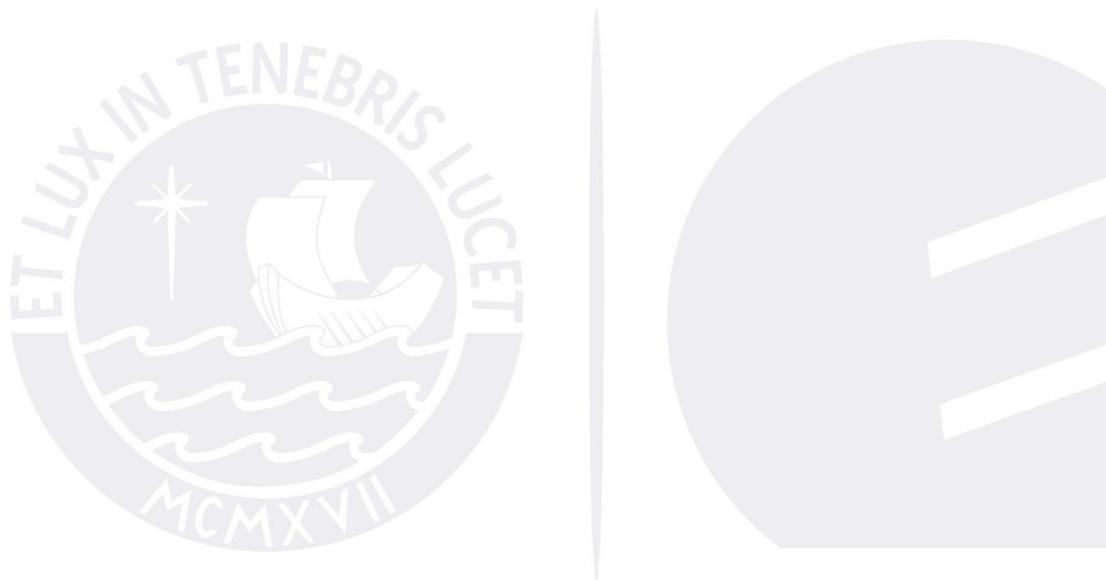
2.3 Conclusiones

El sector construcción es uno de los sectores que permite dinamizarla economía debido a la diversidad de recursos que emplea para su desarrollo. Este es uno de los sectores más importantes para la economía del Perú.

En el sector construcción se han ido desarrollando mejoras o innovaciones tecnológicas que han tenido por finalidad mejorar la productividad en el desarrollo de las obras de construcción, para lo cual se ha contado con mejores técnicas, materiales, herramientas, que han permitido que los procesos sean más eficientes, y que los materiales sean más amigables con el medio ambiente y que no impacten a las personas. En general se ha logrado que las obras puedan ser ejecutadas con procesos más eficientes donde existe una menor utilización de recursos y por lo tanto mayor productividad y menor impacto al medio ambiente.

Las nuevas tecnologías y herramientas de control, han generado nuevos negocios, técnicos y profesionales más competitivos, donde las empresas cada vez más se preocupan

por mantener capacitado a su personal de manera que puedan lograr una mayor productividad, no solo por el nuevo conocimiento adquirido sino también por la motivación y compromiso que adquieren con la empresa mediante las capacitaciones.



Capítulo III: Metodología

El propósito del presente estudio es describir cuál es el Estado de Gestión con Enfoque en RSE del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, utilizando como instrumento de medición el cuestionario de los indicadores Ethos- Perú 2021, el cual fue aplicado a cinco empresas del Distrito de Cajamarca. El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo transeccional o transversal con alcance descriptivo. Cuya finalidad es dar respuesta a las preguntas y objetivos planteados en el Capítulo I.

3.1 Diseño de la Investigación

La presente investigación utiliza el enfoque cuantitativo, porque busca a través de la medición numérica y el análisis estadístico, describir el estado de gestión con enfoque en RSE del Sector Construcción de empresas del distrito de Cajamarca; los datos recogidos se realizaron a través del cuestionario de los indicadores Ethos – Perú 2021. El estudio es de diseño no experimental, porque no se puede manipular variables; lo que se hace es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, es decir se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente (Hernández et al, 2010). El estudio es de diseño transeccional o transversal, porque la recolección de datos para las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca se realizó en un solo momento en un tiempo único.

Asimismo, la investigación planteada presenta un diseño holístico debido a que se enfocó en empresas del distrito de Cajamarca del rubro de construcción como única unidad de análisis, donde la población considerada, son empresas cuyo promedio de ventas anuales son similares o mayores a 10 millones de soles.

3.2 Consentimiento informado

Antes que los participantes de la presente investigación, iniciaran el llenado de las encuestas, se solicitó la firma por parte del representante legal de la empresa, del acta de

autorización de la empresa para realizar la investigación cuantitativa (Apéndice A), y la firma del formato de acta de aprobación de publicación de los resultados de la investigación (Apéndice B). Estos formatos fueron el respaldo para poder llevar a cabo la investigación en las empresas seleccionadas.

El perfil de los informantes inicialmente considerados en el estudio fue gerentes generales de cada empresa participante, sin embargo estos estuvieron dispuestos a responder el cuestionario sólo en dos de los casos, en los otros casos fueron respondidas por el gerente de recursos humanos o por algún jefe de área designado por el gerente general. A los participantes del llenado de la encuesta, se les solicitó que leyeran, comprendieran y firmarán el Consentimiento Informado que se muestra en el Apéndice C y la información para participar en la investigación. Al firmar este documento el participante evidencia que conoce: (a) los objetivos de la investigación, (b) los procedimientos de la encuesta, (c) el compromiso de confidencialidad sobre la información, y (d) el compromiso de confidencialidad sobre la publicación de los resultados finales. Una copia del Consentimiento Informado fue entregada al participante y el documento original fue archivado en poder de los investigadores.

3.3 Participantes de la Investigación

Los participantes de la investigación fueron funcionarios o directivos que contaban con la experiencia y conocimientos sobre el estado de la Gestión con enfoque en RSE de la empresa seleccionada, de manera que la información que brindaron con las respuestas a las preguntas de los indicadores Ethos-Perú 2021 fue confiable.

Para seleccionar a las empresas aptas para formar parte del estudio, se estableció ciertos criterios de selección como:

- Empresas del Sector Construcción.
- Sede de origen: Distrito de Cajamarca.
- Ventas anuales: mayor o igual a 10 millones de nuevos soles.

- Total de empleados en planilla mayor o igual a 10.
- Apertura de la empresa para colaborar con la investigación y brindar la información requerida.

Una vez contactados con los representantes legales de las empresas y confirmados los criterios de selección, las empresas seleccionadas para esta investigación fueron: (a) Ceyca Servicios Generales y Construcción S.A.C., (b) Grupo Cajamarca Minería y Construcción S.A.C., (c) Multiservicios Punre S.R.L., y (d) Catsol S.R.L. y (e) JJ & BD S.R.L. Se contó con el consentimiento y el apoyo de las empresas las cuales brindaron las facilidades asignando personal calificado para poder dar respuestas a las preguntas que se realizaron de acuerdo al cuestionario basado en los indicadores Ethos - Perú 2021.

3.4 Instrumentación

Se utilizó como instrumento de medición al “cuestionario de los indicadores Ethos-Perú 2021” de Ethos Perú-2021 (2010) que es una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de RSE. El cuestionario, está dividido en siete temas (a) valores, transparencia y gobierno; (b) público interno; (c) medio ambiente; (d) proveedores; (e) consumidores y clientes; (f) comunidad; y (g) gobierno y sociedad. Cada uno de estos temas está dividido en indicadores, siendo un total de 40 indicadores, de los cuales derivan las preguntas del cuestionario que son 458 preguntas como se muestra en el Apéndice D; cada indicador se clasifican en indicadores de profundidad, indicadores binarios, e indicadores cuantitativos, a continuación se describe cada uno de ellas (Perú 2021, 2010):

a. Indicadores de Profundidad: Evalúan la etapa actual de la gestión de RSE. Son de aplicación común para todos los países de la región que participa del PLARSE. Están representados por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica, desde una primera a una cuarta etapa (Etapa 1, Etapa 2, Etapa 3, y Etapa 4) a fin de poder identificar en que estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se describe en la

Tabla 4. Asimismo, el Apéndice D, indica las etapas para cada uno de los indicadores (40 indicadores en total). De las cuales se optara por solo una de las cuatro etapas, la que más se acerca a la realidad de la empresa.

b. **Indicadores Binarios.** Se compone de preguntas de respuesta binaria (sí o no) y califican el estadio seleccionado en los Indicadores en Profundidad. Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la empresa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden incorporarse a la gestión de los negocios. En los 40 indicadores hay un total de 327 preguntas binarias, ver Figura 3, cuyo detalle de las preguntas planteadas están en el Apéndice D.

c. **Indicadores Cuantitativos.** Proponen la selección sistemática de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para la empresa. Esta estructura permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. Los 40 indicadores tienen un total de 91 preguntas cuantitativas, ver Figura 3, cuyo detalle de las preguntas planteadas están en el Apéndice D.

3.5 Recolección de datos

Una vez identificadas las empresas para ejecutar el estudio (cinco empresas en total) se procedió a realizar las encuestas utilizando el cuestionario de los indicadores Ethos Perú 2021 (ver Apéndice D). Se realizó una encuesta por empresa, obteniendo cinco encuestas en total.

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera: primero se contactó con los representantes legales de las empresas para explicarles el objetivo del estudio, una vez aceptado por parte de ellos firmaron los formatos del Apéndice A y B; luego se envió el cuestionario por correo electrónico junto con el documento “Indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE” y el formato de Consentimiento Informado (Apéndice C) a representantes de cada

empresa quienes autorizaron y designaron un participante, por cada empresa, para contestar el cuestionario (de acuerdo al perfil de informantes).

Cantidad de preguntas del Cuestionario Ethos-Perú 2021							
Tema	N° de indicadores	Indicadores	N° de preguntas			Total preguntas	
			Binarias	Profundidad	Cuantitativas	por indicador	por tema
Valores, Transparencia y Gobierno	6	1. Compromisos Éticos	19	1	0	20	90
		2. Arraigo en la Cultura Organizativa	9	1	0	10	
		3. Gobierno Corporativo	23	1	3	27	
		4. Relaciones con la Competencia	11	1	0	12	
		5. Dialogo e involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders)	9	1	0	10	
		6. Balance Social/Reporte de Sostenibilidad	9	1	1	11	
Público Interno	13	7. Relaciones con sindicatos u otras Asociaciones de Empleados	3	1	0	4	182
		8. Gestión Participativa	2	1	0	3	
		9. Compromiso con el futuro de los niños	4	1	4	9	
		10. Compromiso con el Desarrollo Infantil	16	1	0	17	
		11. Valoración de la Diversidad	21	1	7	29	
		12. Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial	4	1	0	5	
		13. Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género	14	1	7	22	
		14. Relación con Trabajadores Tercerizados	9	1	6	16	
		15. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera	12	1	5	18	
		16. Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo	16	1	5	22	
		17. Compromiso con el desarrollo Profesional y Empleabilidad	5	1	11	17	
		18. Conducta frente a despidos	5	1	5	11	
		19. Preparación para jubilación	6	1	2	9	
Medio Ambiente	5	20. Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental	7	1	0	8	45
		21. Educación y Concientización Ambiental	3	1	0	4	
		22. Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios	7	1	2	10	
		23. Sustentabilidad de la Economía Forestal	3	1	3	7	
		24. Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	6	1	9	16	
Proveedores	4	25. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	12	1	4	17	35
		26. Trabajo Infantil en la Cadena Productiva	2	1	1	4	
		27. Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	3	1	1	5	
		28. Apoyo al Desarrollo de Proveedores	8	1	0	9	
Consumidores y Clientes	3	29. Política de comunicación comercial	10	1	0	11	41
		30. Excelencia de atención	12	1	6	19	
		31. Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los Productos y Ser	8	1	2	11	
Comunidad	4	32. Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad del entorno	17	1	0	18	46
		33. Relación con empresas locales	4	1	0	5	
		34. Financiamiento de la acción social	6	1	0	7	
		35. Involucramiento con la Acción Social	8	1	7	16	
		36. Contribuciones para Campañas Políticas	4	1	0	5	
Gobierno y Sociedad	5	37. Construcción de la ciudadanía por las empresas	1	1	0	2	19
		38. Prácticas anticorrupción y anticoima	3	1	0	4	
		39. Liderazgo e influencia social	3	1	0	4	
		40. Participación en proyectos gubernamentales	3	1	0	4	
			327	40	91	458	458

Figura 4. Cantidad de Indicadores y de Preguntas de Profundidad, Binarias y Cuantitativas del Cuestionario de Ethos-Perú

Los cuestionarios fueron entregadas después de un mes de ser recibida, en algunos casos los encuestados solicitaron que se realice la encuesta de manera presencial con el

encuestador para aclarar algunas dudas respecto a las preguntas, estas encuestas fueron concluidas en cinco reuniones consecutivas por aproximadamente 45 minutos en cada reunión. Antes de empezar a resolver el cuestionario, se les explicó brevemente a los encuestados el objetivo del estudio, el contenido del cuestionario de los Indicadores Ethos Perú-2021, hasta tener una comprensión suficiente, luego firmaron el formato de Consentimiento Informado del Apéndice C.

3.6 Análisis de datos

Luego de obtener los datos de las encuestas se ingresó al software SPSS para realizar su análisis estadístico, asimismo, se trabajó con el software Microsoft Excel para realizar las tablas y figuras de cada uno de los siete temas. Para analizar los datos se calificó con un puntaje a cada uno de los siete temas; para ello, se tomó en cuenta la calificación realizada por Marquina (2011), el cual dio un puntaje de cero a 345 puntos para cada uno de los siete temas (ver Tabla 3).

Tabla 3

Puntajes para la Clasificación de la Gestión de la RSE de las Organizaciones

Etapa de la Gestión con enfoque en RSE	Puntaje para empresa o sector		Puntaje por cada uno de los siete temas	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta
Etapa 1	525	<1050	75	<150
Etapa 2	1050	<1575	150	<225
Etapa 3	1575	<2100	225	<300
Etapa 4	2100	<=2415	300	<=345

Nota: Adaptado de “Diagnóstico de la Responsabilidad Social en Organizaciones Peruanas. Una Aproximación Interinstitucional y multidisciplinaria,” por Marquina et al., 2011, p. 36 Lima, Perú: CENTRUM Católica y Perú 2021.

Para encontrar el puntaje de cada indicador; se dividió 345 que es el puntaje máximo que tiene cada tema, entre la cantidad de indicadores que tiene cada tema. Para encontrar el puntaje de calificación para las preguntas; se realizó de acuerdo al tipo de preguntas, es decir, como cada tema tiene un valor de 345 puntos, se le dio un valor de 300 puntos para el total de preguntas de profundidad de cada tema, y un valor de 45 puntos para el total de preguntas

binarias y cuantitativas de cada tema, este valor se realizó en base a la calificación dada por Carpio (2013) coordinador de capacitaciones de Perú 2021, quien dio un valor de 300 puntos para preguntas de profundidad y de 45 (15% de las preguntas de profundidad) para las preguntas binarias y cuantitativas.

Para obtener el puntaje de calificación para cada etapa de profundidad; se dividió 300 puntos entre la cantidad de indicadores que tiene cada tema, y el resultado se dividió en cuatro etapas, como describe en la Figura 5.

Calificación de indicadores de profundidad por etapa					
Tema	Puntaje por tema(A)	N° de indicadores (B)	Puntaje por indicador (A/B)	Etapas	Puntaje por indicador para cada etapa
Valores, Transparencia y Gobierno	300	6	50	Etapa 1	12.50
				Etapa 2	25.00
				Etapa 3	37.50
				Etapa 4	50.00
Público Interno	300	13	23	Etapa 1	5.77
				Etapa 2	11.54
				Etapa 3	17.31
				Etapa 4	23.08
Medio Ambiente	300	5	60	Etapa 1	15.00
				Etapa 2	30.00
				Etapa 3	45.00
				Etapa 4	60.00
Proveedores	300	4	75	Etapa 1	18.75
				Etapa 2	37.50
				Etapa 3	56.25
				Etapa 4	75.00
Consumidores y Clientes	300	3	100	Etapa 1	25.00
				Etapa 2	50.00
				Etapa 3	75.00
				Etapa 4	100.00
Comunidad	300	4	75	Etapa 1	18.75
				Etapa 2	37.50
				Etapa 3	56.25
				Etapa 4	75.00
Gobierno y Sociedad	300	5	60	Etapa 1	15.00
				Etapa 2	30.00
				Etapa 3	45.00
				Etapa 4	60.00

Figura 5. Puntaje de Calificación de Indicadores de Profundidad por etapa.

Para obtener el puntaje de las preguntas binarias; se dividió los 45 puntos entre la cantidad de indicadores que tiene cada tema, y este resultado se dividió entre el número de preguntas binarias que tiene cada indicador, obteniéndose el puntaje para cada pregunta binaria por indicador y por tema (ver Figura 6).

Calificación de indicadores binarios por pregunta						
Tema	Puntaje por Tema	Nº de indicadores	Indicadores	Nº de preguntas	Puntaje por indicador	Puntaje por pregunta
Valores, Transparencia y Gobierno	45	6	1. Compromisos Éticos	19	7.50	0.39
			2. Arraigo en la Cultura Organizativa	9	7.50	0.83
			3. Gobierno Corporativo	23	7.50	0.33
			4. Relaciones con la Competencia	11	7.50	0.68
			5. Dialogo e involucramiento de los Grupos de Interés	9	7.50	0.83
			6. Balance Social/Reporte de Sostenibilidad	10	7.50	0.75
Público Interno	45	13	7. Relaciones con sindicatos u otras Asociaciones de Empleados	3	3.46	1.15
			8. Gestión Participativa	2	3.46	1.73
			9. Compromiso con el futuro de los niños	4	3.46	0.87
			10. Compromiso con el Desarrollo Infantil	16	3.46	0.22
			11. Valoración de la Diversidad	21	3.46	0.16
			12. Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial	4	3.46	0.87
			13. Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género	14	3.46	0.25
			14. Relación con Trabajadores Tercerizados	9	3.46	0.38
			15. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera	12	3.46	0.29
			16. Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo	16	3.46	0.22
			17. Compromiso con el desarrollo Profesional y Empleabilidad	5	3.46	0.69
			18. Conducta frente a despidos	5	3.46	0.69
			19. Preparación para jubilación	6	3.46	0.58
Medio Ambiente	45	5	20. Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental	7	9	1.29
			21. Educación y Concientización Ambiental	3	9	3.00
			22. Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios	7	9	1.29
			23. Sustentabilidad de la Economía Forestal	6	9	1.50
			24. Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	6	9	1.50
Proveedores	45	4	25. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	12	11.25	0.94
			26. Trabajo Infantil en la Cadena Productiva	3	11.25	3.75
			27. Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	3	11.25	3.75
			28. Apoyo al Desarrollo de Proveedores	8	11.25	1.41
Consumidores y Clientes	45	3	29. Política de comunicación comercial	10	15	1.50
			30. Excelencia de atención	12	15	1.25
			31. Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los Productos y Servicios	8	15	1.88
Comunidad	45	4	32. Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad del entorno	12	11.25	0.94
			33. Relación con empresas locales	4	11.25	2.81
			34. Financiamiento de la acción social	6	11.25	1.88
			35. Involucramiento con la Acción Social	8	11.25	1.41
Gobierno y Sociedad	45	5	36. Contribuciones para Campañas Políticas	4	9	2.25
			37. Construcción de la ciudadanía por las empresas	1	9	9.00
			38. Prácticas anticorrupción y anticoima	3	9	3.00
			39. Liderazgo e influencia social	3	9	3.00
			40. Participación en proyectos gubernamentales	3	9	3.00

Figura 6. Puntaje de Calificación de Indicadores Binarios por pregunta

Una vez obtenido los puntajes de calificación para cada pregunta, se realizó la suma de los puntajes de las preguntas contestadas que corresponden a cada indicador, obteniéndose el puntaje por indicador. Luego se sumó los puntajes de los indicadores que corresponden a cada tema y se sacó el puntaje de cada tema (este procedimiento se realizó para las cinco empresas de estudio). Este puntaje se ubicó en la Tabla 3 para ver la etapa en que se encontraba cada empresa; y se realizó su descripción de acuerdo a cada tema, tomando en cuenta para ello la Tabla 4 de las etapas de Ethos-Perú 2021. La Tabla 6, muestra el puntaje obtenido y la etapa en que se encontró cada una de las cinco empresas, en cada uno de los siete temas.

Para describir el “Estado de la gestión con enfoque en RSE del Sector Construcción del distrito de Cajamarca, de cada uno de los siete temas” como se muestra en la Tabla 5; se realizó la suma de promedios de cada indicador que corresponden a cada tema, obteniéndose el puntaje por tema, y este resultado se ubicó en la Tabla 3 para ver en qué etapa se encontraban, luego se procedió a realizar su descripción tomando en cuenta la descripción de las etapas de la Tabla 4 de Ethos-Perú 2021.

Tabla 4

Etapas para Evaluar la Gestión de Responsabilidad Social de las Organizaciones

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Representa una etapa básica de acciones de la organización, la cual responde solo a la exigencias legales	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladores que resultan en cambios de expectativas en la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad

Nota. Tomado de “indicadores Ethos - Perú 2021 de responsabilidad Social Empresarial”, por Instituto Ethos y Perú 2021, p.10. Lima, Perú: Perú 2021.

Para describir el Estado de la gestión con enfoque en RSE del Sector Construcción del distrito de Cajamarca de cada indicador correspondiente a cada tema, como se muestran en la Figura 9, Figura 12, Figura 15, Figura 18, Figura 21, Figura 24 y Figura 27; se encontró el promedio de cada indicador (suma de los puntajes de cada indicador de cada empresa, entre la cantidad de empresas, ver formula en la Figura 7), luego se realizó su descripción de acuerdo a las tablas de las etapas del Apéndice D para cada uno de los 40 indicadores.

Promedio =	$\frac{\text{Empresa 1} + \text{Empresa 2} + \text{Empresa 3} + \text{Empresa 4} + \text{Empresa 5}}{\text{Cantidad de empresas (5)}}$
------------	--

Figura 7: Formula para encontrar el promedio para cada indicador.

Para encontrar la etapa de cada tema, se sumaron los puntajes del promedio de cada indicador correspondiente a cada tema, este puntaje se ubicó en la tabla 3 para realizar su descripción dependiendo de la etapa en que se encuentran, para cada uno de los temas, ver Tabla 6.

3.7 Validez y Confiabilidad del instrumento

Sampieri, Collado, y Baptista (2010) mencionaron que un instrumento de medición debe representar a las variables de la investigación y además debe reunir tres requisitos, debe dar confiabilidad, validez y objetividad. (a) La confiabilidad, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales; (b) la validez, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Puede tener diferentes tipos de evidencia como; validez de contenido, validez de criterio, y validez de constructo.

