



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Administración y Economía**

**Impacto de la aplicación de políticas de responsabilidad social en la  
productividad de los trabajadores de Aseguradora del Sur, matriz Quito**

**María Emilia Sevilla Recalde**

**María Cristina Zambrano Flores**

**Arturo Paredes, M.Sc., Director de Tesis**

Tesis de Grado presentada como requisito para la obtención del título  
de Licenciada en Administración de Empresas.

Quito, diciembre de 2014

**Universidad San Francisco de Quito**  
**Colegio de Administración y Economía**

**HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**Impacto de la aplicación de políticas de responsabilidad social corporativa en la productividad de los trabajadores de aseguradora del sur, matriz Quito**

María Emilia Sevilla Recalde

María Cristina Zambrano Flores

Arturo Paredes Recalde, M.Sc.  
Director de Tesis  
Coordinador Administración de Empresas

---

Thomas Gura , PhD.  
Decano del Colegio de  
Administración y Economía

---

Quito, diciembre de 2014

**® DERECHOS DE AUTOR**

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: -----

Nombre: María Emilia Sevilla Recalde

C. I.: 1721548707

Firma: -----

Nombre: María Cristina Zambrano Flores

C. I.: 1716580376

Quito, diciembre de 2014

## **DEDICATORIA**

A aquellos jefes amigos, que nos supieron dar consejos con experiencia.  
Para profesionales que supieron impartir conocimientos, considerando a su talento humano como  
parte del desarrollo.

A los mismo que ven a su empresa como ven a su hijo.  
Y a esos modelos de vida, en quienes en un futuro planeamos convertirnos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la familia, núcleo de nuestra inspiración y perseverancia, guía que nos hizo lo que somos ahora. Amigos, por hacer de esta etapa, algo especial. A Rodrigo Cevallos, maestro que nos enseñó que se puede amar lo que se hace. Y Arturito por su constante ánimo y apoyo incondicional.

Por la manzana de todos los días.

Padres por ti, y abuelos por mí.

## **Resumen**

Actualmente la empresa privada se ha convertido en un personaje fundamental en la influencia del desarrollo de la sociedad. Somos conscientes de la capacidad de los mismos en la generación de oportunidades, creación de nuevos productos o servicios, desarrollo de seres emprendedores, e innovaciones que permiten a la sociedad encontrarse en una modernización constante.

Al optar por incluir dentro de la política empresarial a la Responsabilidad Social Corporativa, se incentiva la motivación reactiva a la creación de valor compartido, encontrando beneficios direccionados al desarrollo del talento humano, concentrado en el aporte a la competitividad, y, sobre todo al bien común. Siendo esta, una herramienta tanto de los impactos presentes en los procesos, como en los productos.

Este trabajo de investigación, expone por medio de un análisis profundo a los empleados de Aseguradora del Sur Matriz Quito, qué herramientas se deben gestionar dentro de la Responsabilidad Social Corporativa, para que la proactividad de los equipos pueda tener un gran impacto e influencia en el negocio de la organización. El estudio permite conocer las fuentes de inspiración que mejor funcionarían en las empresas, para que por medio de una mentalidad de bienestar colectivo, se sepa direccionar estratégicamente a las mismas.

## **Abstract**

Nowadays, private business has acquired a fundamental role influencing society's development. We are aware of the potential of private business in the creation of opportunities, products or services, entrepreneurial development and innovations that allow society to be part of a constant modernization process.

When a business opts for including Corporate Social Responsibility in its bylaws, it becomes an incentive for the creation of shared value, development of human talent focused on its contribution to competitiveness and above all, to the common good. It turns itself into a tool for positive impact on regular processes and products.

This research presents a deep analysis of the employees of Aseguradora Del Sur Matriz Quito, the tools that should be managed within Corporate Social Responsibility so that team proactivity can have a greater impact and influence in the organization's performance. The study allows us to get to know the best sources of inspiration for businesses, so collective well-being can be achieved and we