Para la siguiente investigación el instrumento de medición es a través del cuestionario de los indicadores Ethos - Perú 2021, que han sido elaboradas como un componente del PLARSE, por organizaciones de prestigio como la asociación civil Perú 2021 en alianza con organizaciones latinoamericanas líderes en RSE, y el Instituto Ethos; la cual es una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de RSE (Perú 2021, 2010). Estas

preguntas no fueron alteradas por el investigador por lo tanto no se necesitó comprobar la validez y confiabilidad de las preguntas de la encuesta, sin embargo, se debe asegurar que estas preguntas logren obtener los resultados del objetivo de investigación, es decir lograr medir la variable de investigación que es conocer el “estado de gestión con enfoque de RSE”. Esta herramienta se aplicó a cinco empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, cuyas ventas anuales fueron mayores o similares a 10 millones de nuevos soles, con la finalidad de conocer y describir el estado de gestión con enfoque en RSE de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca.

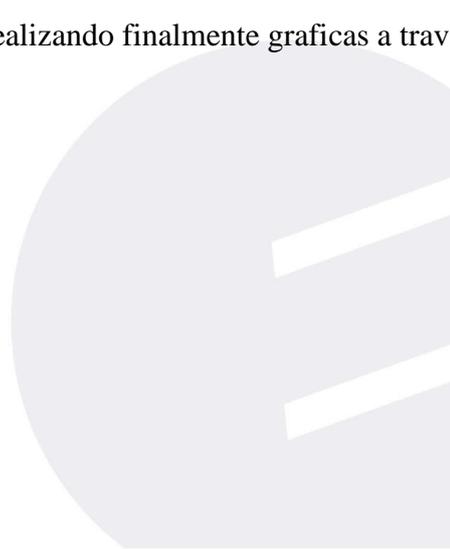
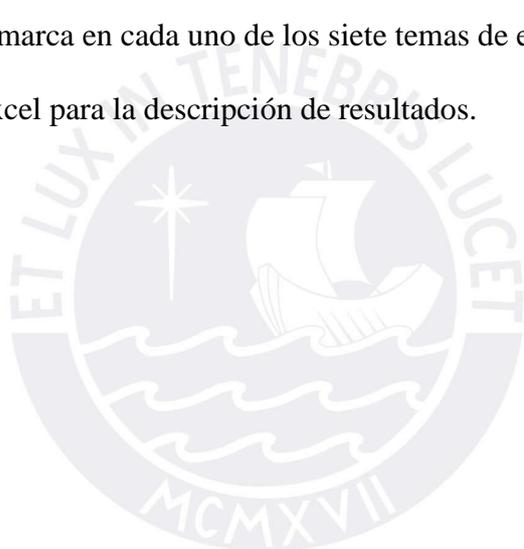
3.8 Resumen

El presente estudio es de diseño cuantitativo descriptivo, cuyo objetivo es describir el estado de Gestión con Enfoque en RSE del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca. Utilizando como herramienta de medición al cuestionario Ethos-Perú 2021, las cual constan de siete temas que son: (a) Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, (b) Público Interno, (c) Medio Ambiente, (d) Proveedores, (e) Consumidores y Clientes, (f) Comunidad, y (g) Gobierno y Sociedad. Estos siete temas del cuestionario contienen 40 indicadores (que contiene 458 preguntas en total, ver anexo D), que servirán para ubicar al Sector Construcción del Distrito de Cajamarca de las empresas en estudio, si se encuentran en la Etapa 1, Etapa 2, Etapa 3, o Etapa 4, de acuerdo a la clasificación del Ethos-Perú 2021.

Para ello se consideró la calificación realizada por Marquina (2011), quien da un puntaje de “cero” a 345 puntos para cada uno de los siete temas (ver tabla 3), ubicándolas en cada etapa de acuerdo a su puntaje; y el análisis de la descripción de las Etapas (1, 2, 3 y 4). Para realizar los puntajes del estudio se tomó en cuenta la calificación de los indicadores de profundidad y de los indicadores binarios, los indicadores cuantitativos no se tomaron en cuenta debido a que la mayoría de las empresas participantes no respondieron las cantidades solicitadas en la encuesta.

Las preguntas del cuestionario se realizaron a funcionarios de cinco empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, con ventas anuales mayores o similares a 10 millones de nuevos soles y con un total de empleados en planilla mayor o igual a 10. Antes de realizar las preguntas a los encuestados se les explico el objetivo del estudio y firmaron el Consentimiento Informado del Apéndice C; así mismo el representante legal de la empresa firmo el formato de Acta de Autorización de la Empresa del Apéndice A y el formato de Confidencialidad del Apéndice B.

Luego de recopilar los datos de la encuesta de los 40 indicadores, se transfirió los datos al software SPSS para realizar su análisis estadístico, y de esta manera ubicar en qué etapa según el Ethos-Perú 2021 se encontraba el Sector Construcción del Distrito de Cajamarca en cada uno de los siete temas de estudio. Realizando finalmente graficas a través el Excel para la descripción de resultados.



Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados

Este capítulo presenta los resultados del estudio realizado a las cinco empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, donde se describe el estado de gestión con enfoque en RSE en cada uno de los siete temas considerados en los indicadores Ethos - Perú 2021; respondiendo de esta manera a los objetivos y preguntas de investigación realizadas en el capítulo I.

4.1 Presentación de Resultados

4.1.1 ¿Cuál es el estado de la gestión con enfoque en RSE en el Sector Construcción del Distrito de Cajamarca?

La Tabla 5, muestra los resultados del estado de gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción lo que indica que estas empresas están en la Etapa 1; encontrándose en una etapa básica de acciones, en un nivel reactivo a las exigencias legales; es decir, estas empresas están limitadas a cumplir con la legislación vigente. Así mismo se observa que el sector tiene ventaja en cuanto a “Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo”, ubicándose en la Etapa 2, lo que indica que éstas empresas ya empiezan a encaminar cambios y avances respecto a la gestión con enfoque en RSE en este tema; por otro lado se observó que el puntaje más bajo se encuentra en el tema de “Proveedores”.

Tabla 5

Puntaje promedio del Estado de la Gestión con Enfoque en RSE obtenido por las empresas del Distrito de Cajamarca del Sector Construcción

Temas	Promedio del sector	Etapas
Valores, transparencia y Gobierno Público Interno	165.50	Etapa 2
Medio Ambiente	110.53	Etapa 1
Proveedores	104.89	Etapa 1
Consumidores y Clientes	99.56	Etapa 1
Comunidad	127.73	Etapa 1
Gobierno y Sociedad	123.56	Etapa 1
Puntaje Final	107.78	Etapa 1

La Tabla 6, muestra la calificación de cada una de las empresas participantes de la investigación, en donde se puede observar que sólo una de ellas se encuentra en la Etapa 2 del Ranking general según los indicadores Ethos-Perú 2021, las demás se encuentran en la Etapa 1.

Tabla 6

Puntaje del Estado de la Gestión con Enfoque en RSE obtenido por cada empresa participante de la investigación.

Temas	Empresa				
	E1	E2	E3	E4	E5
Valores, transparencia y Gobierno	169.60	157.35	79.65	222.46	198.43
Público Interno	82.25	78.17	85.09	164.73	142.41
Medio Ambiente	106.82	75.32	78.97	184.61	78.75
Proveedores	76.99	77.46	97.73	125.40	120.24
Consumidores y Clientes	160.50	76.72	77.75	218.85	104.82
Comunidad	99.61	77.81	103.83	189.85	146.72
Gobierno y Sociedad	60.00	75.00	108.38	148.50	147.00
Puntaje Final	755.77	617.83	631.40	1254.40	938.37
Etapa	Etapa 1	Etapa 1	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 1

4.2.1 ¿Cuál es el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos - Perú 2021?

En el tema de “Valores, transparencia y gobierno corporativo” se encontró que cuatro de las cinco empresas en estudio, se ubican en la Etapa 2 y sólo una de ellas se ubica en la Etapa 1, tal como se muestra en las Figuras 8 y 9; esto muestra que la mayoría de empresas se encuentran en la etapa 2, donde han pasado de una etapa básica de gestión del cumplimiento de leyes, a una etapa intermedia de acción, en la cual las empresas mantiene una postura defensiva empezando a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas en temas de “Valores, transparencia y gobierno corporativo”.

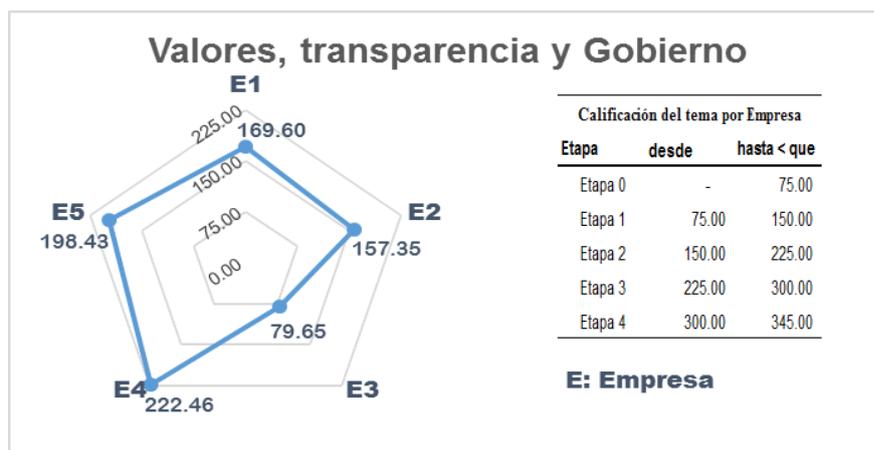


Figura 8. Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las Empresas del Distrito de Cajamarca del Sector Construcción, respecto a Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

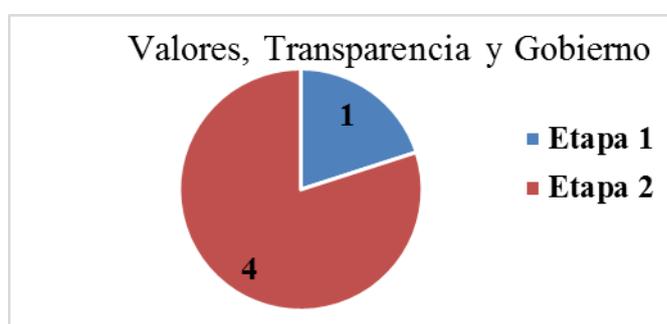


Figura 9. Cantidad de empresas por Etapa, en el tema de Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

La Figura 10, muestra los indicadores de medición respecto al tema de “Valores, Transparencia y Gobierno”, cuyos resultados muestran que los indicadores que más contribuyen para la gestión de las empresas en el tema de “Valores, transparencia y gobierno” son el indicador 6 y el indicador 5, así como se describe a continuación:

- El indicador 6, “Balance social/reporte de sostenibilidad”, cuyo puntaje fue 41.71, ubicándolo en la Etapa 3; es decir, que las empresas tienen un amplio involucramiento interno en los reportes de aspectos sociales, ambientales y económicos con resultados favorables.
- En cuanto al indicador 5 “Diálogo e Involucramiento de los grupos de interés (Stakeholders)”, también se ubica en la Etapa 3 es decir, además de brindarle prioridad a sus grupos de interés por medio de mapeos periódicos y mecanismos de diálogo e involucramiento para remediar impactos socio ambientales, adopta una

estrategia de gestión de la información y conocimiento para interiorizar los impactos socio ambientales negativos ocasionados por la empresa.

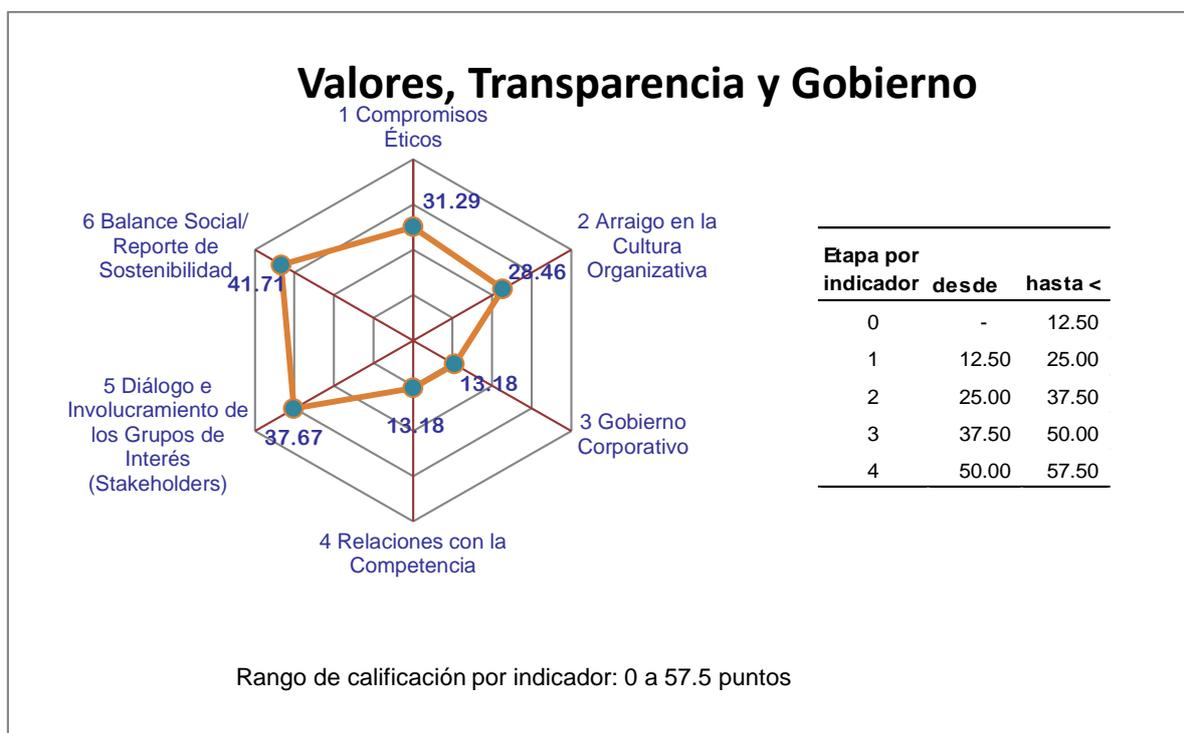


Figura 10. Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

La Figura 10, también muestra que dos de los seis indicadores se encuentran en la etapa 1, es decir son la parte más débil de los indicadores de medición respecto al tema de “Valores, Transparencia y Gobierno”, como se describe a continuación:

- El indicador 3 “Gobierno Corporativo”, se encuentra en la Etapa 1; es decir, la estructura organizativa y prácticas de gobierno de la empresa, las empresas en estudio se encuentran en una etapa básica de acciones limitadas a cumplir la legislación vigente.
- El indicador 4 “Relaciones con la Competencia”, las empresas en estudio también se encuentran en la Etapa 1, es decir con respecto a las políticas de relación con la competencia u organizaciones de mismo propósito, las empresas Siguen las prácticas

de precio y competencia comunes al mercado limitadas a cumplir con la legislación vigente.

4.2.2¿Cuál es el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

En este tema se puede observar que sólo una de las cinco empresas se encuentra en la Etapa 2, las demás se encuentran en la Etapa 1; tal como muestran en las Figuras 11 y 12. Esto quiere decir que la gestión con enfoque en RSE en cuanto a su “Público Interno”, de la mayoría de las empresas se encuentran dentro de una etapa básica en donde sólo se limitan a cumplir con la exigencia de la ley, en lo que concierne a temas administrativos y temas legales del sector de construcción.

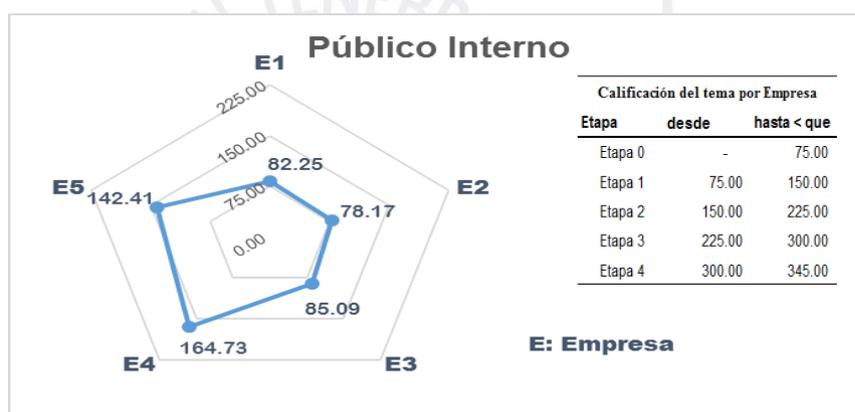


Figura 11. Estado de la gestión con enfoque en RSE del sector construcción por cada una de las empresas estudiadas del distrito de Cajamarca, en el tema de Público Interno.

Público Interno: Cantidad de Empresas por etapa.



Figura 12. Cantidad de empresas por Etapa, en el tema de Público Interno.

La Figura 13, muestra los indicadores de medición respecto al tema de “Público Interno”, cuyos resultados muestran que el indicador 9 “Compromiso con el futuro de los niños” es el que tiene el puntaje más alto (12.71) respecto a los demás indicadores, asimismo, es el único indicador que se ubica en la etapa 2 (los demás indicadores se ubican en la Etapa 1), lo que indica que desarrolla programas específicos para la contratación de practicantes, ofreciendo buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional.

De los 13 indicadores que conciernen al tema de “Público interno” 12 de ellos se encuentran en la Etapa 1. Siendo los que obtuvieron más alto puntaje en la Etapa 1, los indicadores 15, 16, 17, como se describe a continuación:

- El Indicador 15 “Políticas de remuneración, prestaciones y carrera” y en el indicador 13 “Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género”, las empresas también muestran mayor puntaje, sin embargo se encuentran en la Etapa 1, lo que representa una etapa básica de acciones en la que se limitan a cumplir con las exigencias legales en cuanto a políticas salariales y en la promoción de equidad de género.
- El Indicador 14 “Relaciones con Trabajadores Tercerizados”, alcanza el puntaje mínimo que ubica a las empresas estudiadas en la Etapa 1 dentro del ranking de los indicadores Ethos Perú 2021, lo que quiere decir que en sus relaciones con trabajadores tercerizados y/o con sus proveedores de servicios, estas empresas realizan las acciones mínimas necesarias para mantener una relación contractual dentro de los parámetros legales.
- El Indicador 19 “Preparación para la Jubilación”, también alcanza un puntaje mínimo para que las empresas estudiadas se ubiquen en la Etapa 1, es decir ofrecen información básica a sus empleados sobre la obtención de la jubilación.

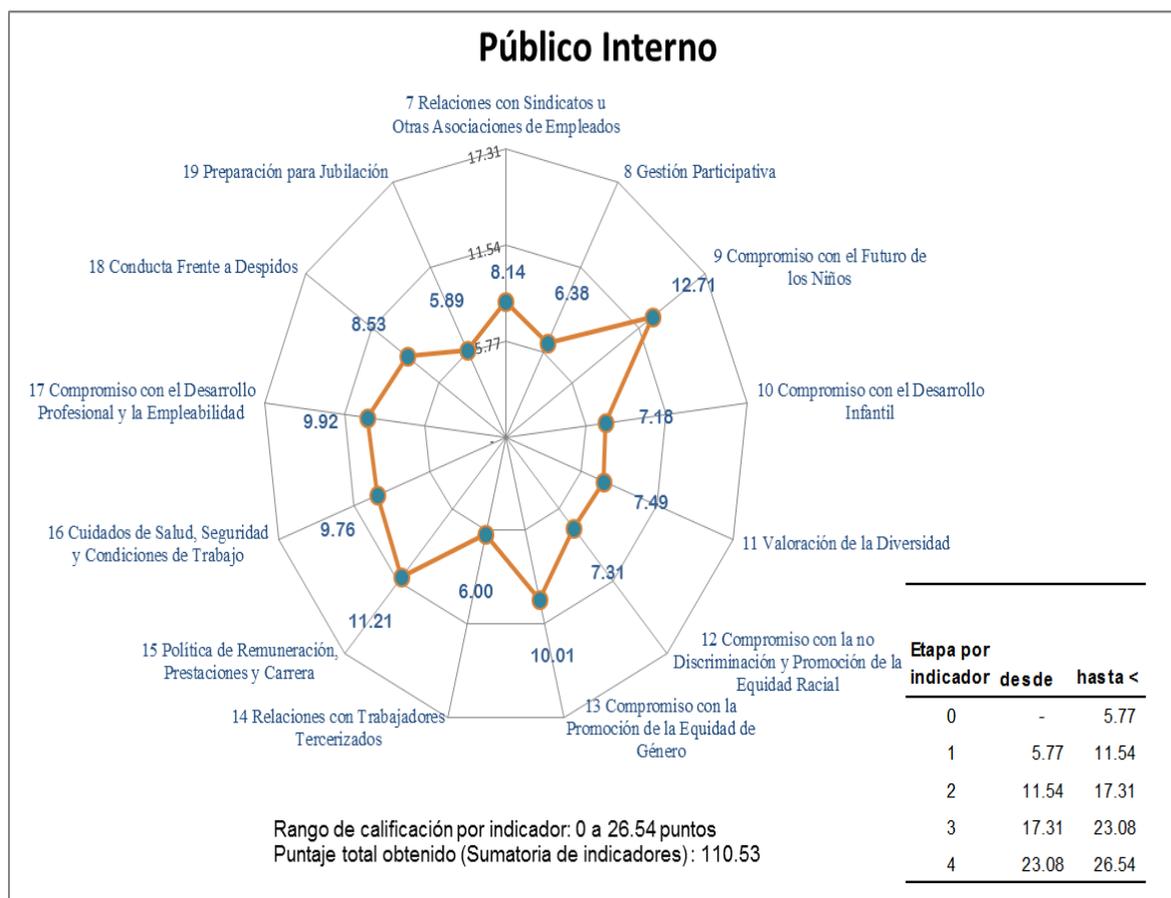


Figura 13. Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Público Interno.

¿Cuál es el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

El tema de medio ambiente se encuentra en la Etapa 1. En este tema se pudo observar que sólo una de las cinco empresas se encontró en la Etapa 2, las demás se encontraron en la Etapa 1; tal como muestran las Figuras 14 y 15.

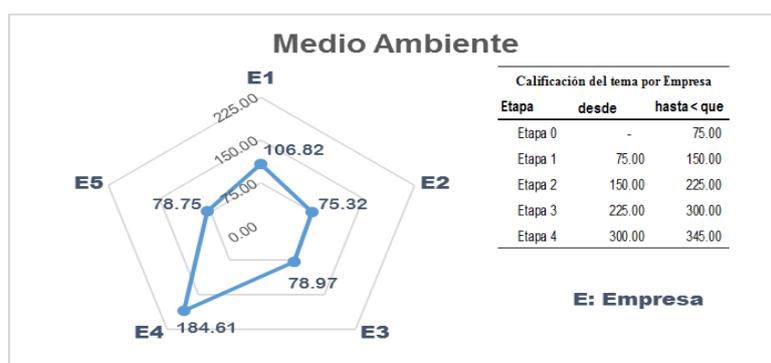


Figura 14. Estado de la gestión con enfoque en RSE por empresa estudiada, respecto a Medio Ambiente.

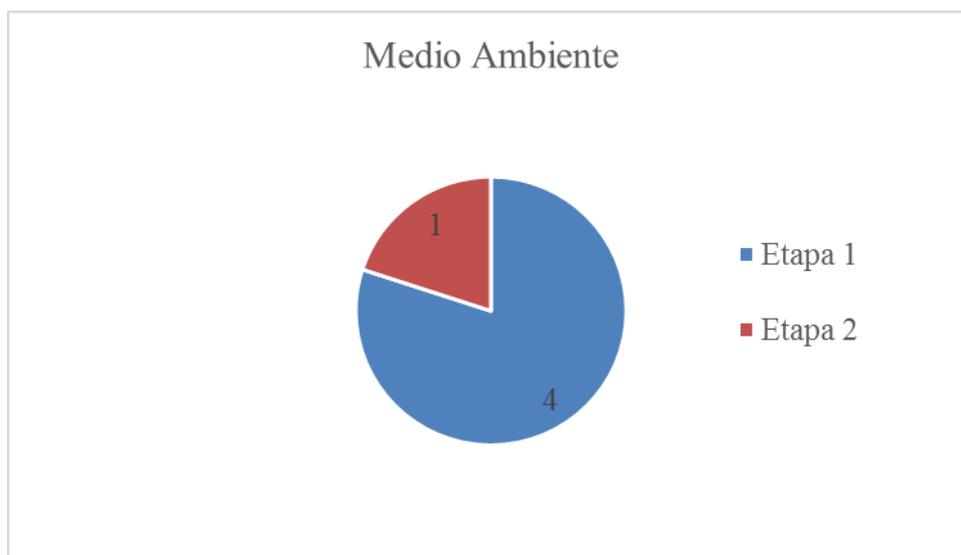


Figura 15. Cantidad de empresas por Etapa, respecto a Medio Ambiente.

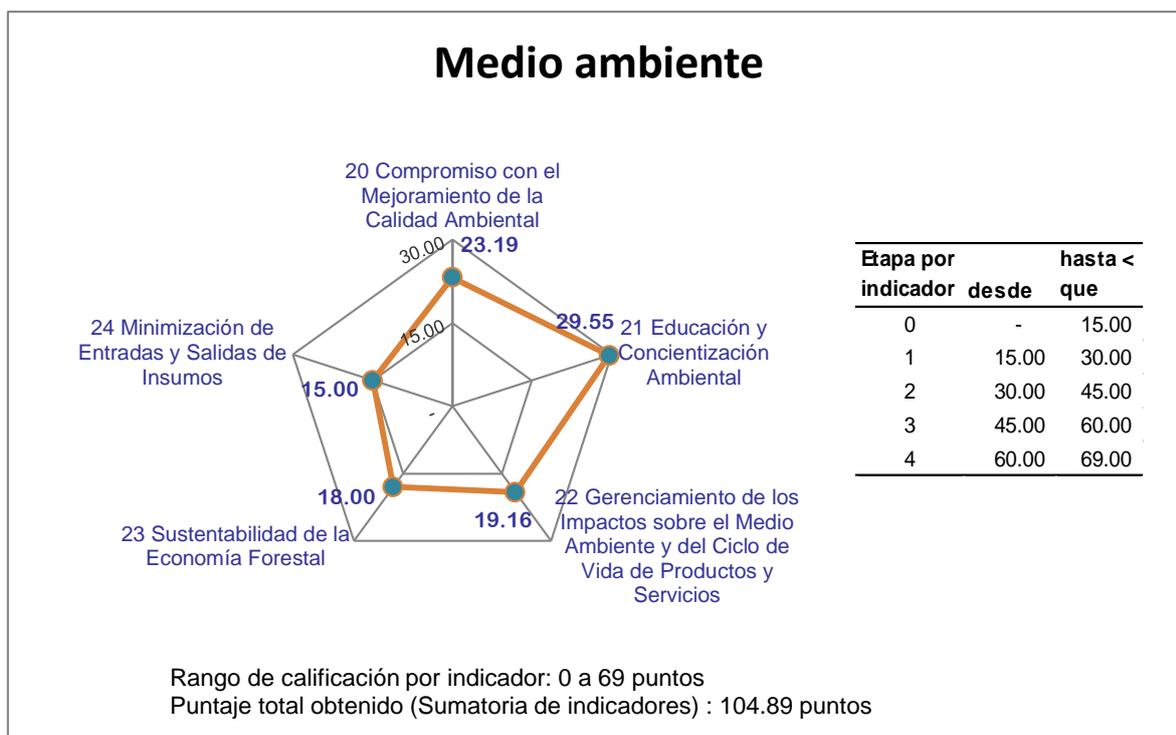


Figura 16. Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Medio Ambiente.

La Figura 16 también muestra que el puntaje más bajo es el obtenido por el Indicador 24, lo que quiere decir que las empresas del sector en estudio apenas alcanzan el puntaje para ubicarse en la Etapa 1. Lo que significa que estas empresas realizan las acciones más básicas para: reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas e

implantar procesos de destinación adecuada de residuos; y dichas acciones las realizan sin alterar su estándar tecnológico actual.

4.2.3 ¿Cuál es el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

Respecto al estado de gestión con enfoque en RSE en el tema de Proveedores, se puede observar que el 100% de las empresas se encontraron en la Etapa 1. Tal como se muestra en la Figura 17 y 18. Quiere decir, que estas empresas presentaron un nivel básico en cuanto la gestión con enfoque en RSE con respecto a sus proveedores ya que sólo se basan en el cumplimiento de las exigencias legales.

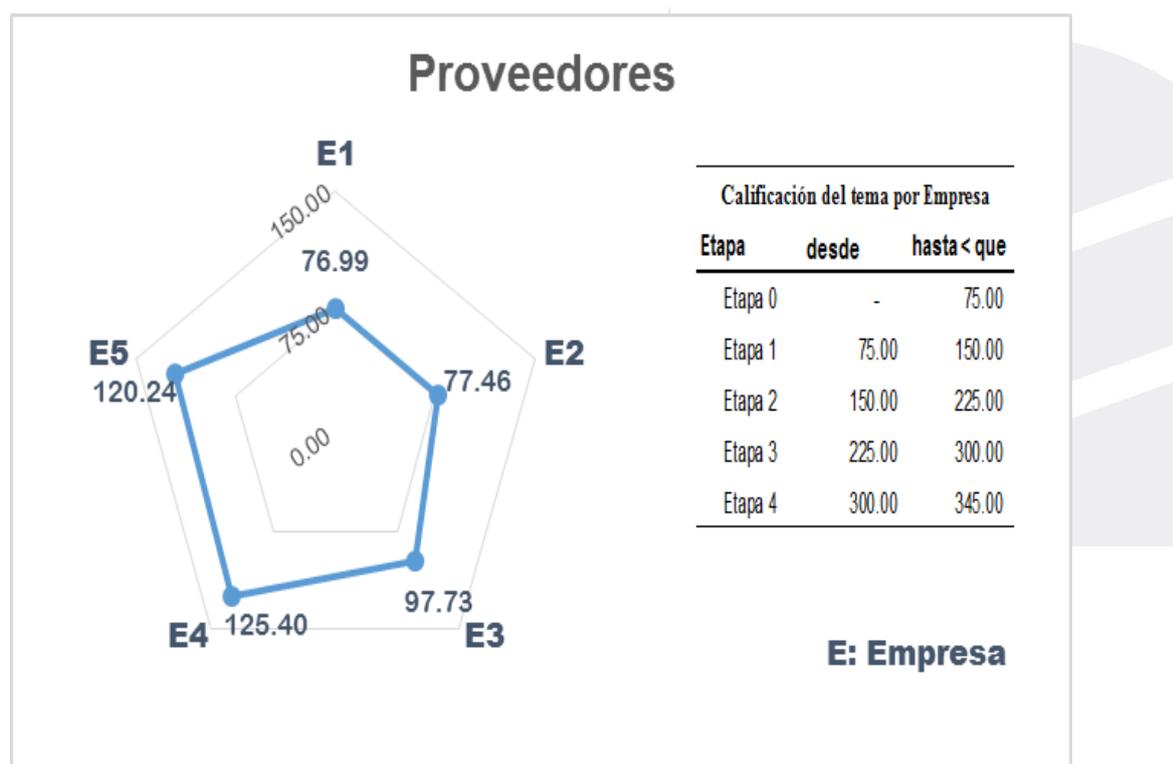


Figura 17. Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción, respecto a los Proveedores.

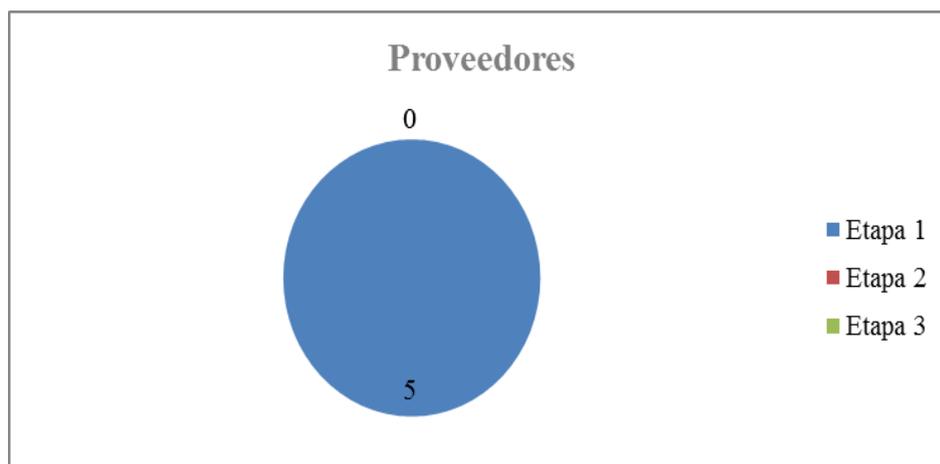


Figura 18. Cantidad de empresas por Etapa, respecto a los Proveedores.

La Figura 19, muestra los puntajes de los indicadores de medición con respecto al tema de “Proveedores” de la cual se puede observar que el indicador 25 “Criterios de selección y evaluación de proveedores” es el que tiene el mayor puntaje (32.48), sin embargo éste también se ubica dentro de la etapa 1, al igual que los demás indicadores, significa que las empresas incluyen criterios para la relación con sus proveedores dentro de sus políticas internas, adoptando políticas de selección y evaluación de proveedores y aliados conocida por los grupos de interés y basadas sólo en factores como la calidad, precio y plazo.

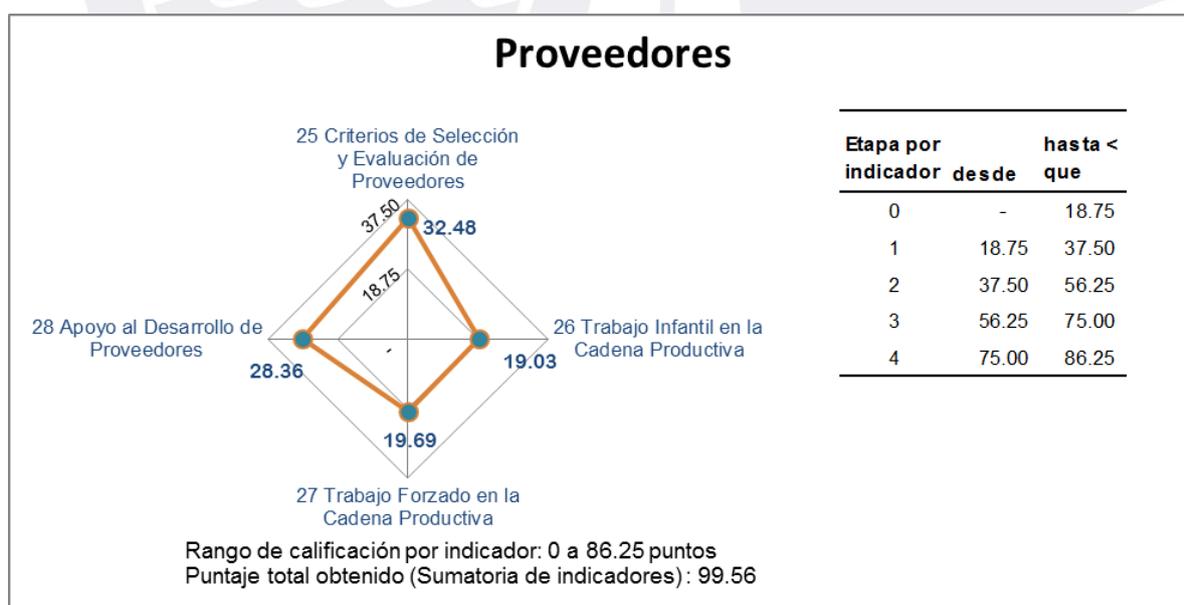


Figura 19. Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Proveedores.

La Figura 19, también muestra que el puntaje más bajo corresponde a los indicadores 26 y 27, lo que significa que:

- Con respecto a las relaciones con proveedores y aliados, las empresas realizan las mínimas acciones necesarias para poseer políticas formales con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo infantil, así como discutir este tema con los proveedores y estimularlos a cumplir la legislación. Lo que quiere decir que estas empresas están realizando las acciones mínimas necesarias para cumplir con la legislación vigente.
- Con respecto al trabajo Forzado en la cadena productiva, la empresa también realiza las acciones mínimas necesarias para: cumplir con la legislación vigente y contar con políticas formales con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo forzado, así como exigir a sus a sus proveedores el cumplimiento de la legislación.

4.2.4¿Cuál es el estado de la gestión con respecto a consumidores y clientes en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

En este tema se observa que dos de las cinco empresas en estudio, se encontraron en la Etapa 2; las otras tres empresas se encontraron en la Etapa 1 (tal como se muestra en la Figura 20 y Figura 21), obteniéndose un puntaje promedio del total de empresas en estudio es 127.73, lo que ubica a las empresas del distrito de Cajamarca del sector en la Etapa 1, que representa una etapa básica de acciones en la cual se limita a cumplir con la legislación vigente.

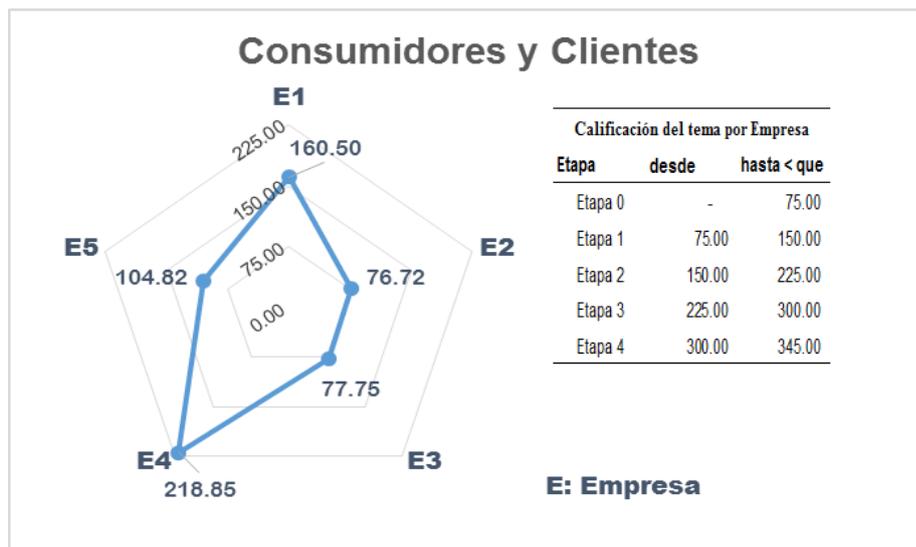


Figura 20. Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción, respecto a los Consumidores y Clientes.



Figura 21. Cantidad de empresas por Etapa, respecto a los Consumidores y Clientes.

La Figura 22, muestra la gestión con enfoque en RSE respecto al tema de “consumidores y clientes” en donde el indicador 30 “Excelencia de la atención” es el que tiene el puntaje más alto (48.94) respecto a los demás indicadores de medición en el tema de Consumidores y Clientes; no obstante también se ubica en la Etapa 1, como todos los demás indicadores. Esta ubicación del Indicador 30 quiere decir, que el servicio de atención a los clientes representa ligera ventaja respecto a los demás, aun así se encuentra en una etapa básica de acciones en la que sólo se atiende a demandas individuales a solicitud de los clientes.

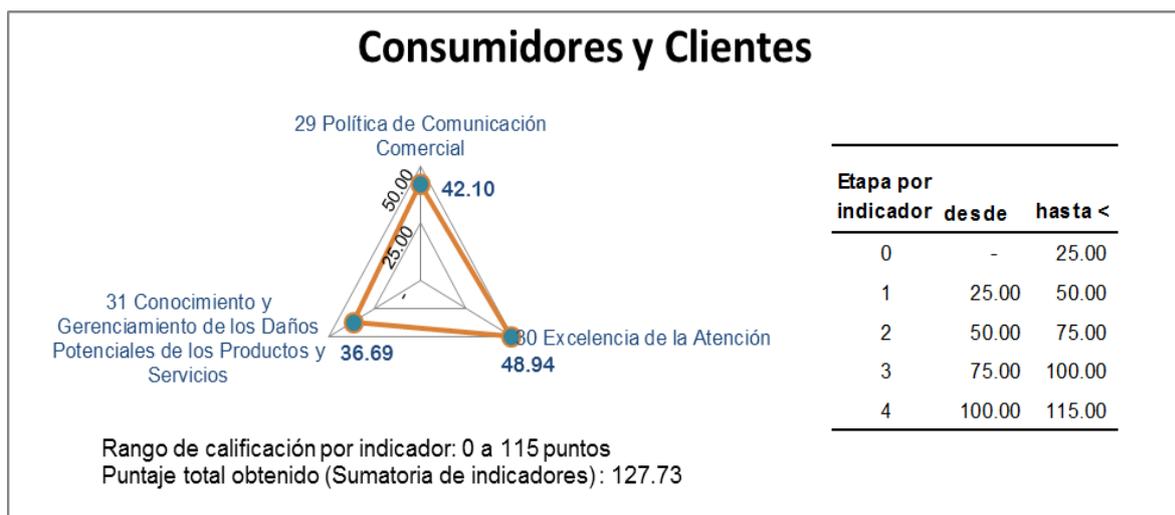


Figura 22. Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Consumidores y Clientes.

4.2.5 ¿Cuál es el estado de la gestión con respecto a comunidad en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

Como se puede observar en la Figura 14, sólo una de las cinco empresas en estudio califica en la Etapa 2, las demás empresas se encuentran en la Etapa 1, tal como se muestra en las Figura 23 y Figura 24. Lo que nos da un promedio que ubica al sector en la Etapa 1. Es decir, en este tema las empresas también se encuentran en un nivel básico, en donde solamente se gestionan lo establecido por las leyes en lo que respecta a comunidad.



Figura 23. Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción, respecto a Comunidad.

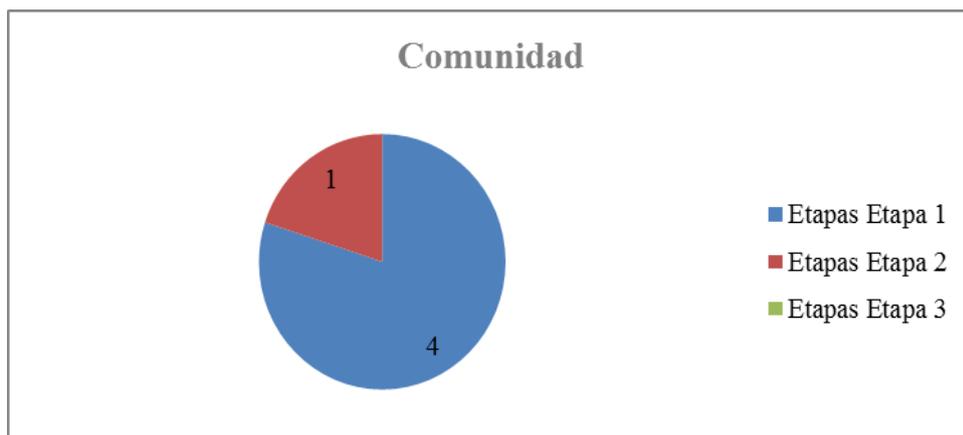


Figura 24. Cantidad de empresas por etapa, respecto a Comunidad.

La Figura 25, muestra la gestión con enfoque en RSE respecto al tema de “Comunidad” en donde el indicador 33 “Relaciones con organizaciones locales” es el que tiene el puntaje más elevado (37.27) respecto a los demás indicadores de medición en este tema; aun así también se ubica en la Etapa 1, como todos los demás indicadores. Lo cual significa, que conoce superficialmente las necesidades de las comunidades y responde puntualmente a pedidos eventuales de apoyo de las comunidades. Se observa además que estas empresas se encuentran muy cercanas a ubicarse en la Etapa 2 con respecto al Indicador 33.

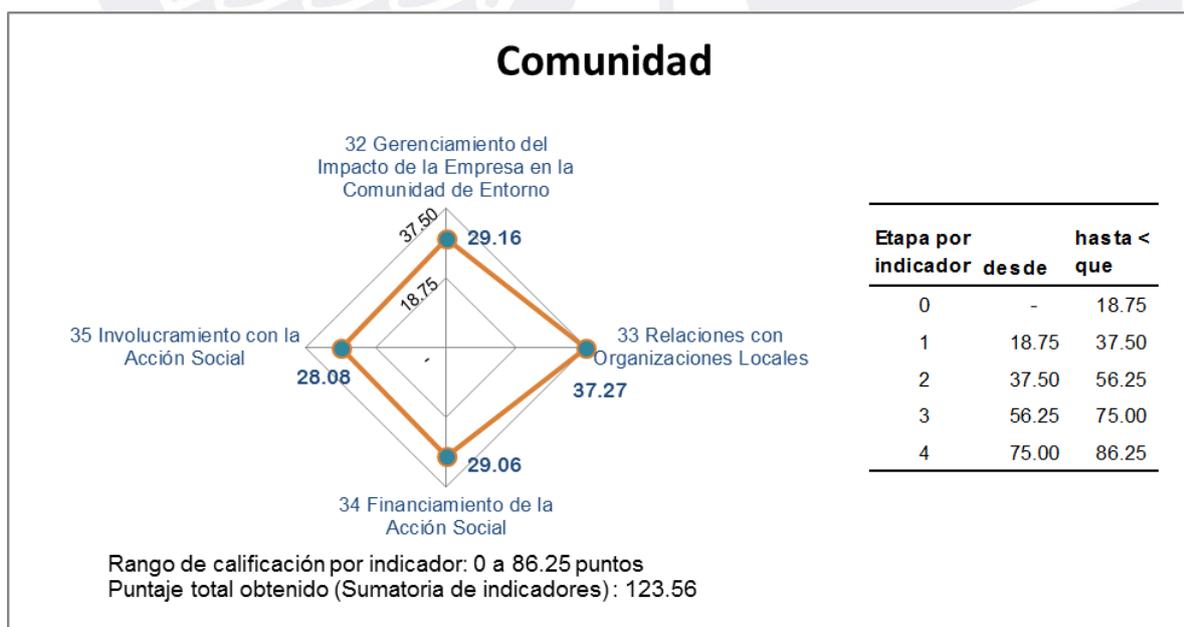


Figura 25. Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Comunidad.

4.2.6 ¿Cuál es el estado de la gestión con respecto a Gobierno y Sociedad en empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

En el tema de “Gobierno y Sociedad” se obtuvo un promedio que ubicó a las empresas del sector en estudio en la Etapa 1, como se puede observar en la Figura 26; así mismo hay una empresa “E1” que no alcanza la Etapa 1, es decir no realiza gestiones relevantes con enfoque en RSE en lo que respecta a Gobierno y Sociedad. Las cuatro empresas restantes sólo alcanzan la Etapa 1, es decir el promedio del sector Cajamarquino también se encuentra en la etapa básica de gestión.

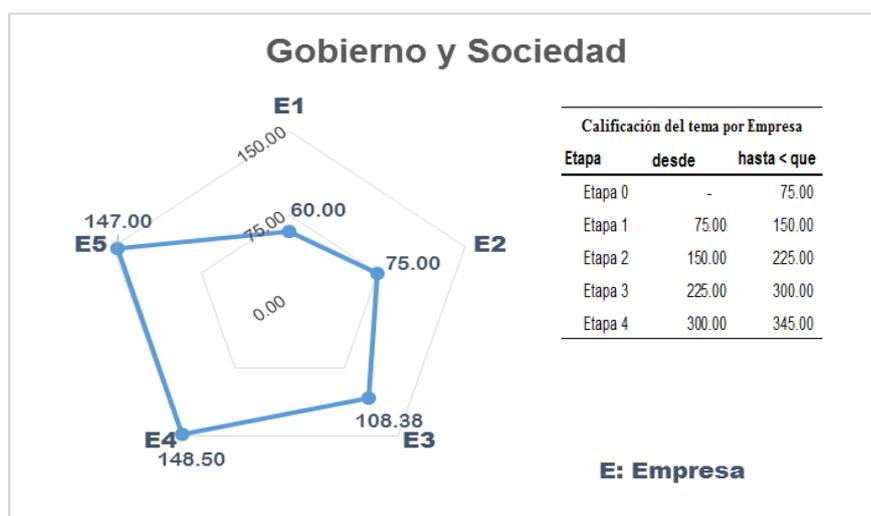


Figura 26. Estado de la Gestión con enfoque en RSE de las empresas del distrito de Cajamarca del sector construcción, respecto a Gobierno y Sociedad.



Figura 27. Cantidad de empresas por etapa, respecto a Gobierno y Sociedad.

La Figura 28, muestra los puntajes de los indicadores de medición respecto al tema de “Gobierno y sociedad” de la cual se puede observar que el indicador 39 “Liderazgo e influencia social” es el que tiene el mayor puntaje (31.95), lo que indica que está dentro de la Etapa 2; es decir, las empresas además de tomar en cuenta su gestión respecto a gobierno y sociedad participando en comisiones y grupos de trabajo relacionados a la defensa del interés de su negocio, también participan en comisiones o grupos de trabajo relacionadas a cuestiones de interés público. Asimismo, todos los demás indicadores se ubican en la Etapa 1.

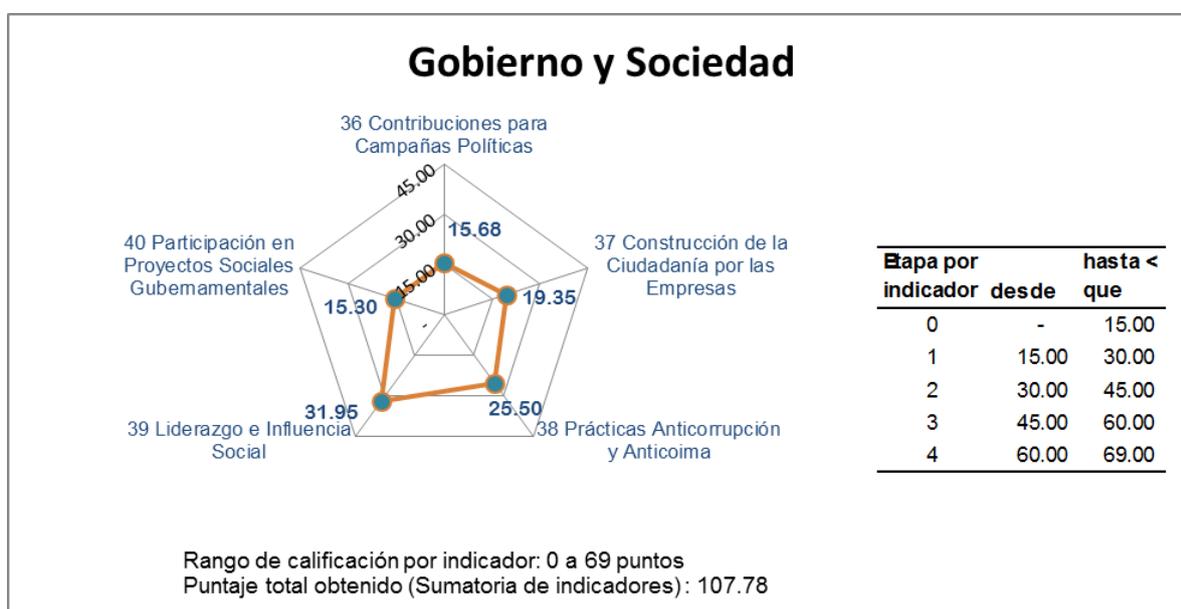


Figura 28. Puntaje obtenido por indicadores respecto al tema de Gobierno y Sociedad.

La figura 28 muestra además que los indicadores 36 y 40, apenas alcanzan el puntaje para que ubica a las empresas del sector en estudio en la Etapa 1, lo que quiere decir que con respecto a las “Contribuciones para Campañas Políticas” y la “Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales”, las empresas realizan las acciones mínimas necesarias para cumplir con la legislación vigente.

4.2 Resumen

En el presente capítulo se presentaron los resultados de la investigación acerca del estado de gestión con enfoque en RSE del Sector Construcción en el distrito de Cajamarca,

para lo que se realizaron encuestas a cinco empresas del sector, para ello se utilizó como instrumento de medición un cuestionario con 40 indicadores obtenidos de Ethos - Perú 2021 (2010), estos indicadores corresponden al estado de gestión con enfoque en RSE en siete temas: (a) Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, (b) Público Interno, (c) Medio Ambiente, (d) Proveedores, (e) Consumidores y Clientes, (f) Comunidad y (g) Gobierno y Sociedad.

Como resultado de la investigación realizada, obtuvimos que el estado de gestión con enfoque en RSE de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca se encuentran en la Etapa 1, es decir estas empresas se limitan a gestionar con enfoque en RSE por exigencia y/o presión de las normas legales. Así mismo también se encontró que las empresas del sector construcción destacan en uno de los siete temas, el cual involucra a al tema de “Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo”, ya que para este tema las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca se encuentran en la Etapa 2, lo que significa que las empresas ya se encuentran encaminadas a realizar acciones más allá de lo que la ley les obliga a cumplir respecto a los Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

Por otro lado se encontró que en el tema de “Proveedores” y en el tema de “Gobierno y sociedad” fueron los temas de la Etapa 1 con los menores puntajes de calificación, lo que indica que las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, realizan las mínimas acciones necesarias para cumplir con la legislación vigente en la Gestión con Enfoque en RSE de los dos temas mencionados.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

En el presente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones determinadas luego de mostrar los resultados en el Capítulo IV. Las conclusiones se presentan en relación con las preguntas, el propósito de investigación y de la teoría encontrada respecto al sector construcción.

5.1 Conclusiones

1. Con los resultados obtenidos de la investigación realizada, respecto a la gestión con enfoque en RSE de las empresas del sector de construcción del distrito de Cajamarca, se encontró que estas empresas están dentro de la Etapa 1, de acuerdo a los indicadores de Ethos-Perú 2021. Lo que significa que las empresas de este sector se encuentran en un nivel básico de gestión con enfoque en RSE, donde las acciones que se emprenden, se realizan como medida para cumplir de manera reactiva a las exigencias legales del sector.
2. En seis de los siete temas de la investigación realizada, las empresas han sido clasificadas dentro de la Etapa 1 y sólo un tema se ubica en la Etapa 2 “Valores, transparencia y gobierno corporativo”. Por otro lado el tema de “Proveedores” y en el tema de “Gobierno y sociedad” fueron los temas de la Etapa 1 con los menores puntajes de calificación.
3. El estado de gestión con respecto a “Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo” de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, se encuentran en la Etapa 2; lo que indica que cuentan con documentos formales donde se especifican los compromisos de la empresa, principios éticos y en general las reglas, normativas o la manera en que la empresa desarrolla sus actividades, todo bajo el enfoque de la transparencia, además, estas empresas cuentan con mecanismos o sistemas de difusión que garantizan que estos documentos sean de conocimiento de los empleados.

4. El estado de gestión con respecto a “Publico Interno” de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca se ubica en la Etapa 1; lo que indica que las empresas se encuentran en una etapa básica. Ponen a disposición información sobre la empresa y capacitan a los empleados para que puedan entenderla, se respeta la legislación de protección a la maternidad y lactancia, así como las leyes que prohíben la discriminación. Estas empresas se limitan a respetar la legislación vigente y están enfocadas en brindar condiciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo.
5. El estado de gestión con respecto a “Medio Ambiente” de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a la calificación de Ethos - Perú 2021, se encuentran en la Etapa 1; en donde las empresas están limitadas a cumplir con la legislación vigente; en ese sentido se encontró que éstas empresas desarrollan programas internos de mejora en el tema ambiental; desarrollan acciones de educación ambiental a sus empleados de manera puntual o como presión de la legislación.
6. El estado de gestión con respecto a “Proveedores” de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a la calificación de Ethos - Perú 2021, se encuentra en la Etapa 1; es decir, las empresas se limitan a cumplir con la legislación vigente. Para ello aplican políticas de evaluación y selección de proveedores basados en calidad, precio y plazo, estimula el cumplimiento de la legislación y finalmente establece relaciones contractuales con sus proveedores solamente en base a criterios comerciales.
7. El estado de gestión con respecto a “Consumidores y Clientes” de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a la calificación de Ethos - Perú 2021, se ubican en la Etapa 1; es decir en una etapa básica de acciones donde solo se rigen al cumplimiento de las leyes que involucran a su negocio. Las empresas

en estudio realizan una mayor gestión referente a la excelencia de la atención de sus clientes, en donde las políticas y normas de relaciones con los clientes constan en la declaración de valores de la empresa, además, cuentan con el servicio de atención enfocado en la información y resolución de problemas respecto a los inconvenientes que puedan presentarse.

8. El estado de gestión con respecto a “Comunidad” de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a la calificación de Ethos - Perú 2021, se encuentra en la Etapa 1; es decir, sólo se limitan a cumplir con obligaciones legales, y a responder de manera reactiva ante los reclamos o exigencias de la comunidad. La relación con la comunidad está circunscrita a la ayuda o donaciones que se realizan ante pedidos eventuales de apoyo, por lo cual no tienen un presupuesto fijo para estas actividades. Estas empresas no realizan inversión social y si bien incentivan la participación voluntaria de sus empleados en acciones sociales, limitan a que esta participación debe realizarse fuera del horario de trabajo.
9. El estado de gestión con respecto a “Gobierno y Sociedad” de las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, de acuerdo a la calificación de Ethos - Perú 2021, se ubica en la Etapa 1; donde las empresas se limitan a cumplir con obligaciones legales, no tienen procedimientos de control formales referentes a los temas de corrupción, procuran evitar acciones que favorezcan agentes del poder público pero si adoptan o desarrollan alianzas con organismos públicos en proyectos sociales.

5.2. Recomendaciones

5.2.1 Recomendaciones prácticas

1. Las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, deben identificar aquellos indicadores de gestión con enfoque en RSE que sean más relevantes para mejorar las relaciones con sus grupos de interés, de manera que puedan ser más competitivas y sostenibles en el tiempo.
2. El tema de Medio Ambiente ha sido muy cuestionado en los últimos años en Cajamarca, sobre todo en actividades extractivas, las cuales generan una importante oferta laboral a los proveedores del sector construcción; en ese sentido se recomienda a las empresas del sector construcción realizar algunas actividades de mejora como la implementación de: (a) un comité o área responsable del medio ambiente, (b) un sistema de gestión estandarizado, (c) desarrollar actividades de concientización para sus trabajadores y para las familias de sus trabajadores, (d) usar insumos madereros certificados y finalmente (e) las empresas deberían minimizar sus entradas y salidas de insumos, de ser necesario invirtiendo en tecnología que además ayude a prevenir y reducir daños ambientales y optimizar sus procesos, lo que además ayudará a reducir costos de producción, como por ejemplo: el exceso del consumo de combustible en maquinaria, la reutilización de materiales para encofrados, minimizar el consumo de agua, optimizar los medios de transporte, entre otros. La implementación de al menos una de estas mejoras podría representar una ventaja competitiva acorde con los objetivos de sus clientes sobre todo con aquellos que están dedicados a las actividades extractivas.
3. En lo que respecta al estado de gestión con enfoque en RSE de sus proveedores, se recomienda a las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca: (a) que los criterios para la selección y evaluación de sus proveedores adopten normas

conocidas basadas en el respeto a la legislación laboral y ambiental, (b) promover actividades conjuntas de entrenamiento para sus proveedores, así como utilizar criterios de negociación que contemplen crecimiento futuro de sus proveedores, tales como relaciones duraderas a largo plazo. Quienes finalmente y como resultado de esta mejor gestión con enfoque en RSE podrían ofrecer un mejor servicio y/o producto a las empresas del sector.

4. La “Comunidad”, población y/o vecinos de las zonas aledañas de los proyectos u obras del sector construcción, son parte importante en la sostenibilidad de las organizaciones; por lo que se recomienda a las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, conocer a profundidad los impactos que podrían generar sus operaciones, implementando una política formal del manejo de las relaciones con la comunidad, así como implementar un sistema de comunicación adecuado que les permita informar a la comunidad sobre sus planes e impactos de manera oportuna, por ejemplo a través de talleres en las comunidades cercanas a los proyectos, además, buscar el involucramiento de las mismas para la solución a posibles problemas, a través de mesas de diálogo con las autoridades de las comunidades. De esta manera la empresa podrá anticiparse a las demandas o exigencias de las comunidades y evitar que la comunidad se oponga al desarrollo de sus operaciones.

5. Las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca deben tipificar las prácticas que realizan en el desarrollo de sus actividades, para lo cual deben usar una guía o estándar que les ayude en la elaboración de sus documentos de trabajo, para esto se recomienda que las empresas utilicen el ISO 9000, ya que este ISO permite la estandarización de procesos de gestión e incluso en un mediano plazo estas empresas podrían iniciar el proceso de certificación lo que les permitirá contar con un documento de acción estándar para la realización de tareas, evitando el uso

innecesario de recursos por errores, rehacer trabajos, o pérdidas de tiempo, además, de que puedan tener un mejor control de sus procesos.

6. Las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca, deben utilizar el sistema del último planificador, desarrollado por el Lean Construction Institute, para que puedan aumentar la confiabilidad en la realización de sus obras reduciendo la incertidumbre de la planificación de los proyectos, a través del análisis de las restricciones para actuar antes de que sucedan, con lo que se logra desarrollar las actividades sin interrupciones, permitiendo que las empresas sean más eficientes, no desperdicien recursos y tengan controlados su procesos.
7. Dado que los proyectos tienen un tiempo determinado de duración y además un lugar diferente de realización, se recomienda a las empresas del Sector Construcción del Distrito de Cajamarca que identifiquen las necesidades de las comunidades aledañas a los proyectos para que puedan realizar estrategias de prevención de conflictos, para cual pueden seguir los capítulos de gestión de los riesgos del proyecto y gestión de los Stakeholders del proyecto especificada en la guía del PMBOK, de esta manera las empresas pueden crear valor compartido empresa-comunidad, pero sin usurpar las funciones que le compete al estado, realizando tal vez, alianzas estratégicas con los gobiernos locales.

5.2.2 Recomendaciones para futuras investigaciones

1. Se recomienda tomar este estudio como fuente de información para realizar futuras investigaciones respecto al estado de gestión con enfoque en RSE del sector construcción de manera más extensa, tomando una población más grande, como por ejemplo un estudio del sector construcción a nivel del departamento de Cajamarca o a nivel nacional, en donde además se recomienda complementar con una investigación

cuantitativa que ayude a profundizar un poco más el conocimiento acerca del estado de gestión con enfoque en RSE del sector construcción.

2. Para futuras investigaciones referentes al estado de gestión con enfoque en RSE se recomienda complementar con estudios de otros sectores económicos del distrito de Cajamarca, así mismo se podrían comparar y analizar los resultados entre sectores económicos para identificar fortalezas y oportunidades de mejora de cada sector, en ese sentido complementar con futuras investigaciones ayudará a obtener una mejor visión de la realidad del estado de la gestión con enfoque en RSE de los diversos sectores en el distrito de Cajamarca.



Referencias

- Acosta, D., & Cilento, A. (2005). Edificaciones sostenibles: estrategias de investigación y desarrollo. *Tecnología y construcción*, 21(1), 15-30.
- Alcides, B. (2006). Control automatizado en la construcción del Starter Dam en Sociedad Minera Cerro Verde SAA utilizando el sistema de posicionamiento global GPS
- Alarcón, A., Pellicer, E., & Rodríguez, A. (2011). La gestión de la obra desde la perspectiva del último planificador. *Revista de Obras Públicas*, 158(3.518).
- Alvarez, M., & Botero, B. (2004). Guía de mejoramiento continuo para la productividad en la construcción de proyectos de vivienda (Lean construction como estrategia de mejoramiento). *Revista universidad EAFIT*, 40(136), 50-64.
- Antolín, M. N., & Gago, R. F. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. *Universia Business Review*, (1), 28-39.
- Alfonso, C. (2003). La vivienda del siglo XXI: edificación sostenible. *Ambienta: la revista del Ministerio de Medio Ambiente*, (23), 21-29.
- Alles, M. (2005). Introducción al estudio de los recursos humanos. Dirección estratégica de Recursos Humanos (pp. 15-50). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2005). La gestión de recursos humanos por competencias. Dirección estratégica de Recursos Humanos (pp. 51-108). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Arellano, D., & Mejía, U. (2014). Evolución en los sistemas constructivos de la Ingeniería Civil. *Academia*, 13(29), 75-90.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2015). Caracterización del Departamento de Cajamarca. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/cajamarca-caracterizacion.pdf>

- Ballester, F., Castro, D., & López, S. (2000). Los sistemas de control para maquinaria de movimiento de tierras.
- Blázquez, A. (2015). El marco jurídico en la prevención de riesgos laborales en el sector de la construcción: subcontratación y coordinación de actividades en las obras.
- Brendon, L., Gray, S., Carr, J., & Earl, J. (2012): Sistema de Posicionamiento a nivel de suelo utilizando la tecnología Locata.
- Buleje, E. (2013). Productividad en la construcción de un condominio aplicando conceptos de la filosofía Lean Construction.
- Business Monitor International. (2014). Peru Infrastructure Report. Recuperado de <http://www.bmiresearch.com/peru>.
- Cantero, F. (2015). Los códigos de conducta empresarial. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1401/1/codigo%20de%20conducta.pdf>
- Cámara Peruana de la Construcción. (2016, 25 de febrero). Primer foro nacional: El sector construcción y la reactivación económica en un clima de paz para el Perú. Recuperado de <http://www.capeco.org/exposiciones/1er-foro-nacional/>
- Carpio, B. (2013). Indicadores Ethos – Perú 2021 de RSE – Metodología de aplicación. Recuperado de <http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/talerethosperu2021/aplicaci%C3%B3n%20indicadores%20ethos%20-%20per%C3%BA%202021%20-%20bruno%20carpio.pdf>
- Carrasco, J., Pastén, J. F., & Riquelme, J. (2010). Manejo de suelos para el establecimiento de huertos frutales. Boletín, (207), 81-108.
- Carrasco, J., Antúnez, A., & Lemus, G. (2010). Conozca como es el suelo antes de establecer un huerto frutal. Tierra Adentro, (88), 28-30.

- Corral, A., Isusi & Vives, A. (2006). Responsabilidad social de la empresa en las PYMES de Latinoamérica. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo, Subdepartamento de Empresa Privada y Mercado Financiero.
- Cortes, J. (2007). Salud y Trabajo. Terminología básica, daños profesionales y técnicas de prevención. Técnicas de prevención de riesgos laborales, pp 25 – 36.
- Cubillos, A., & Rodríguez, C. (2014). Evaluación del factor de habitabilidad en las edificaciones sostenibles. *Revista Nodo*, 8(15), 47-64.
- Cubillos, R. (2012). Estudio y gestión de estándares mínimos de flexibilidad en la vivienda social en Bogotá. *Revista de arquitectura*, 14(1), 65-75.
- Desarrollan nuevos materiales súper-aislantes para el sector de la construcción. (2011, 26 de setiembre). SINC La ciencia es noticia. Recuperado de <http://www.agenciasinc.es/Noticias/Desarrollan-nuevos-materiales-super-aislantes-para-el-sector-de-la-construccion>
- Del Caño, A., De la Cruz, M., & Solano, L. (2007). Diseño, ingeniería, fabricación y ejecución asistidos por ordenador en la construcción: evolución y desafíos a futuro. *Informes de la Construcción*, 59(505), 53-71.
- Domínguez, P. R. (2006). Introducción a la gestión Empresarial. Recuperado de <http://daltonorellana.info/wp-content/uploads/sites/436/2014/08/Gesti%C3%B3n-Empresarial-Pedro-Rubio.pdf>
- Echaniz, A. (2006, Junio). ¿Existen razones para ser socialmente responsable? Innovación en Gestión, p. 2. Recuperado de: http://www.erabili.eus/zer_berri/muinetik/dokumentuak/2006/atutxa_ezagutzakluster_buletina.pdf
- Elkington, J. (1999). Triple bottom-line reporting: Looking for balance. *Australian CPA*, 69(2), 18-21.

- Enshassi, K., Bernd, K. & Rizq, E. (2014). Evaluación de los impactos medioambientales de los proyectos de construcción. *Revista ingeniería de construcción*, 29(3), 234-254.
- Fauchère, B. (2011). La responsabilidad social de las empresas y los códigos de conducta ¿nuevos retos o viejos debates? *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, (14).
- Fernández, M., Lopez-Cuervo, S., Martinez, M., Rodriguez-Solano, R., & De Blas Gutierrez, A. (2009, June). Reducción del impacto ambiental de la maquinaria de movimiento de tierras en las obras forestales. In *Congresos Forestales. De Blas*
- Flores, E. (2003). Sistema de Fabricación Flexible: FMS. *Boletín Electrónico U. Rafael Landivar*, (03), 1-25.
- Franco, P. (Mayo, 2007). Diagnóstico de la responsabilidad social en el Perú. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, 07(15). Recuperado de:
<http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD0715%20-%20Franco.pdf>
- García, M., Cortés, A., & Sánchez, A. (2008). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 4(1), 37-51.
- García, Y., Javier, C., & Reyes, L. (2009). ¿Por qué la importancia de implementar Sistemas de Gestión por Competencias en nuestras organizaciones? *Ciencias Holguín*, 15(2).
- García, M. & Duque, J. (2012). Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones. *Libre Empresa*, 9(1), 13-37. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4236057>
- Gil, A., & Maeso, V. (2004). El project management como elemento de control y gestión. In *VIII Congreso de Ingeniería de Organización: Leganés, 9-10 Septiembre de 2004* (pp. 345-354).

- Global Reporting Initiative (2011). GRI e ISO 26000: Cómo usar las Directrices del GRI, en conjunto con la Norma ISO 26000. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta. ed.), México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Instituto Boliviano de Comercio Exterior (2013). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de http://ibce.org.bo/images/publicaciones/ABC_responsabilidad_social.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2010). Series Nacionales. Recuperado de <http://series.inei.gob.pe:8080/sirtod-series/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). Perú: Estructura empresarial 2014. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1262/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). Producción Nacional Enero – Diciembre 2015 (Informe Técnico N°02). Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n02-produccion_dic2014.pdf
- Irlas, R., Sanchez, A., Segovia, E., & Mateu, A. (2002). Las redes verticales de seguridad en la construcción de edificios. I. Informes de la Construcción, 53(477), 21-29.
- ISO 26000 (2010). Descubriendo ISO 26000. Recuperado de http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf
- ISO 26000: 2010 (2011). Alcances y repercusiones de la ISO 26000. Recuperado de http://www.iso26000peru.org/doc/REMY_ISO_26000_10FEB2011.pdf

- Empresarial, R. S. (2013). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Malca, O. & Schwalb, M. (2005). Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y desarrollo sostenible. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Marquina, P. (2011). ¿Cuál es la situación actual de la RS en el Perú? *Strategia*, (23), 69-73.
- Marquina, P., & Garriga, C. (2013). Conceptos y tendencias actuales de la responsabilidad social. En P. Marquina (Ed.). *Responsabilidad Social Tarea pendiente* (pp. 3 - 28). Lima, Perú: Pearson.
- Marquina, P., Goñi, N., Rizo-Patrón, C., Castelo, L., Castro, R., Morice, J, Velásquez, I. & Villaseca, M. (2011). Diagnóstico de la Responsabilidad Social en Organizaciones Peruanas. Una Aproximación Interinstitucional y Multidisciplinaria. Lima, Perú: CENTRUM Católica y Perú 2021.
- Ministerio de la Producción. (2011). Estadísticas de la Micro y Pequeña Empresa. Recuperado de <http://www2.produce.gob.pe/remype/data/mype2010.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). Principales resultados de la encuesta de la demanda ocupacional en el sector construcción. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/publicacion/2015/BOLETIN_2015.pdf
- Mladinic, A. & Isla, P. (2002) “Justicia Organizacional: Entendiendo la Equidad en las Organizaciones”, *Revista Psykhe*. 11(2): 171-179.
- Monreal, J., & Lopez-Cuervo, S. (2005). Sistemas automáticos de guiado y nivelación por GPS para agricultura de precisión. *Agrotécnica*
- Muhwezi L., Kiberu F., Kyakula M. and Batambuze A. (2012). An assessment of the impact of construction activities on the environment in Uganda: A case study of Iganga

- municipality. *Journal of construction Engineering and Project Management*, 2(4): 20-24.
- Novas, J. A. (2010). *Sistemas constructivos prefabricados aplicables a la construcción de edificaciones en países en desarrollo* (Doctoral dissertation, Caminos).
- Nueva Norma ISO 26000:2010 (2010). "Guía de Responsabilidad Social". Recuperado de <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Lepore, D., & Cohen, O. (2002). *Deming y Goldratt, Teoría de Restricciones y El Sistema de Conocimiento Profundo. El Decálogo*. Ediciones Piénsalo. Editorial Carrera.
- Li X., Zhu Y. and Zhang Z. (2010). An LCA-based environmental impact assessment model for construction processes. *Building and Environment*, 45(3):766-775.
- López, A., Peñate, V., Herrán, J., & Vega, A. (2009). Recuperación de un suelo mineralizado por efecto de cortes severos en su perfil, producto de una nivelación. *Ra Ximhai*, 5(2), 231-238.
- López, I. D. L., Arbeláez, J. U., & Navarro, D. (2006). Aplicación de la Teoría de Restricciones (TOC) a la gestión de facturación de las Empresas Sociales del Estado, ESE. Una contribución al Sistema de Seguridad Social en Colombia. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(27), 91-100.
- Llorente, Á., & Touya, M. (2006). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15(2), 1-20.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2011). *Historia*. Recuperado de <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/historia-ocde.htm>
- Ogliastri, E., Peinado-Vara, E., Petry, I., & Vives, A. (2007). El argumento empresarial de la RSE. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Orozco, Y. V. D., Acevedo, M. C., & Acevedo, J. A. R. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones*. Cuadernos de

- Administración, 29(50), 196-206. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Pachas, R. (2009). El levantamiento topográfico: Uso del GPS y estación total. *Academia*, 8(16), 29-45.
- Patiño, B. (2006). Gestión por competencias (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia).
- Patlán-Pérez, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral (The Impact of Organizational Climate, Organizational Justice on Job Satisfaction). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 1-19.
- Perú 2021 (2016). *Conceptos de responsabilidad social*. Recuperado de <http://www.peru2021.org/principal/categoria/conceptos-de-responsabilidad-social/9/c-9>
- Perú 2021 (2010). Indicadores ETHOS – Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de <http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/indicadoresethoscompleto/indicadores%20ethos%20actualizado%202014.pdf>
- Porter (2014). *Ser Competitivo: Estrategia y sociedad* (7ª ed.). (p.552). Barcelona, España: Deusto.
- Portocarrero, F., Sanborn, C., Llusera, S., & Quea, V. (2000). Empresas, fundaciones y medios: la responsabilidad social en el Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users/Saga/Downloads/BRSPortocarrero.pdf>
- Porto, N. & Castromán, J. (2006). Responsabilidad social: un análisis de la situación actual en México y España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/467/46711307.pdf>
- Rabaza, M., & de la Colina Rodríguez, A. J. (2005). La geomática y las TICs en la estrategia de desarrollo del Instituto de Geografía Tropical.

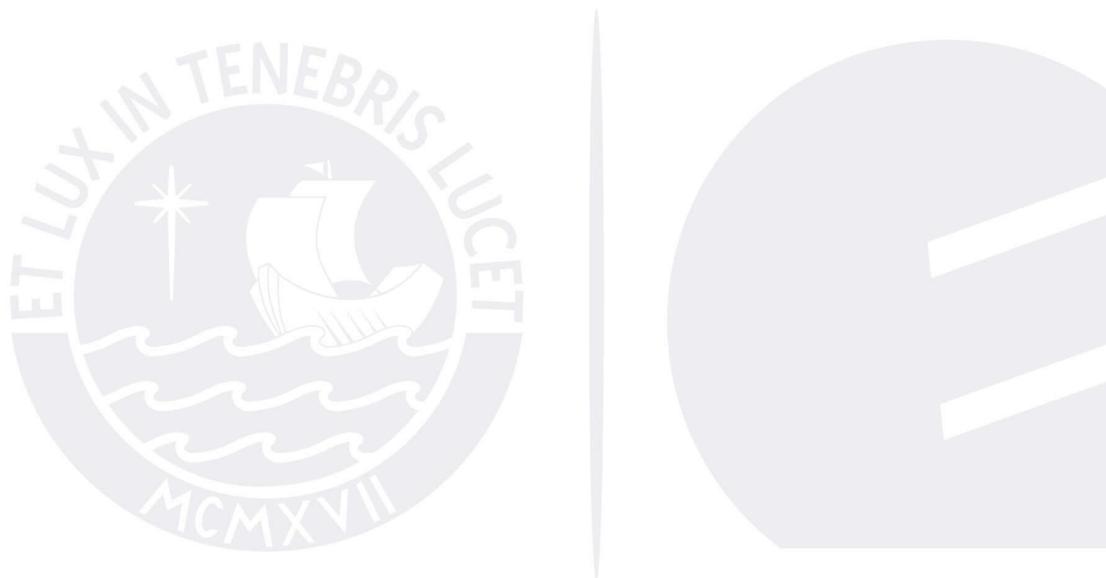
- Ravelo, J. (2010). Las MYPES en el Perú. *Strategia*. 7(26), 26-27. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/viewFile/3952/3926>
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A., & Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 19(2), 127-134.
- Rojas, O. (2005). Dibujo asistido por computador en la facultad de ingeniería industrial-UNMSM. *Industrial Data*, 8(1), 018-024.
- Ruelas-Gossi, A. (2004). Innovar en mercados emergentes: El paradigma de la T grande. *Harvard Business Review*, 82(2), 54-63.
- Salas, J. (2008). De los sistemas de prefabricación cerrada a la industrialización sutil de la edificación: algunas claves del cambio tecnológico. *Informes de la Construcción*, 60(512), 19-34.
- Sampieri, H., Collado, F., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Perú: McGraw-Hill.
- Sánchez, S. (2013). Estándares y Modelos de Gestión de Responsabilidad Social. En: Marquina, P. (Ed.), *La Responsabilidad Social Empresarial, Tarea Pendiente*, cap. 2, pp. 32-70. 1a. edición, PEARSON, Perú.
- Scott, G. (2014). Agregando valor a las cadenas de valor. *RAE-Revista de administración de empresas*. 54(1), 67-78.
- Serrano, M. M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista Arbitrada Formación Gerencial*, 11(1).
- Vilca, J., Castillo, F., Linares, E., & Dominguez, J. (2012). *Planeamiento Estratégico para el Sector Construcción del Departamento de La Libertad* (Tesis doctoral, Centrum Católica, Lima, Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/2/discover>

Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de:

http://www.luisperera.com/lp/Publications_files/LIBRO%20RSE.pdf

Wadel, G., Avellaneda, J., & Cuchí, A. (2010). La sostenibilidad en la arquitectura industrializada: cerrando el ciclo de los materiales. *Informes de la Construcción*, 62(517), 37-51.

Zapata, L. (2012). Aproximación a una legislación nacional en responsabilidad social empresarial para la emisión de reportes de sostenibilidad. Recuperado de http://m.tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4451/ZAPATA_GU_TIERREZ_LUIS_LEGISLACION_EMPRESARIAL.pdf?sequence=1



Apéndice A: Formato de Acta de Autorización de la Empresa

Empresa: _____

Representante Legal: _____

Por la presente, nosotros la empresa _____ autorizamos la elaboración de la investigación cuantitativa del diagnóstico de la gestión con enfoque en Responsabilidad Social Empresarial de la empresa por los estudiantes:

- 1.- Jorge Orlando Alvarez Lluen _ Código 20134854_MBA Gerencial Internacional Cajamarca
- 2.- José Gilberto Salazar Atalaya _ Código 20134859_MBA Gerencial Internacional Cajamarca
- 3.- María Lucila Salazar Atalaya _ Código 20134860_ MBA Gerencial Internacional Cajamarca
- 4.- María Lizet Salazar Medina _ Código 20134841_ MBA Gerencial Internacional Cajamarca

Para lo cual nos comprometemos a brindar las facilidades necesarias relacionadas con el tema desarrollado por los estudiantes, tiempo estipulado para concluir la investigación.

Cabe señalar sin embargo, que la publicación de los resultados de la investigación cuya elaboración hemos autorizado estará sujeta a una autorización escrita complementaria por nuestra parte, una vez que hayamos revisado y aprobado su contenido final.

Atentamente,

Representante Legal de la Empresa

Alumno Representante del Grupo de Trabajo

Surco, 7 de Julio de 2015

Apéndice B: Formato de Acta de Aprobación de Publicación de la investigación

Empresa: _____

Representante Legal: _____

Por la presente, nosotros la empresa _____

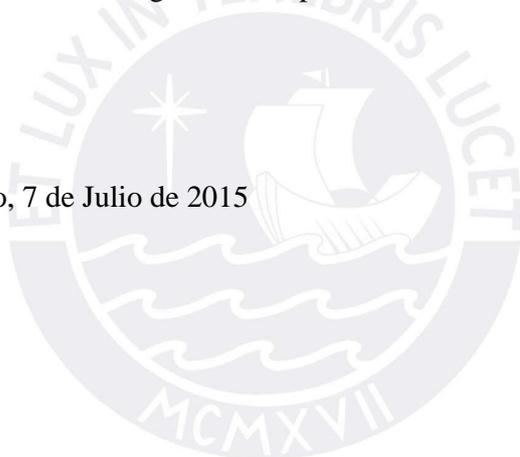
aprobamos la publicación del Planeamiento Estratégico para ser sustentado, así como su utilización como material de enseñanza en CENTRUM Católica y en diversas bases de datos nacionales e internacionales en formato digital o impreso **solamente** para uso académico.

Además, aprobamos su publicación en formato impreso o virtual a través de la plataforma de CENTRUM Católica y/o de terceros y ser previamente autorizados por CENTRUM Católica.

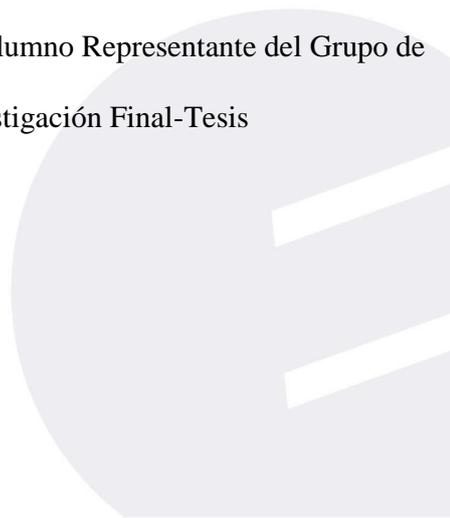
Aprobado por:

Representante Legal de la empresa

Surco, 7 de Julio de 2015



Alumno Representante del Grupo de
Investigación Final-Tesis

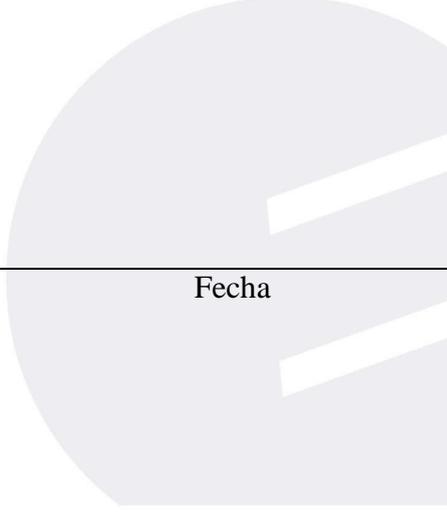


Apéndice C: Consentimiento Informado

Yo, _____ certifico que he sido informado sobre el propósito, procedimientos, beneficios y manejo de confidencialidad, de la investigación titulada: ***“Diagnóstico del Estado de la Gestión con Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas del Sector Construcción”***

He leído el documento **Hoja de Información del Estudio** y entiendo claramente cada uno de los aspectos antes mencionados.

Certifico a su vez que he entendido mis derechos como participante de este estudio y voluntariamente consiento a participar en el mismo. Además, entiendo de qué se trata y las razones por las que se está llevando a cabo.

 <hr/> <p>Firma del Participante</p>	 <hr/> <p>Fecha</p>
<hr/> <p>Investigadores</p>	<hr/> <p>Fecha</p>

Apéndice I: Informe de Declaración de Revisión de Estilo, Redacción y Gramática

Por el presente documento, los alumnos (as) de la maestría:

- 1.- ALVAREZ LUEN, Jorge Orlando Código 20134854 MBAG-Int-Caj. IX
- 2.- SALAZAR ATALAYA, José Gilberto Código 20134859 MBAG-Int-Caj. IX
- 3.- SALAZAR ATALAYA, María Lucila Código 20134860 MBA G-Int-Caj. IX
- 4.- SALAZAR MEDINA, María Lizet Código

MBAG-Int-Caj. IX Quienes hemos elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis, denominado Diagnóstico del Estado de Gestión con Enfoque en RSE en las Empresas del Sector Constr. para optar el grado de Magister en ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS otorgado por la Pontificia

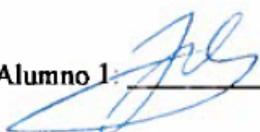
Universidad Católica del Perú, declaramos que todos los miembros del grupo de Trabajo de Investigación Final-Tesis hemos leído el documento en su totalidad, hemos hecho la revisión y corrección de estilo del presente Trabajo de Investigación Final-Tesis considerando lo señalado en la *Guía de Trabajos de Investigación Final-Tesis: Programas de Maestría de CENTRUM Católica* y del *Manual de Estilo de Publicaciones de la APA* (APA, 2010) en su 6ª edición.

Todos asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad del Trabajo de Investigación Final-Tesis tiene connotaciones académicas y éticas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Santiago de Surco, 28 / 06 / 2016

Alumno 1:



Alumno 2:



Alumno 3:



Alumno 4:



Apéndice J: Declaración de Autenticidad y No Plagio

Por el presente documento, los alumnos de maestría:

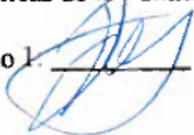
- 1.- ÁLVAREZ LUEN, Jorge Orlando Código 20134854 MBAG.Int.Coj. IX
- 2.- SALAZAR ATALAYA, José Gilberto Código 20134859 MBAG.Int.Coj. IX
- 3.- SALAZAR ATALAYA, María Lucila Código 20134860 MBAG.Int.Coj. IX
- 4.- SALAZAR MEDINA, María Lisset Código 20134841 MBAG.Int.Coj. IX

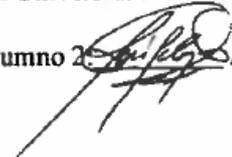
Quienes hemos elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado Diagnóstico del Estado de Gestión con Enfoque en RSE para optar el grado de Magister en ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, declaramos que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por nosotros y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejamos expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmamos que todos los miembros hemos leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Todos asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Alumno 1: 

Alumno 2: 

Alumno 3: 

Alumno 4: 

Apéndice D: cuestionario de Ethos-Péru 2021

Compromisos éticos				
La empresa		Si	No	N/A
1	Expone o difunde sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada a sus grupos de interés internos (colaboradores, accionistas)			
1.2	Expone o difunde sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada a sus grupos de interés externos (comunidad, proveedores, clientes, gobiernos, entre otros)			
El código de conducta y/o código de ética:				
1.3	Orienta la relación con el personal			
1.4	Orienta la relación con los proveedores			
1.5	Orienta la relación con los consumidores y clientes			
1.6	Orienta la relación con la comunidad			
1.7	Orienta la relación con el gobierno			
1.8	Orienta el compromiso con el medio ambiente			
1.9	Orienta la relación con los accionistas			
1.1	Es explícito en cuanto al compromiso ético en la gestión de información privilegiada o de carácter privado, obtenida durante los procesos de la empresa en su interacción con sus diversos grupos de interés (clientes, colaboradores, proveedores etc.)			
1.11	Es explícito respecto al compromiso de transparencia y veracidad de las informaciones prestadas a todos los grupos de interés.			
1.12	Es explícito con respecto al cumplimiento de las leyes y pago de tributos			
1.13	Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales			
1.14	Es explícito en promover y defender la competencia leal			
1.15	Es explícito con respecto al conflicto de intereses			
1.16	Es explícito con respecto a las contribuciones políticas			
1.17	Contiene un procedimiento claro y formal de sanción para faltas al código de conducta y/o ética			
1.18	Posee comité, consejo o responsable (s) formal(es) por cuestiones éticas.			
1.19	Además de cumplir todas las leyes vigentes para su ejercicio y estar al día con todos los tributos, tiene procedimientos para que todos sus empleados conozcan las leyes a las que están vinculados al ejercer actividades en nombre de la organización o en su beneficio propio para que puedan cumplirlas integralmente			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Etapa 1	Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas.	Opinión del funcionario
Etapa 2	Los valores y principios de la organización existen en un documento formal, que cuenta con un proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable.	
Etapa 3	La organización posee un código de conducta (en el/los idioma(s) local(es) y adaptado al contexto local, en el caso de las multinacionales) y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes /comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable.	
Etapa 4	Además de eso, el código de conducta de la organización prevé la participación de empleados, de los principales grupos de interés en su visión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario.	

Arraigo en la cultura organizativa				
La empresa		Si	No	N/A
2.1	Posee una Visión			
2.2	Posee una Misión			
2.3	La RSE esta explícita en la misión y visión de la empresa y considerada en sus principios			
2.4	Promueve la misión y visión a todos los niveles de la empresa			
2.5	Incorpora en la evaluación y supervisión de los principios éticos (valores, código) a ejecutivos y empleados			
2.6	Promueve la difusión de sus principios éticos a sus proveedores, contratistas o distribuidores			
2.7	Aplica sanciones claras para faltas éticas			
2.8	Reconoce la RSE es parte de la estrategia empresarial / corporativa / organizacional - no es un actividad aislada			
2.9	Tiene un área / comité / grupo responsable de velar por el cumplimiento y transmisión de políticas de RSE			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Etapa 1	Los valores se transmiten esporádicamente o en momentos específicos (contratación de empleados, proceso de auditoría), con el foco entrado en el público interno.	Opinión del funcionario
Etapa 2	Existen procesos sistemáticos de difusión de los valores con el foco centrado en el público interno.	
Etapa 3	Además de eso, la adopción de esos valores y principios es auditada y verificada periódicamente y los empleados son estimulados a contribuir con su monitoreo	
Etapa 4	Además de eso, todos los aliados externos son estimulados a replicar el mismo proceso en la cadena productiva.	

Gobierno corporativo			
La empresa	Si	No	
3.1	Cuenta con mecanismos para nombrar miembros del directorio, que tomen en consideración habilidades, conocimientos y especialización para orientar el direccionamiento estratégico de la organización, incluyendo cuestiones relativas a oportunidades y riesgos ambientales y sociales y monitorear la actuación de la gestión (directiva)		
3.2	Utiliza estudios, investigaciones y el apoyo de especialistas para fundamentar de mejor manera la resolución de dilemas éticos, socioambientales y relativos a derechos humanos		
3.3	Incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus decisiones de inversión y/o adquisiciones		
3.4	Orienta sus operaciones en concordancia con las declaraciones de principios de la OIT		
3.5	Orienta sus operaciones en concordancia con las directrices para empresas multinacionales de la organización para la cooperación y el desarrollo económicos		
3.6	Orienta sus operaciones en concordancia con Principios del Pacto Global y/o en apoyo a las Metas del Milenio		
3.7	¿Existe una estrategia formal de RSE dentro del mapa estratégico de la empresa?		
3.8	Cuenta con un organigrama de funciones actualizado		
3.9	Cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de los integrantes del directorio		
Posee un directorio de una estructura que contempla consejos o comisiones de administración, auditoría independiente, fiscal y de remuneración para:			
3.1	Asegurar el control de la propiedad de la gestión		
3.11	Prevenir / cohibir abusos de poder de sus integrantes		
3.12	Evitar fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio o actuación en conflicto de intereses		
3.13	Desanimar el soborno y otras prácticas de corrupción		
3.14	Evitar la creación de "contabilidades paralelas" o de cuentas secretas		
3.15	Evitar la elaboración de documentos que no reflejen verdaderamente las transacciones que reportan		
3.16	En caso la empresa sea familiar, cuenta con un plan de sucesión y protocolo familiar		
3.17	Incorpora en su gestión los Principios de Buen gobierno Corporativo		
Aplica los principios del BGC en lo referido a:			
3.18	La Protección de los Derechos de los Accionistas		
3.19	El Tratamiento Equitativo de los Accionistas, incluidos los minoristas y los extranjeros		
3.2	La Función de los Grupos de Interés en el gobierno de la empresa		
3.21	La Comunicación y Transparencia Informativa		
3.22	La Precisión de las Responsabilidades de su Directorio		
3.23	Comunica públicamente sus prácticas de Buen Gobierno Corporativo		
		2013	2014
3.24	Número de miembros del Consejo de Administración (o estructura similar)		
3.25	Porcentaje del Consejo Administrativo (o estructura similar) formado por consejeros independientes, sin cargos ejecutivos		
3.26	Porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración (o en estructura similar)		

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

- Etapa 1 Además de actuar de acuerdo con la legislación vigente, tiene un consejo de administración o consultivo (o estructura similar) y los reportes financieros son auditados por auditoría externa independiente.
- Etapa 2 El consejo de administración o consultivo (o estructura similar) tiene compromisos, políticas explícitas y mecanismos formales que aseguran la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en las prestaciones de cuentas y otras informaciones.
- Etapa 3 Además de eso, tiene políticas explícitas para promover tratamiento adecuado al derecho de voto y tratamiento justo y equitativo a los socios, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente

Opinión del funcionario

Relaciones con la competencia				
La empresa		Si	No	N/A
4.1	Ha desarrollado principios relacionados a la competencia leal que constan en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa			
4.2	Expone públicamente, y con frecuencia, sus principios en relación a la competencia (por ejemplo, por medio de su página Web, de material institucional, del informe anual etc.)			
4.3	Adopta política de no utilización de la demostración de los defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover sus productos o servicios			
4.4	Capacita a su personal de ventas acerca de los lineamientos de la empresa sobre el tema de competencia desleal			
4.5	Participa en asociaciones gremiales para la discusión de aspectos de competencia leal			
La política sobre competencia desleal aborda los siguientes ítems.				
4.7	Piratería			
4.8	Evasión fiscal			
4.9	Contrabando			
4.1	Adulteración de productos o marcas			
4.11	Falsificación de productos			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario
Etapas 1	Sigue las prácticas de precio y competencia comunes al mercado, cumple la legislación y busca un posicionamiento leal.	
Etapas 2	Posee reglas explícitas y declaradas sobre competencia desleal discutiendo periódicamente (o cuando necesario) con el público interno sobre su postura ante los concurrentes.	
Etapas 3	Asume el compromiso público de combate a la competencia desleal. Discute su postura con proveedores y clientes, alertándolos para las cuestiones de la competencia leal, y participa en asociaciones de empleados en la discusión de esos aspectos.	
Etapas 4	Ejerce posición de liderazgo en su segmento en discusiones relacionadas a la búsqueda de estándares de competencia cada vez más levados (combate a la formación de trusts y cárteles, prácticas desleales de comercio, fraude en licitaciones y espionaje empresarial).	

Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (stakeholders)				
La empresa		Si	No	N/A
5.1	Tiene claramente identificados a sus grupos de interés			
5.2	Posee una política de diálogo constante con los grupos de interés			
5.3	Se comunica con grupos de interés que critican la naturaleza de sus procesos, productos o servicios			
5.4	Tiene políticas y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualquier sugerencia, solicitud, es- fuerzo o demanda de sus grupos de interés			
5.5	En su proceso de diálogo e involucramiento de los grupos de interés, cuenta con indicadores de desempeño para monitoreo de las relaciones			
5.6	Tiene políticas para que los indicadores/datos/informaciones surgidos del proceso de diálogo y compromiso de los grupos de interés sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles para sus grupos de interés			
5.7	Utiliza esos indicadores/datos/informaciones en el proceso de planificación general			
5.8	Inserta esos indicadores/datos/informaciones en el reporte de sostenibilidad de la empresa			
5.9	Utiliza metodologías de diálogo estructurado con los grupos de interés, tales como la norma de aseguramiento de la sostenibilidad AA1000			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario
Etapas 1	Está consciente de la importancia del diálogo y del compromiso de los grupos de interés para el éxito del negocio y conoce los dilemas específicos y atributos de sus grupos de interés (empleados, clientes y consumidores, accionistas o inversionistas) y estableció canales de diálogo para mantener esas relaciones.	
Etapas 2	Conoce los dilemas específicos y atributos relacionados a todos los grupos de interés por medio de mapeo periódico y establece mecanismos de diálogo e involucramiento de los grupos de interés para remediar impactos socioambientales ocasionados por sus actividades por medio de equipos preparados para adoptar planes de contingencia necesarios.	
Etapas 3	Además de priorizar el involucramiento y el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento para "interiorizar los impactos socioambientales" negativos ocasionados por sus actividades como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión o producción.	
Etapas 4	Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prevenir, minimizar o eliminar los impactos socioambientales negativas que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte audita el proceso de diálogo y compromiso.	

Balance Social / Reporte de Sostenibilidad			
La empresa	Si	No	N/A
6.1 Las informaciones sobre la situación económico-financiera de las actividades de la empresa son auditadas por terceros			
6.2 Las informaciones sobre aspectos sociales y ambientales de las actividades de la empresa son auditadas por terceros			
6.3 En el proceso de elaboración del reporte de sostenibilidad la empresa involucra a por lo menos cuatro de los siguientes stakeholders: comunidad, público interno, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general (por ejemplo, por medio de contactos con organizaciones de defensa del medio ambiente, sindicatos u otras asociaciones de empleados, entidades volcadas a la salud pública o defensa de los derechos humanos, etc.)			
6.4 Incorpora la empresa en el reporte de sostenibilidad críticas, sugerencias y testimonios de grupos de interés			
6.5 El proceso de divulgación del reporte de sostenibilidad contempla por lo menos a cuatro de los siguientes stakeholders: público interno, comunidad, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general			
6.6 Expone la empresa datos sobre aspectos económico-financieros, sociales y ambientales de sus actividades en Internet			
6.7 Los datos recogidos y utilizados para el reporte de sostenibilidad se emplean en la planificación estratégica de la empresa			
6.8 Cuenta la empresa con un equipo que se dedica a la elaboración del Reporte de Sostenibilidad todos los años con la finalidad de mejorarlo año a año			
6.9 Tiene la empresa una estrategia de comunicación estratégica interna y externa que ha sido planificada de acuerdo a las características específicas de sus grupos de interés (idioma, nivel de alfabetismo, discapacidad o características culturales específicas)			
6.1 Cantidad de grupos de interés (público interno, proveedores, comunidad, medioambiente, clientes, gobierno y sociedad) involucradas en la elaboración del Reporte de Sostenibilidad			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

- Etapa 1 Elabora sin regularidad definida el balance social con informaciones sobre sus acciones sociales y ambientales.
- Etapa 2 Elabora anualmente el balance social, que describe sus acciones sociales y ambientales, incorporando aspectos cuantitativos.
- Etapa 3 Produce con amplio involucramiento interno el balance social o reporte de sostenibilidad fácilmente accesible, que aborda aspectos sociales, ambientales y económicos de sus actividades, con tan sólo resultados favorables
- Etapa 4 Se elabora un balance social o reporte de sostenibilidad con involucramiento de los grupos de interés externas, que integra las dimensiones sociales, ambientales y económicas de sus actividades e incluye resultados desfavorables y los respectivos desafíos, con metas para el próximo periodo.

Opinión del funcionario

Informaciones adicionales			
La empresa	Si	No	N/A
7.1 Provee informaciones que afecten a los trabajadores en tiempo adecuado para que el sindicato y otras asociaciones de empleados y los empleados, las utilicen en una discusión con la empresa			
7.2 Permite la libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del local de trabajo			
7.3 En caso de que actúe en distintas regiones, ¿negocia con el conjunto de sindicatos de esas regiones un nivel mínimo de prestaciones comunes?			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

- Etapa 1 No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados.
- Etapa 2 No ejerce presión y ofrece libertad para la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo.
- Etapa 3 Además de permitir la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo, provee informaciones sobre las condiciones de trabajo, y se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones.
- Etapa 4 Además de eso, tiene un canal de comunicación consolidado con los sindicatos u otras asociaciones de empleados, informándolos y proveyéndoles datos financieros y relativos a objetivos estratégicos, que afectan a los trabajadores, para subsidiar las discusiones.

Opinión del funcionario

Gestión participativa			Si	No
La empresa				
8.1	Todos los integrantes de comisiones/asociaciones de trabajadores son elegidos por los trabajadores sin interferencia de la empresa			
8.2	Posee la empresa políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario
Etapa 1	Pone a disposición informaciones sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.) y capacita (en la admisión, en programas de integración, entrenamiento sobre nuevos productos y servicios, seminarios y conferencias sobre nuevas políticas y estrategias etc.) a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas.	
Etapa 2	Además de eso, pone a disposición de los empleados informaciones económico-financieras.	
Etapa 3	Además de lo expuesto en las dos etapas anteriores, tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de las informaciones económico financieras con sus empleados, con el objetivo de prepararlos para que ayuden al comité de gestión o en las decisiones estratégicas, presentando informaciones importantes para la gestión de riesgos y oportunidades.	
Etapa 4	Los representantes de los empleados participan activamente en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.	

Informaciones adicionales			Si	No
La empresa				
9.1	Discute con otras empresas o presenta propuestas prácticas para combatir el trabajo infantil en su sector (o de manera general)			
9.2	Tiene un programa específico para la contratación de practicantes			
9.3	Considerando su papel social respecto a los practicantes, les ofrece buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal, con el debido acompañamiento, evaluación y orientación			
9.4	Al cerrar el periodo correspondiente al programa de prácticas, busca emplear a los jóvenes en la propia empresa y en caso de imposibilidad, les ofrece oportunidades en empresas u organizaciones aliadas			
			2013	2014
9.5	Número de practicantes en la empresa			
9.6	Número de jóvenes vinculados del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA			
9.7	Número de practicantes contratados después del término del periodo de aprendizaje			
9.8	Cantidad de acusaciones y/o denuncias que recibió la empresa del Ministerio del Trabajo con relación al uso de mano de obra infantil			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario
Etapa 1	Además de respetar la legislación nacional que prohíbe el trabajo infantil discute internamente la importancia de la educación y las consecuencias del trabajo infantil.	
Etapa 2	Además de respetar la legislación nacional que prohíbe el trabajo infantil y discutir la cuestión internamente, posee proyectos que contribuyen para el desarrollo de los hijos de los empleados propios (incluso de los tercerizados) estimulando sus competencias técnicas y psicosociales (ciudadanía, deportes, artes, etc.).	
Etapa 3	Además de lo descrito anteriormente, desarrolla o apoya proyectos para los niños y adolescentes de la comunidad.	
Etapa 4	Coordina sus proyectos con otros realizados en la comunidad e interviene en el poder público en beneficio del niño y del adolescente y estimula que las políticas y programas de la empresa en relación a este tema se repliquen en toda la cadena productiva.	

Compromiso con el desarrollo infantil			
La empresa	Si	No	N/A
10.1 Ofrece un programa específico para la salud de la mujer embarazada			
10.2 Ofrece programa de orientación sobre cómo se da el desarrollo integral del niño por medio del fortalecimiento de las competencias familiares (cuidados con el nacimiento, alimentación sana, prevención de enfermedades, protección a la integridad del niño, estímulo al desarrollo cognitivo y emocional de los hijos)			
10.3 Acompaña en forma periódica la vacunación, crecimiento y desarrollo de los hijos de los empleados, solicitando y verificando el certificado de salud del niño del ministerio de la salud			
10.4 Promueve campañas de inmunización para empleados y sus dependientes por medio de vacunas que no ofrece la red pública de salud (por ejemplo, la vacuna contra gripe)			
10.5 Acompaña la inclusión de los hijos de los empleados en el colegio (por medio de solicitud de comprobantes de matrícula, particularmente de los niños con discapacidad)			
10.6 Tiene una política específica para los empleados padres o responsables de niños con discapacidad que les garantice participar en el desarrollo de los hijos en forma adecuada			
10.7 Promueve campañas de planificación familiar			
10.8 Promueve campañas de no violencia en el hogar			
10.9 ¿Estimula a los proveedores, contratistas y empresas socias a interesarse y a apoyar la promoción de los Derechos del Niño y el Adolescente?			
La empresa ofrece las prestaciones listadas a continuación para empleados (mujeres y hombres), indiscriminadamente, de todos los niveles jerárquicos:			
10.1 Plan de salud familiar;			
10.11 Guardería en el lugar de trabajo			
10.12 Flexibilidad en los horarios para empleados con hijos menores de 6 años;			
10.13 Ayuda para educación de los hijos			
10.14 Las mismas prestaciones de sus empleados registrados a los empleados tercerizados			
10.15 Posee políticas de acompañamiento postparto, particularmente para identificar la depresión postparto			
10.16 Facilita la utilización de la flexibilidad de horario de lactancia conforme la legislación en vigor			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Etapa 1 Sigue la legislación vigente de protección a la maternidad (y paternidad, si aplicable), lactancia y guardería y prohíbe formalmente cualquier tipo de discriminación a la mujer embarazada y a empleados (hombres y mujeres, incluso los tercerizados) con hijos menores de seis años de edad en procesos de admisión, de promoción o de movilidad interna.

Etapa 2 Adopta políticas y/o iniciativas internas para facilitar la consulta prenatal y el acompañamiento de la niñez de los hijos de sus empleados, por medio de orientación médica, nutricional y psicológica específica, y en el desarrollo de las competencias en la supervivencia, desarrollo, participación y protección de los niños.

Etapa 3 Considera que el éxito de esas políticas y/o iniciativas supone la formación educacional de los padres y su condición de vida, integra esa discusión a sus acciones para el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Además de eso, desarrolla campañas de orientación volcadas a la comunidad y extiende la discusión del tema a sus proveedores.

Etapa 4 Considera la cuestión de la protección a la maternidad y a la niñez como un derecho y contribución fundamental al desarrollo de las generaciones presentes y futuras. Se involucra en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control o evaluación de políticas públicas volcadas a la promoción de los derechos de la infancia.

Opinión del funcionario

Valoración de la diversidad			
La empresa	Si	No	N/A
11.1	La política de valoración de la diversidad y no discriminación está en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa.		
Esa política contempla explícitamente:			
11.2	La cuestión étnico-racial;		
11.3	La cuestión de género;		
11.4	La cuestión de edad;		
11.5	La cuestión religiosa;		
11.6	La cuestión de la orientación sexual;		
11.7	La cuestión del origen geográfico;		
11.8	La cuestión de la clase social;		
11.9	La cuestión de la discapacidad;		
11.1	La cuestión de la apariencia física		
11.11	En los procesos y herramientas de gestión de personas, la empresa incluye requisitos para monitorear la diversidad de su personal y posibles desigualdades respecto a los segmentos en desventaja, entre otras situaciones		
11.12	De la política de valoración de la diversidad y no discriminación resultan procedimientos formales para procesos de selección, admisión, promoción y movilidad interna y despido		
11.13	En esa política se prevén claramente los mecanismos y canales formales para denuncia, seguimiento, análisis y averiguación de los hechos que involucren posibles casos de discriminación		
11.14	La empresa posee un programa específico de contratación de personas con discapacidad y cumple rigurosamente la legislación de plazas para ese público		
11.15	De la política de valoración de la diversidad y no discriminación resultan procedimientos específicos para mejorar la calificación y promover la contratación de personas con discapacidad		
11.16	De la política de valoración de la diversidad y no discriminación resultan políticas para la contratación de personas con edad superior a 45 años		
11.17	De la política de valoración de la diversidad y de no discriminación resultan procedimientos específicos que abordan la cuestión del rango de edad de los empleados		
11.18	La empresa ofrece oportunidades de trabajo para ex presidiarios		
11.19	La empresa capacita a su personal sobre el respeto a la diversidad		
11.2	La empresa apoya proyectos que mejoran la oferta de profesionales calificados provenientes de grupos usualmente discriminados en el mercado laboral		
11.21	La empresa posee normas que combaten situaciones de acoso sexual		
		2013	2014
11.22	Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa		
11.23	Porcentaje de personas con discapacidad en cargos ejecutivos		
11.24	Porcentaje de personas con discapacidad en cargos de coordinación y jefatura		
11.25	Salario promedio mensual de personas con discapacidad		
11.26	Salario promedio mensual de personas con discapacidad en cargos ejecutivos		
11.27	Salario promedio mensual de personas con discapacidad en cargos de coordinación y jefatura		
11.28	Porcentaje de personas con edad superior a 45 años		

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

	Opinión del funcionario
Etapa 1 Sigue rigurosamente la legislación relacionadas a la discriminación y se declara contra comportamientos discriminatorios que no promuevan igualdad de oportunidades en el ambiente interno y en la relación con sus clientes, proveedores y comunidad de entorno.	
Etapa 2 Además de eso, promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión, promoción y movilidad interna, orientando sobre la marcha de posibles denuncias.	
Etapa 3 Además de poseer normas escritas y canales para posibles denuncias contra prácticas discriminatorias, realiza entrenamiento específico sobre el tema y utiliza indicadores para identificar áreas problemáticas y establecer estrategias de reclutamiento y promoción.	
Etapa 4 Extiende esas acciones a toda la cadena productiva y participa en foros de valoración de segmentos en desventaja	

Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial

La empresa	Si	No	N/A
12.1	¿La política de promoción de la equidad y no discriminación es formal y consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa?		
12.2	¿De esta política de promoción de la equidad, se derivan procedimientos específicos para mejorar la calificación y el desarrollo en la carrera de empleados de diversos orígenes étnicos o nacionales?		
12.3	¿Realiza campañas internas de concientización (seminarios, foros, o encuentros específicos) para mejorar la comprensión sobre la importancia de la equidad y no discriminación étnica o por origen nacional?		
12.4	¿La política de comunicación comercial tiene como premisa no utilizar figuras estereotipadas o que atenten contra la dignidad de la población de diferente origen étnico o nacionalidad?		

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario		
Etapa 1	Sigue rigurosamente la legislación vigente que prohíbe la discriminación racial o étnica y las formas conexas de intolerancia en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés. Adopta procedimientos para que se cumplan también en forma rigurosa las legislaciones en sus contratos con empleados tercerizados.			
Etapa 2	Realiza censo interno periódico para evaluar sus procesos y políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas en relación a la equidad racial. Utiliza esas informaciones para subsidiar la planificación de acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación, rever procesos y políticas etc.			
Etapa 3	Asume compromiso público de promover la equidad racial, expresada por medio de políticas formales de gestión de personas que prioricen la equidad y realización de acciones afirmativas como garantía de oportunidades iguales en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna.			
Etapa 4	Además de mantener programas de desarrollo profesional, coaching y/o mentoring volcados a empleados de diferentes orígenes raciales o étnicos, estimula la promoción de la igualdad racial en toda su cadena productiva e invierte en programas de la comunidad de mismo objetivo, para concienciar la sociedad sobre el tema.			
Compromiso con la promoción de la equidad de género				
La empresa		Si	No	N/A
13.1	La política de promoción de la equidad de género es formal y consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa			
13.2	Resultan de esa política de valorización de la diversidad y de no discriminación procedimientos específicos para mejorar la calificación y promover a las mujeres			
13.3	La política prohíbe expresamente la contratación, despido o la promoción basados en el estado civil o condición reproductiva			
13.4	La política de promoción de la equidad de género es explícita en lo que se refiere a salarios y prestaciones, seguridad social privada, acceso a entrenamientos y becas de estudios			
13.5	Realiza campañas internas de concienciación (seminarios, foros o encuentros puntuales) para mejorar la comprensión sobre la importancia de la valoración de la mujer			
13.6	El plan de salud de la empresa contempla adaptaciones específicas para la prevención y cuidados con la salud de la mujer			
13.7	La empresa tiene metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna (horizontal y vertical) para promoción de la equidad de género en todos los niveles jerárquicos de todas las áreas			
13.8	La política de promoción de la equidad asegura la participación femenina en los procesos decisivos y en la gestión en todos los niveles y áreas de la empresa			
13.9	La empresa promueve, cuando necesario, la adecuación de espacios de trabajo y equipos compatibles con las condiciones físicas de las mujeres			
13.1	La política de promoción de la equidad de género prohíbe expresamente actividades que puedan intimidar o apremiar a las mujeres en el ambiente laboral			
13.11	La promoción de la equidad de género es una de las dimensiones de la política de comunicación estratégica de la empresa			
13.12	Tiene la política de comunicación comercial como premisa no utilizar la figura femenina estereotipada, que llegue a agredir la dignidad de las mujeres			
13.13	La política de promoción de la equidad de género prohíbe expresamente la discriminación contra mujeres con problemas de salud, incluso las seropositivas			
13.14	La empresa tiene procedimientos que garanticen la protección de las mujeres contra la violencia y acoso psicológico, moral, físico y sexual en el sitio laboral y en el transporte hacia la empresa			
		2013	2014	2015
13.15	Porcentaje de mujeres en relación al total de empleados			
13.16	Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos en relación al total de cargos disponibles			
13.17	Porcentaje de mujeres en cargos de coordinación y jefatura en relación al total de cargos disponibles			
13.18	Salario promedio mensual de mujeres en cargos ejecutivos – en moneda local			
13.19	Salario promedio mensual de hombres en cargos ejecutivos – en moneda local			
13.2	Salario promedio mensual de hombres en cargos de coordinación y jefatura – moneda local			
13.21	Salario promedio mensual de mujeres en cargos de coordinación y jefatura – moneda local			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario		
Etapa 1	Sigue rigurosamente la Constitución del país que prohíbe la discriminación en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés.			
Etapa 2	Realiza un censo interno periódico para evaluar sus procesos, políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas con relación a la equidad de género. Utiliza esa información para subsidiar la planificación de acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación etc.			
Etapa 3	Asume un compromiso público de promover la equidad de género, expresada por políticas formales de gestión de personas que garanticen oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna. Realiza acciones afirmativas para garantizar oportunidades iguales de carrera y crecimiento de mujeres y hombres que trabajan en la empresa.			
Etapa 4	Además de mantener programas de desarrollo profesional, coaching y/o mentoring específicos para mujeres con el afán de estimular la formación de liderazgos femeninos en la empresa, se esfuerza para que la actitud de promover la equidad de género se replique en toda su cadena productiva e invierte en programas de valoración de la mujer.			

Relaciones con trabajadores tercerizados				
La empresa		Si	No	N/A
14.1	El código de conducta y/o la declaración de valores de la empresa contemplan cuestiones relativas a la no discriminación de los trabajadores tercerizados			
La empresa				
14.2	Integra los trabajadores tercerizados a sus programas de entrenamiento y desarrollo profesional			
14.3	Posee un número de trabajadores tercerizados inferior al 20% (veinte por ciento) del total de trabajadores			
14.4	Posee política de integración de los trabajadores tercerizados con la cultura, valores y principios de la empresa			
14.5	Exige a sus subcontratistas que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación laboral al interior de sus empresas			
14.6	Ofrece al personal subcontratado beneficios básicos gozados por su personal regular, como transporte, alimentación, salud y otros			
14.7	Da prioridad al personal subcontratado para ocupar posiciones que se presentan en la empresa			
14.8	Permite la participación de empleados subcontratados en comités de gestión interna y en el diálogo con la empresa			
14.9	No discrimina ni rotula a los empleados tercerizados			
		2013	2014	2015
En el universo de trabajadores tercerizados:				
14.11	Porcentaje de mujeres en relación al total de trabajadores tercerizados			
14.12	Porcentaje de personas discapacitadas			
14.13	Porcentaje de personas mayores de 45 años			
14.14	Remuneración media mensual de las mujeres			
14.15	Remuneración media mensual de los hombres			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario
Etapa 1	Mantiene relación contractual dentro de los parámetros legales.	
Etapa 2	Monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en la contratación, exigiendo que se hagan los ajustes que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación.	
Etapa 3	Además de monitorear el cumplimiento de la legislación, negocia con sus proveedores para que proporcionen a sus empleados niveles salariales compatibles con el promedio de mercado.	
Etapa 4	Ofrece al trabajador tercerizado las mismas condiciones de salud y seguridad y acceso a prestaciones básicas que tienen los empleados regulares, como transporte, alimentación, guardería, ambulatorio etc.	

Política de remuneración, prestaciones y carrera				
La empresa		Si	No	N/A
15.1	La remuneración variable de la empresa representa menos del 20% (veinte por ciento) de la masa salarial			
15.2	Tiene al total de los empleados inscritos y remunerados por planilla			
15.3	Los empleados participan en la composición accionaria de la empresa			
15.4	Ofrece a los empleados beneficios adicionales a los exigidos por la ley			
La empresa				
15.5	Posee políticas con metas para reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración pagada por la empresa (monitoreada por el índice resultante de la división de la mayor remuneración por la menor, en especie, incluyendo el reparto de utilidades y programa de bonos)			
15.6	Realizó en los últimos dos años, un aumento del menor salario de la empresa en relación al salario mínimo vigente			
15.7	Realiza encuestas para medir la satisfacción de los empleados respecto a su política de remuneración y prestaciones			
El programa de reparto de utilidades de la empresa, en caso de que lo posea:				
15.8	Se ha establecido por medio de negociación con la asociación de empleados o con el sindicato y según la legislación aplicable			
15.9	Fue establecido por medio de negociación con la asociación de empleados o con el sindicato y según la legislación aplicable			
15.1	Ofrece a los empleados bonos adicionales orientados por elementos de sustentabilidad, como éxitos a medio y largo plazo o el alcance de metas relacionadas al desempeño social y ambiental			
15.11	Premia el desempeño individual con criterios y procedimientos objetivos			
15.12	Premia el desempeño colectivo con criterios procedimientos objetivos			
		2013	2014	2015
15.13	Total anual de la nómina y prestaciones – en moneda local			
15.14	División del menor salario de la empresa por el salario mínimo vigente			
Respecto al programa de reparto de utilidades en los resultados de la empresa:				
15.15	Porcentaje de empleados beneficiados			
Respecto al programa de bonificación de la empresa:				
15.16	Porcentaje de empleados beneficiados			
15.17	Porcentaje de acciones de la empresa en poder de los empleados			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del
funcionario

Etapa 1	Respeto y busca superar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.	
Etapa 2	Trata a los empleados como un recurso, estimulándolos por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional, según política estructurada de carrera, y llevando en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.	
Etapa 3	Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional y llevando en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de nuevas habilidades.	
Etapa 4	Trata a los empleados como socios y, además de valorar competencias potenciales por medio de la remuneración y del desarrollo profesional, establece mecanismos para que sus representantes participen en la formulación de políticas de remuneración y prestaciones, desarrollo profesional y movilidad interna.	

Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo			
La empresa	Si	No	N/A
16.1	Ha sido evaluada o certificada por certificaciones voluntarias como SA8000 , BS 8800 , OHSAS 18001		
16.2	Ofrece un programa de prevención y tratamiento para drogadicción y adicción al alcohol		
16.3	Promueve campañas de prevención de enfermedades de transmisión sexual		
16.4	Ofrece un programa específico para portadores de VIH/SIDA		
16.5	Posee una política expresa de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles (incluso médicas) obtenidas y mantenidas bajo la responsabilidad del área de recursos humanos		
16.6	Prevé una política de capacitación y no discriminación a los portadores de VIH/SIDA		
16.7	Posee normas y procesos para combatir situaciones de acoso moral que sean divulgados y debidamente amparados por una estructura formal y neutral de denuncia y averiguación de hechos		
16.8	Posee normas y procesos para combatir situaciones de acoso sexual que sean divulgados y debidamente amparados por una estructura formal y neutral de denuncia y averiguación de hechos.		
16.9	Promueve ejercicios físicos (pausas activas) en el horario de trabajo.		
16.1	Promueve un programa de combate al estrés para los empleados, especialmente para los que desempeñan funciones más estresantes (como operadores de call center, cajeros etc.)		
16.11	Posee un programa de orientación alimentaria y nutricional		
16.12	Posee una política de equilibrio trabajo-familia que aborde cuestiones relativas a horario laboral y horas extras		
16.13	Posee una política de compensación de horas extras para todos los empleados, incluso gerentes y ejecutivos		
16.14	Promueve programas de capacitación dirigido a los colaboradores acerca de cómo prevenir accidentes y conservar la limpieza personal así como de la empresa en general		
16.15	Ofrece apoyo psicológico disponible en el centro de trabajo		
16.16	Realiza monitoreos según la Norma Técnica Colombiana NTC 5655 "Principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo"		
		2013	2014
16.17	Promedio de horas extras por empleado/año		
16.18	Promedio de accidentes laborales por empleado/año		
16.19	Porcentaje de los accidentes que resultaron en retiro temporal de empleados y/o de prestadores de servicios		
16.2	Porcentaje de los accidentes que resultaron en mutilación u otros daños a la integridad física de empleados y/o de prestadores de servicio, con retiro permanente del cargo (incluyendo RSI – Repetitive Strain Injury)		
16.21	Porcentaje de los accidentes que resultaron en muerte de empleados y/o de prestadores de servicios		

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del
funcionario

Etapa 1	Cumple rigurosamente las obligaciones legales y tiene planes y metas para alcanzar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.	
Etapa 2	Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.	
Etapa 3	Además de eso, desarrolla campañas regulares de concientización e investiga el nivel de satisfacción de los empleados con relación al tema, evidenciando áreas críticas.	
Etapa 4	Además de desarrollar campañas y realizar encuestas, define las metas e indicadores de desempeño relacionados a condiciones de trabajo, salud y seguridad con la participación de los empleados, los incluye en la planificación estratégica y los divulga ampliamente.	

Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad			
La empresa	Si	No	N/A
17.1	Cuenta con programas de desarrollo de carrera para su personal		
17.2	Mantiene un programa de erradicación del analfabetismo, educación primaria o enseñanza suplementaria entre sus empleados, con metas y recursos definidos		
17.3	Posee un programa de mapeo para identificación de competencias potenciales a ser desarrolladas		
17.4	Posee programas de orientación sobre la planificación de carreras con el afán de ayudar a los empleados a reflexionar sobre sus funciones e identificación de objetivos a largo plazo		
17.5	Cuenta con un presupuesto anual para capacitación		
		2013	2014
17.6	Cantidad de horas de desarrollo profesional por empleado/año		
17.7	Porcentaje de facturación bruta que se invierte en el desarrollo profesional y la educación		
17.8	Número total de analfabetos en la fuerza de trabajo		
17.9	Porcentaje de mujeres analfabetas en la fuerza de trabajo		
17.1	Porcentaje de mujeres con enseñanza primaria completa en la fuerza de trabajo		
17.11	Porcentaje de mujeres con enseñanza secundaria completa en la fuerza de trabajo		
17.12	Porcentaje de mujeres con educación superior completa (técnica o universitaria) en la fuerza de trabajo		
17.13	Porcentaje de hombres analfabetos en la fuerza de trabajo		
17.14	Porcentaje de hombres con enseñanza primaria completa en la fuerza de trabajo		
17.15	Porcentaje de hombres con enseñanza secundaria completa en la fuerza de trabajo		
17.16	Porcentaje de hombres con educación superior completa (técnica o universitaria) en la fuerza de trabajo		

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del funcionario

Etapas 1 Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas.

Etapas 2 Mantiene actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación, con vistas al perfeccionamiento continuo de todo su personal.

Etapas 3 Además de promover una capacitación continua, se ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual

Etapas 4 En todos los niveles jerárquicos, promueve capacitación continua y se ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual.

Conducta Frente a Despidos			
La empresa	Si	No	
18.1	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años		
18.2	Acompaña y evalúa periódicamente la rotación de empleados y tiene una política para minimización y mejoría de ese indicador		
18.3	Busca establecer un diálogo estructurado con instancias del gobierno local, especialistas, ONGs y sindicatos u otras asociaciones de empleados para conocer, entender, prever y reducir el impacto de un posible cierre de unidades de negocios o plantas, o de la eventual necesidad de corte de personal		
18.4	Busca asociaciones con organizaciones especializadas para desarrollar programas de capacitación y estímulo para emprendimientos		
18.5	Ante la necesidad de reducción de personal, prevé una comunicación dirigida a los empleados remanentes sobre las razones que orientaron la decisión tomada		
		2013	2014
18.6	Número de empleados al final del periodo		
18.7	Total de demandas laborales abiertas final del periodo		
18.8	Número total de despidos en el periodo		
18.9	Número total de admisiones en el periodo		
18.10	Porcentaje de despidos mayores de 45 años de edad en relación al número total de despidos		

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del funcionario

Etapas 1 Sigue rigurosamente las legislaciones en vigor y provee al empleado despedido orientaciones sobre procedimientos necesarios. En el caso de necesidad de reducción de personal, procura analizar alternativas de contención (Ej.: busca en otras empresas la posibilidad de transferencia temporal de su excedente de empleados; reducción de carga horaria etc.) y reducción de gastos para evitar el despido en masa.

Etapas 2 Adopta políticas y procesos de despido que permiten que se tomen decisiones basadas en evaluaciones por competencia técnica, psicológica de conducta y que garantizan la impersonalidad de la decisión y permite el acceso a las informaciones que nortearon el proceso, para propiciar el crecimiento profesional de la(s) persona(s) despedida(s). Además de eso, en el caso de despido en masa, analiza indicadores socioeconómicos (edad, estado civil, número de dependientes etc.) para orientar las prioridades.

Etapas 3 Ofrece servicios de recolocación y manutención de prestaciones por tiempo determinado al trabajador despedido sin justa causa. En el caso de necesidad de despido en masa, realiza previamente un programa de dimisión voluntaria que mantiene las prestaciones por tiempo determinado, salario por antigüedad etc.

Etapas 4 Además de eso, financia la recapacitación (mentoring, coaching etc.) de los trabajadores despedidos sin justa causa.

Preparación para jubilación			
La empresa	Si	No	N/A
19.1	Informa sobre las diferencias (positivas y negativas) de pertenecer a una entidad pública o privada (Administradora de Fondos de Pensiones – AFP's) para la confiabilidad de la jubilación de los trabajadores de la empresa		
19.2	Ofrece un programa de jubilación complementario a todos sus trabajadores		
19.3	Involucra a los familiares de los trabajadores en el proceso de preparación para la jubilación		
19.4	Participa en la elaboración de políticas públicas con focalización al adulto mayor (mayor de 60 años)		
19.5	Participa o apoya programas y campañas públicas o privadas de valoración de los adultos mayores		
19.6	Promueve actividades que permitan aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad		
		2013	2014
19.7	Número de empleados que participaron en el programa de preparación para jubilación		
19.8	Número de liderazgos y jefaturas entrenadas sobre la cuestión del impacto emocional de la jubilación e importancia de la preparación del empleado		

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del funcionario

Etapa 1 Ofrece información básica sobre la obtención de la jubilación.

Etapa 2 Orienta y ofrece asesoramiento regular sobre las modificaciones de la legislación, alternativas y procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación.

Etapa 3 Desarrolla actividades sistemáticas de orientación (colectiva e individual), consejería y preparación para la jubilación, discutiendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera.

Etapa 4 Además de adoptar programa sistemático de preparación interna, ofrece oportunidades para aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados.

Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental			
Informaciones Adicionales	Si	No	N/A
20.1	Posee una política ambiental formal		
20.2	Incluye en su código de conducta y/o declaración de valores el respeto al medio ambiente		
20.3	Da a conocer su política ambiental entre sus empleados		
20.4	Tiene una persona responsable por el área de medio ambiente que participa en sus decisiones estratégicas		
20.5	Participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad		
20.6	Contribuye para la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales amenazados		
20.7	Tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales, etc.)		

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del funcionario

Etapa 1 Además de cumplir rigurosamente los parámetros y requisitos exigidos por la legislación nacional, desarrolla programas internos de mejora ambiental.

Etapa 2 Además de eso, prioriza políticas preventivas y posee una área o comité responsable del medio ambiente.

Etapa 3 Trata la cuestión ambiental como tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica.

Etapa 4 Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) tomando en cuenta, desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionados a la sustentabilidad ambiental.

Educación y Concientización Ambiental.				
La empresa		Si	No	N/A
21.1	Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de reducción del consumo de agua y de energía			
21.2	Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación			
21.3	Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación para el consumo responsable			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

		Opinión del funcionario
Etapa 1	Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática, puntualmente o como resultado de presión externa (como exigencias del gobierno, crisis de suministro etc.).	
Etapa 2	Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental con el foco centrado en el público interno, colocando a su disposición informaciones y promoviendo discusiones.	
Etapa 3	Además de campañas internas, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa.	
Etapa 4	Además de desarrollar campañas, la empresa apoya o participa en proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.	

Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.				
La empresa		Si	No	N/A
22.1	Posee un plan de emergencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrena a sus empleados regularmente para enfrentar tales situaciones			
22.2	Posee una política y un sistema de monitoreo con el objetivo de aumentar la calidad ambiental de la logística y gestión de la flota (tanto para vehículos de la empresa como de sus contratados)			
22.3	Posee un programa de gerenciamiento de residuos con la participación del cliente, para la recolección de materiales tóxicos y/o reciclados postconsumo			
22.4	Provee a sus consumidores y clientes informaciones detalladas sobre daños ambientales resultantes del uso y de la disposición final de sus productos			
22.5	Difunde entre sus grupos de interés los impactos ambientales causados por sus productos o servicios			
22.6	La empresa prioriza la contratación de proveedores que comprobadamente tengan buena conducta ambiental			
22.7	Ha recibido avales de las normas ambientales como ISO14001			
		2013	2014	2015
22.8	Cantidad media de incidentes, denuncias y/o multas por violación de las normas de protección ambiental			
22.9	Total del pasivo ambiental al final del periodo			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

		Opinión del funcionario
Etapa 1	Produce estudios de impacto ambiental según las exigencias de la legislación y centra el foco de su acción preventiva en los procesos que ofrecen daño potencial a la salud y riesgo a la seguridad de sus empleados.	
Etapa 2	Además de cumplir con la obligación legal, conoce y desarrolla acciones para prevenir los principales impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, y realiza regularmente actividades de control y monitoreo.	
Etapa 3	Adopta sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados, incluyendo amplia identificación de riesgos, plan de acción, destinación de recursos, entrenamiento de empleados y auditoría.	
Etapa 4	Además de adoptar sistema de gestión ambiental, produce estudios de impacto en toda la cadena productiva; desarrolla alianzas con proveedores con el afán de mejorar sus procesos de gestión ambiental y participa en la destinación final del producto y procesos postconsumo.	

Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.				
La empresa		Si	No	N/A
23.1	Realiza visitas programadas o eventualmente no programadas para realizar el monitoreo del origen o cadena de producción de los insumos directos e indirectos madereros y forestales que utiliza			
23.2	Incentiva a sus proveedores a buscar la certificación forestal			
23.3	Cuenta con un plan de reforestación			
23.4	Total de visitas programadas o no programadas realizadas para monitoreo del origen o cadena de custodia			
23.5	Cantidades de productos forestales con origen verificado utilizados en la operación diaria o en el proceso productivo			
23.6	Cantidades de productos de origen forestal utilizados en la operación diaria o en el proceso productivo con cadena productiva certificada			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario
Etapa 1	Reconoce la importancia de verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo. No adopta política interna o programa específico.	
Etapa 2	Mantiene política o programa específico para verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo.	
Etapa 3	Los insumos madereros y forestales utilizados en la operación diaria y/o proceso productivo tienen certificación de origen y de la cadena de custodia.	
Etapa 4	Los insumos madereros y forestales utilizados en las instalaciones y/o productos de la empresa tienen certificación de origen y de la cadena de custodia.	

Minimización de Entradas y Salidas de Insumos				
La empresa		Si	No	N/A
24.1	Tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables			
24.2	Mantiene acciones de control de la contaminación con ayuda de alguna organización experta en el tema ambiental			
La empresa tiene sistema de monitoreo para:				
24.3	El aumento de la eficiencia energética			
24.4	La reducción del consumo de agua			
24.5	La reducción de generación de residuos sólidos			
24.6	La reducción de emisión de CO y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera			
		2013	2014	2015
24.7	Total invertido en programas y proyectos de mejoría ambiental en moneda local			
24.8	Porcentaje de la facturación bruta destinado a programas y proyectos de mejoría ambiental			
24.9	Consumo anual de energía (en Kwh.)			
24.10	Consumo anual de agua (en m3)			
24.11	Volumen promedio anual de CO y otros gases de efecto invernadero emitidos en la atmósfera			
24.12	Cantidad anual (en toneladas) de residuos sólidos generados (basura, desechos, escombro etc.)			
Consumo anual de combustibles fósiles:				
24.13	Gasolina/diesel (en litros)			
24.14	Aceite combustible (en toneladas)			
24.15	Gas – GLP/GN (en m3)			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario
Etapa 1	Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas e implantar procesos de destinación adecuada de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual.	
Etapa 2	Invierte en la actualización de su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma empresa o por terceros)	
Etapa 3	Además de invertir en la reducción y en la reutilización de recursos, adopta proceso para medir, monitorear y auditar periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, estableciendo periódicamente nuevas metas.	
Etapa 4	Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo el sistema productivo.	

Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores				
La empresa		Si	No	N/A
25.1	Incluye criterios para las relaciones con los proveedores en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa			
25.2	Al seleccionar proveedores (o desarrollar nuevos proveedores), incluye como criterio la práctica efectiva de procesos éticos de gestión de las informaciones de carácter privado obtenidas en sus relaciones con clientes o con el mercado en general			
25.3	Adopta una política explícita o programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores			
25.4	Elabora un informe periódico con evidencias de que se están cumpliendo e implementando las cuestiones relacionadas a la responsabilidad social empresarial en su cadena productiva			
25.5	Discute cuestiones relacionadas a la responsabilidad social con sus proveedores, con vistas al entrenamiento y adecuación de sus criterios			
25.6	Establece un plazo formal para que sus proveedores cumplan con los los criterios de responsabilidad social de la empresa			
25.7	Conoce en profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción o en las operaciones diarias y tiene la garantía de que en esos orígenes se respetan los derechos humanos y el medio ambiente			
25.8	Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo			
25.9	Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación laboral y previsional a través de la entrega de información sustentatoria			
25.1	Establece plazos y condiciones de pago adecuados y negociados individualmente con los proveedores			
25.11	Cumple con los acuerdos establecidos con sus proveedores en lo relacionado a plazos de pago			
25.12	Tiene una política de compra o contratación que privilegien a proveedores con certificación socio ambiental			
		2013	2014	2015
25.13	Porcentaje del total de proveedores que han tenido una visita de inspección de prácticas de responsabilidad social			
25.14	Número de cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social ofrecidas a los proveedores			
25.15	Total de proveedores locales			
25.16	Total pagado por bienes, materiales y servicios adquiridos en el periodo			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Etapa 1	Adopta políticas de selección y evaluación de proveedores y aliados conocidas por los grupos de interés y basadas sólo en factores como calidad, precio y plazo.
Etapa 2	Tiene normas conocidas de selección y evaluación de proveedores que contemplan criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, de la seguridad social y fiscal.
Etapa 3	Además de criterios básicos de respeto a la legislación, sus normas de selección y evaluación de proveedores incluyen criterios específicos de responsabilidad social, como prohibición del trabajo infantil, relaciones de trabajo adecuadas y adopción de estándares ambientales.
Etapa 4	Además de los criterios descritos anteriormente, estimula y recoge evidencias de que sus proveedores reproducen sus exigencias respecto a la responsabilidad social para sus respectivos proveedores, y monitorean esos criterios periódicamente.

Opinión del funcionario

Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores				
La empresa		Si	No	N/A
26.1	Tiene como práctica realizar periódicamente investigación, verificación e informes sobre su cadena productiva, realizando inspecciones in situ y exigiendo documentación comprobatoria de la no existencia de mano de obra infantil			
26.2	Promueve o apoya proyectos que ayuden a erradicar a la mano de obra infantil en la cadena productiva			
26.3	Total de auditorías por uso de mano de obra infantil en la cadena productiva			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Etapa 1	Posee políticas formales con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo infantil, discute este tema con los proveedores y los estimula a cumplir la legislación.
Etapa 2	Además de discutir este tema, posee cláusula específica relativa a la prohibición del trabajo infantil en sus contratos con los proveedores.
Etapa 3	Además de poseer esa cláusula, verifica su cumplimiento periódicamente y realiza campañas de concientización para todos los proveedores y asume públicamente la postura de rechazo a la mano de obra infantil.
Etapa 4	Articula programas y actividades para erradicar el trabajo infantil en forma general, asociada a organizaciones de la sociedad civil y/o poder público.

Opinión del funcionario

Trabajo Forzado en la Cadena Productiva				
La empresa		Si	No	N/A
27.1	Tiene como práctica realizar periódicamente investigación, verificación e informes de evaluación y acompañamiento de sus proveedores, exigiendo documentación que compruebe la no existencia de mano de obra forzada			
27.2	Antes de comprar o contratar a un proveedor, tiene como procedimiento verificar si cumple con la legislación laboral vigente			
27.3	Capacita a la cadena productiva en las desventajas de tener mano de obra forzada			
		2013	2014	2015
27.4	Total de actuaciones realizadas por la empresa para verificar la no utilización de mano de obra forzada en su cadena productiva			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

		Opinión del funcionario
Etapa 1	Cumple rigurosamente la legislación y posee políticas formales con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo forzado, y exige de los proveedores el cumplimiento de la legislación.	
Etapa 2	Además, verifica periódicamente el cumplimiento de la ley e incluye la prohibición del trabajo forzado como cláusula específica en sus contratos con proveedores.	
Etapa 3	Además de poseer en sus contratos esa cláusula, verifica su cumplimiento periódicamente y realiza campañas de concientización para todos los proveedores. Asume públicamente la postura de rechazo al trabajo forzado.	
Etapa 4	Articula programas y actividades que tienen el afán de erradicar el trabajo forzado en forma general, junto con los aliados de las organizaciones de la sociedad civil y/o poder público.	

Apoyo al Desarrollo de Proveedores				
La empresa		Si	No	N/A
28.1	Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio y organizaciones con proyectos de generación de renta para grupos usualmente excluidos (poblaciones indígenas, personas con discapacidad etc.)			
28.2	Apoya a organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo y a los negocios inclusivos			
28.3	Tiene como norma el tratamiento justo a los proveedores, privilegiando el pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías etc.)			
28.4	Estimula la formación de redes o cooperativas de proveedores, ayudándolos a adecuarse a nuevos estándares de suministro			
28.5	Tiene política de compras que privilegien a proveedores con certificación socioambiental como: SA8000, ISO 14000, FSC, FLO			
28.6	Tiene mecanismos formales que permiten transferir a la cadena de proveedores sus valores y principios, tales como buenas condiciones de trabajo, ausencia de mano de obra infantil y forzada (o análoga a la mano de obra esclava), protección al medio ambiente, equidad de género, transparencia, participación y rendición de cuentas			
28.7	Incentiva y reconoce públicamente el buen desempeño de sus proveedores			
28.8	Considera las opiniones recogidas de los proveedores para mejoras en sus procedimientos de compra			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

		Opinión del funcionario
Etapa 1	Negocia con transparencia y establece relaciones contractuales con base tan sólo en criterios comerciales.	
Etapa 2	Contribuye para la mejora del estándar gerencial de los proveedores, al colocar a disposición informaciones y al promover actividades conjuntas de entrenamiento.	
Etapa 3	Además de contribuir a la mejora gerencial de los proveedores, mantiene con ellos relaciones comerciales duraderas y utiliza criterios de negociación que contemplan su crecimiento futuro.	
Etapa 4	Además de contribuir para el crecimiento de sus proveedores de igual o menor parte, estimula y facilita su involucramiento en proyectos sociales y ambientales.	

Política de Comunicación Comercial				
La empresa		Si	No	N/A
29.1	La política de comunicación comercial consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa			
La empresa				
29.2	Actualiza cuando es necesario el material de comunicación destinado a los consumidores/clientes (como rótulos, embalajes, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía y piezas publicitarias, entre otros) para hacer más transparente la relación y más seguro el uso de sus productos			
29.3	Informa al cliente/consumidor cuando han habido alteraciones en las características de sus productos o servicios (composición, calidad, plazos, peso, precio etc.)			
29.4	Tiene una política formal contra propaganda que coloque a los niños, adolescentes, indígenas, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, apremiante, de riesgo o de falta a la moral			
29.5	Realiza un previo análisis de piezas publicitarias para verificar la conformidad con sus valores y principios			
29.6	Tiene políticas específicas para asegurar que la comunicación volcada al público infante-juvenil sea responsable			
29.7	Interactúa con sus proveedores y distribuidores estimulándolos a adoptar una postura responsable respecto a la comunicación volcada al público infante-juvenil			
29.8	Realiza un previo análisis de piezas publicitarias para verificar la conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos			
29.9	Ha tenido en los últimos tres años, alguna campaña o pieza de comunicación que haya sido objeto de reclamo de clientes, proveedores, de la competencia o del gobierno			
29.1	Ha tenido en los últimos tres años, alguna campaña o pieza publicitaria vetada y/o recogida por presión de organizaciones de la sociedad civil organizada			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

- Etapa 1 Actúa rigurosamente de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor. Focaliza sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros.
- Etapa 2 Tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios, que abarca todo su material de comunicación, tanto interno como externo.
- Etapa 3 Tiene conciencia de su papel en la formación de valores y estándares de consumo y comportamiento de la sociedad y actúa en forma tal, que su comunicación posibilita la creación de valores positivos en el entorno, para contribuir al desarrollo sostenible.
- Etapa 4 Además de adoptar esa política de comunicación, desarrolla alianzas con proveedores, distribuidores, asistencia técnica y representantes de consumidores, para crear una cultura de responsabilidad y transparencia en la comunicación.

Opinión del funcionario

Excelencia de la atención				
La empresa		Si	No	N/A
30.1	La política y las normas de relaciones con clientes y consumidores consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa			
La empresa				
30.2	Ofrece el Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios			
30.3	Promueve entrenamiento continuo de sus profesionales de atención al público para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor			
30.4	Entrena e incentiva a su personal de atención al público a reconocer fallas y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas			
30.5	Evalúa el servicio de atención a consumidores/clientes por indicadores y utiliza esta información en los procesos de toma de decisión de la empresa			
30.6	Al vender productos y servicios, utiliza sólo argumentos verdaderos para el convencimiento del consumidor o cliente			
30.7	Tiene una política explícita de no soborno para obtención de decisión de compra de productos o contratación de servicios			
30.8	Adopta una política formal de protección a la privacidad y/o un sistema de gestión de las informaciones privadas del consumidor, cliente o usuario			
30.9	Le informa al cliente sobre el propósito de recolección de información personal relevante antes de hacerlas.			
30.10	Provee informaciones de registro del cliente a terceros sólo mediante su autorización			
30.11	Adopta una política que le permite al consumidor, cliente o usuario incluir, alterar y excluir datos del banco de informaciones de la empresa			
30.12	Han recibido algún premio por la calidad en el servicio al consumidor			
		2013	2014	2015
30.13	Facturación anual			
30.14	Total de consumidores o clientes			
30.15	Total de llamadas recibidas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC)			
30.16	Porcentaje de reclamos en relación al total de llamadas recibidas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC)			
30.17	Porcentaje de reclamos no atendidas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC)			
30.18	Tiempo promedio de espera en el teléfono del Servicio de Atención al Cliente (SAC) hasta el inicio de la atención (en minutos)			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario		
Etapa 1	Posee un servicio de atención básica receptivo, ampliamente divulgado, enfocado en la información demandas individuales.			
Etapa 2	Proporciona al consumidor/ cliente, fácil acceso al servicio de su interés, registra y comunica internamente sus requerimientos, resolviendo rápida e individualmente las demandas y lo orienta sobre los procedimientos adoptados.			
Etapa 3	Además de registrar los requerimientos y resolver rápidamente las demandas, posee procesos que incluyen la búsqueda de las causas a los problemas y la utilización de esas informaciones para perfeccionar la calidad de los productos y servicios.			
Etapa 4	Promueve la mejora continua de su atención, priorizando el diálogo y el compromiso de los grupos de interés en el proceso.			
Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios				
La empresa		Si	No	N/A
31.1	Mantiene un programa especial enfocado en salud y seguridad del consumidor/cliente de sus productos y servicios			
31.2	Posee sistemas internos ágiles y capacita a su área de comunicación externa para responder con rapidez y transparencia a situaciones de crisis			
31.3	Ha sido, en los últimos tres años, demandada por el incumplimiento de reglamentos relacionados a la salud y a la seguridad del consumidor/cliente			
31.4	Ha tenido, en los últimos cinco años, productos retirados del mercado por presión de clientes/consumidores u órganos de defensa			
31.5	Tiene servicios/productos prohibidos en otros países y todavía comercializados en su país o exportados			
31.6	Ya ha tenido productos multados por el incumplimiento de reglamento sobre la información y rotulado			
31.7	Cuenta con empaques o contratos que tengan las advertencias necesarias para el correcto uso y/o advertencias del producto o servicio que ofrece			
31.8	Considera los requerimientos de clientes con capacidades diferentes			
		2013	2014	2015
31.9	Cantidad de procesos administrativos individuales, administrativos o difusos			
31.10	Total de demandas judiciales (civiles y penales) recibidas			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa		Opinión del funcionario		
Etapa 1	Realiza esporádicamente estudios e investigaciones técnicas sobre daños potenciales de sus productos y servicios para los consumidores/clientes.			
Etapa 2	Realiza regularmente estudios e investigaciones técnicas sobre riesgos potenciales y divulga tales informaciones para aliados comerciales, adoptando medidas preventivas o correctivas cuando se detectan riesgos de fallas. Provee informaciones detalladas sobre sus productos y servicios a sus consumidores y clientes.			
Etapa 3	Además de eso, obtiene por medio del diálogo constante el compromiso activo de su público interno, proveedores, distribuidores, consumidores y clientes para perfeccionar, en forma continua, sus productos y servicios, sustituyendo componentes, tecnologías y procedimientos para minimizar o evitar riesgos a la salud y a la seguridad del consumidor o cliente.			
Etapa 4	Considera, además, los valores y principios de la empresa, el desarrollo sostenible y la ética dimensiones importantes en la concepción o reformulación, fabricación y venta de sus productos y/o servicios.			
Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno				
La empresa		Si	No	N/A
32.1	Ha definido cuál es su comunidad de manera clara y específica			
32.2	Reconoce a la comunidad en que está presente como parte interesada e importante en sus procesos decisorios			
32.3	Adopta políticas de relación con la comunidad de su entorno contempladas en su código de conducta y/o en la declaración de valores			
32.4	Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones			
32.5	Contribuye con el gobierno local en la mejora de la infraestructura local con que cuenta la comunidad (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc.)			
32.6	Tiene un programa para emplear, en las respectivas actividades y en la medida practicable, el mayor número de personas del entorno, dándoles formación, con el objetivo de aumentar los niveles de calificación de la comunidad, en cooperación con sindicatos u otras asociaciones de colaboradores, ONGs, representantes de la comunidad o autoridades públicas competentes			
32.7	Tiene prácticas de compras y de inversiones para perfeccionar el desarrollo socioeconómico de la comunidad en que está presente			
32.8	Concientiza y entrena a sus empleados para respetar los valores, cultura y tradiciones de la comunidad donde actúa			
32.9	Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno			
32.1	En caso de que actúe en regiones que limitan con comunidades y reservas indígenas, adopta políticas, procedimientos y normas formales para valorar y preservar el patrimonio cultural, humano y tradiciones de las poblaciones indígenas			
32.11	Toma medidas correctivas en respuesta a reclamos sobre el impacto de sus actividades en la comunidad			
32.12	Tiene profesionales que se dediquen específicamente a dialogar con la o las comunidades del entorno para detectar sus inquietudes o necesidades previniendo un posible conflicto			
En los últimos tres años, ha recibido la empresa reclamos o requerimientos de la comunidad (peticiones con muchas firmas, protestas) por los motivos listados a continuación:		2013	2014	2015
32.13	Exceso de basura, generación de mal olor y otras formas de contaminación (sonora, visual etc.)			
32.14	Exceso de tráfico de vehículos, causando ruido y trastornos			
32.15	Interferencia en sistemas de comunicación			
32.16	Aterciones sociales negativas ocasionadas por sus actividades/instalaciones			
32.17	Otros motivos			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del
funcionario

- Etapa 1 Procura tomar medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad.
- Etapa 2 Conoce en profundidad sus impactos en la comunidad, posee proceso estructurado para registrar reclamos y promueve reuniones sistemáticas para informar liderazgos locales sobre disposiciones tomadas.
- Etapa 3 Posee una política formal de anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, e involucra a la comunidad en la resolución de los problemas.
- Etapa 4 Además de poseer una política formal de relación con la comunidad, mantiene comités permanentes o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar sus actividades y monitorear sus impactos.

Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno				
La empresa		Si	No	N/A
33.1	Hace un estudio base de las necesidades locales antes de diseñar sus proyectos en la comunidad y realiza seguimiento del mismo			
33.2	Realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público			
33.3	La empresa utiliza a los estos organismos locales para tener información de los principales problemas de/con la comunidad			
33.4	La empresa busca asociarse con otras empresas para mantener comunicación y hacer proyectos conjuntos a través de estos organismos locales			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del
funcionario

- Etapa 1 Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a pedidos eventuales de apoyo.
- Etapa 2 Apoya a varias entidades con donaciones, financiamiento e implementación de proyectos, divulgando experiencias exitosas.
- Etapa 3 Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos con entidades locales, manteniendo asociaciones de largo plazo y capacitando liderazgos involucrados.
- Etapa 4 Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos con entidades locales, manteniendo asociaciones de largo plazo y capacitando liderazgos involucrados.

Financiamiento de la Acción Social				
La empresa		Si	No	N/A
34.1	Incluye la acción social y a sus responsables en el proceso general de planificación estratégica			
34.2	Posee mecanismos para estimular a proveedores, accionistas y otros grupos de interés a hacer donaciones financieras			
34.3	Utiliza especialistas en el ciclo de planificación, monitoreo y evaluación de su acción social			
34.4	Planea su acción social con vistas a maximizar su impacto a largo plazo y de asegurar la sostenibilidad			
34.5	Optimiza el impacto de su acción social impulsando recursos de otras empresas u organizaciones privadas y/o la participación de órganos públicos			
34.6	Tiene procedimientos de consulta periódica a los beneficiarios de su acción social, monitoreándola por medio de indicadores de desempeño			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del
funcionario

- Etapa 1 Fondo variable, administrado arbitrariamente por el director o gerente, en respuesta a solicitudes externas.
- Etapa 2 Fondos definidos en un presupuesto anual, administrados con transparencia por un comité o grupo de trabajo, conforme a criterios preestablecidos.
- Etapa 3 Programa social estructurado o inversión social privada, administrada por un equipo especializado, con dotación presupuestaria estable y con un público, con metas y estrategias definidas.
- Etapa 4 Programa social estructurado o inversión social privada que cuenta con un mecanismo propio para la generación de ingresos, estando asegurada su continuidad a largo plazo (fondo patrimonial y/o porcentaje fijo sobre la facturación de la empresa).

Involucramiento con la Acción Social				
La empresa		Si	No	N/A
35.1	Utiliza los incentivos fiscales para deducir o descontar de los impuestos los valores relativos a donaciones y patrocinios			
35.2	Participa en espacios de diálogo locales (grupos locales, mesas de diálogo, etc)			
35.3	Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados			
35.4	Autoriza el uso controlado de horas pagadas para el trabajo voluntario de los empleados			
35.5	Capacita, informa o incentiva a sus proveedores sobre los beneficios de realizar acción social			
35.6	Involucra a otros grupos de interés en actividades de acción social que realiza la empresa			
Respecto al gerenciamiento de la acción social, la empresa:				
35.7	Posee un consejo o comité mixto, con miembros de distintas áreas de la empresa, o del grupo empresarial, incluyendo miembros de la sociedad acreditados para tratar sobre el área temática en que actúa			
35.8	Conoce las iniciativas de trabajo voluntario de su personal			
		2013	2014	2015
35.9	Porcentaje de la facturación bruta destinada a la acción social (no incluya obligaciones legales, tampoco tributos o prestaciones vinculados a la condición de empleado de la empresa)			
35.1	Porcentaje del total destinado a donaciones en productos y servicios			
35.11	Porcentaje del total destinado a donaciones en especie			
35.12	Porcentaje del total destinado a inversiones en proyecto social propio			
35.13	Porcentaje del total destinado a la publicidad en general			
35.14	Variación porcentual del dinero destinado a acción social del último año versus el año anterior (por ejemplo: US\$ 2015/US\$ 2014)			
35.15	Porcentaje de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

- Etapa 1 Hace donaciones de productos y recursos financieros, cede instalaciones, moviliza el trabajo voluntario de sus empleados y/o desarrolla proyectos sociales propios.
- Etapa 2 Además de donaciones y/o proyectos sociales corporativos, cede horas de sus empleados o equipos para actividades ligadas a esos proyectos.
- Etapa 3 Además de apoyo material, posee una política por la cual cede sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales para fortalecer los proyectos sociales (corporativos o realizados por terceros).
- Etapa 4 Además de apoyo material y aporte de competencias, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales, e intercede ante otros organismos, públicos o privados, para concretar esos proyectos.

Opinión del funcionario

Contribución para Campañas Políticas				
La empresa		Si	No	N/A
36.1	En los últimos cinco años, la empresa y sus directivos fueron mencionados negativamente en la prensa por contribuir financieramente a campañas políticas			
36.2	La empresa tiene normas explícitas de no utilización del poder económico para influenciar en las contribuciones que pudieran hacer otras empresas, proveedores, distribuidores y otros aliados			
36.3	Difunde una postura reconocida por el personal en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos			
36.4	Realiza auditorías sobre sus prácticas y procedimientos de control y sanción			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

- Etapa 1 Cuando financia, lo hace limitando la decisión a los miembros de la alta directiva, dentro de los parámetros establecidos por la legislación.
- Etapa 2 Cuando financia, se fundamenta en reglas y criterios definidos internamente, permitiendo al público interno el acceso a las informaciones sobre la decisión tomada.
- Etapa 3 La decisión de financiamiento o no financiamiento se toma de forma transparente, (por medio de políticas escritas, del código de conducta y/o declaración de valores etc.) permitiendo el acceso de los grupos de interés a las informaciones y requiriendo del financiado la respectiva comprobación y registro de la donación.
- Etapa 4 Además de lo descrito en la etapa anterior, promueve campañas de concientización política, ciudadanía e importancia del voto, involucrando a todos los empleados y otros grupos de interés.

Opinión del funcionario

Construcción de la Ciudadanía por las Empresas				
La empresa		Si	No	N/A
37.1	Estimula a sus empleados para que ejerzan evaluación y control de la actuación de los candidatos electos			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del funcionario

- Etapa 1 Desarrolla actividades eventuales, enfocadas en la educación para la ciudadanía, abordando derechos y deberes.
- Etapa 2 Desarrolla periódicamente actividades de educación para la ciudadanía y permite la libre discusión e intercambio de informaciones sobre temas políticos.
- Etapa 3 Además de eso, promueve o apoya por medio de alianzas, la organización de debates, foros de discusión con candidatos a puestos públicos, con el objetivo de asegurar el voto consciente.
- Etapa 4 Asume el papel de formar ciudadanos y desarrolla programas de educación para la ciudadanía, no sólo internamente y en su cadena de producción, sino también en la comunidad de entorno, ejerciendo liderazgo en la discusión de temas como participación popular y combate a la corrupción en su municipio.

Prácticas Anticorrupción y Anticoima				
La empresa		Si	No	N/A
38.1	Ha sido mencionada en la prensa en los últimos cinco años bajo sospecha de haber participado de algún incidente que involucre el ofrecimiento de sobornos o la práctica de corrupción de agentes públicos			
38.2	Prevé medidas que castiguen a los colaboradores y empleados involucrados en favorecimiento a agentes del sector público			
38.3	Posee una política explícita de no apoyo y no participación en procesos en los que se presume que se manipulan los edictos de licitación (públicos o privados)			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del funcionario

- Etapa 1 Procura evitar situaciones que involucren favorecer a agentes del poder público, pero no tiene procedimientos formales o divulgados de control y castigo.
- Etapa 2 Mantiene una postura reconocida por el público interno sobre la prohibición de favorecimiento directo o indirecto de agentes del poder público.
- Etapa 3 Asume un compromiso público de combate a la corrupción y a la coima, adopta normas escritas (documento específico, código de ética etc.), y las divulga ampliamente al público interno y externo (proveedores, consumidores, representantes del poder público, con quienes se relaciona), y mantiene procedimientos formales de control, castigo y auditoría, en caso de ocurrirlos.
- Etapa 4 Seguros de que la erradicación de las prácticas ilegales, inmorales y antiéticas también dependen de divulgación, facilitación o educación, busca la empresa involucrar a un número cada vez mayor de grupos de interés como proveedores, clientes, entidades aliadas etc., en iniciativas de combate a la corrupción y coima, para diseminar el tema, y/o enseñar la utilización de herramientas relacionadas etc.

Liderazgo e Influencia Social				
La empresa		Si	No	N/A
39.1	Patrocina o realiza campañas de medios exclusivamente relacionadas a cuestiones de interés público			
39.2	Interactúa activamente con instituciones de enseñanza de todos los niveles para la elaboración de propuestas para mejorar la calificación de la mano de obra del sector en que actúa			
39.3	Estimula y patrocina proyectos de desarrollo de investigación y tecnología, interactuando activamente con la comunidad académica y científica			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del funcionario

- Etapa 1 Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a la defensa y promoción de los intereses específicos de su ramo o sector de negocio.
- Etapa 2 Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a cuestiones de interés público.
- Etapa 3 Participa activamente, contribuyendo con recursos humanos o financieros, en procesos de elaboración de propuestas de interés público y de carácter socioambiental.
- Etapa 4 Tiene miembros de su alta directiva involucrados en la articulación, viabilización y fortalecimiento de propuestas de carácter socioambiental y en diálogo con autoridades públicas para su adopción.

Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales				
La empresa		Si	No	N/A
40.1	Adopta o desarrolla una alianza con organismos públicos o de la sociedad civil con los objetivos de mejorar la calidad de enseñanza, asistencia social, la salud y/o la infraestructura, erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado, incentivar la generación de renta y/o de empleo, promover seguridad alimentaria etc			
40.2	Patrocina un programa público o privado de beca escolar			
40.3	Articula y coordina alianzas con el gobierno en los programas en los cuales participa			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Opinión del funcionario

- Etapa 1 Contribuye tan sólo con el pago de impuestos.
- Etapa 2 Contribuye ocasionalmente con el poder público en la realización de eventos y actividades puntuales y/o apoya financieramente a programas y proyectos del sector público, en respuesta a solicitudes de las autoridades.
- Etapa 3 Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades gubernamentales.
- Etapa 4 Participa activamente en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control y evaluación de políticas públicas de interés general, contribuyendo a su fortalecimiento.

Compromisos éticos		Si	No	N/A
La empresa				
1	Expone o difunde sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada a sus grupos de interés internos (colaboradores, accionistas)			
1.2	Expone o difunde sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada a sus grupos de interés externos (comunidad, proveedores, clientes, gobiernos, entre otros)			
El código de conducta y/o código de ética:				
1.3	Orienta la relación con el personal			
1.4	Orienta la relación con los proveedores			
1.5	Orienta la relación con los consumidores y clientes			
1.6	Orienta la relación con la comunidad			
1.7	Orienta la relación con el gobierno			
1.8	Orienta el compromiso con el medio ambiente			
1.9	Orienta la relación con los accionistas			
1.1	Es explícito en cuanto al compromiso ético en la gestión de información privilegiada o de carácter privado, obtenida durante los procesos de la empresa en su interacción con sus diversos grupos de interés (clientes, colaboradores, proveedores etc.)			
1.11	Es explícito respecto al compromiso de transparencia y veracidad de las informaciones prestadas a todos los grupos de interés.			
1.12	Es explícito con respecto al cumplimiento de las leyes y pago de tributos			
1.13	Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales			
1.14	Es explícito en promover y defender la competencia leal			
1.15	Es explícito con respecto al conflicto de intereses			
1.16	Es explícito con respecto a las contribuciones políticas			
1.17	Contiene un procedimiento claro y formal de sanción para faltas al código de conducta y/o ética			
1.18	Posee comité, consejo o responsable (s) formal(es) por cuestiones éticas.			
1.19	Además de cumplir todas las leyes vigentes para su ejercicio y estar al día con todos los tributos, tiene procedimientos para que todos sus empleados conozcan las leyes a las que están vinculados al ejercer actividades en nombre de la organización o en su beneficio propio para que puedan cumplirlas integralmente			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Etapa 1	Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas.
Etapa 2	Los valores y principios de la organización existen en un documento formal, que cuenta con un proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable.
Etapa 3	La organización posee un código de conducta (en el(los) idioma(s) local(es) y adaptado al contexto local, en el caso de las multinacionales) y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes /comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable.
Etapa 4	Además de eso, el código de conducta de la organización prevé la participación de empleados, de los principales grupos de interés en su visión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario.

Opinión del funcionario

Arraigo en la cultura organizativa		Si	No	N/A
La empresa				
2.1	Posee una Visión			
2.2	Posee una Misión			
2.3	La RSE esta explícita en la misión y visión de la empresa y considerada en sus principios			
2.4	Promueve la misión y visión a todos los niveles de la empresa			
2.5	Incorpora en la evaluación y supervisión de los principios éticos (valores, código) a ejecutivos y empleados			
2.6	Promueve la difusión de sus principios éticos a sus proveedores, contratistas o distribuidores			
2.7	Aplica sanciones claras para faltas éticas			
2.8	Reconoce la RSE es parte de la estrategia empresarial / corporativa / organizacional - no es un actividad aislada			
2.9	Tiene un área / comité / grupo responsable de velar por el cumplimiento y transmisión de políticas de RSE			

¿En que etapa considera que se encuentra su empresa? Por favor seleccionar una sola etapa

Etapa 1	Los valores se transmiten esporádicamente o en momentos específicos (contratación de empleados, proceso de auditoría), con el foco entrado en el público interno.
Etapa 2	Existen procesos sistemáticos de difusión de los valores con el foco centrado en el público interno.
Etapa 3	Además de eso, la adopción de esos valores y principios es auditada y verificada periódicamente y los empleados son estimulados a contribuir con su monitoreo
Etapa 4	Además de eso, todos los aliados externos son estimulados a replicar el mismo proceso en la cadena productiva.

Opinión del funcionario
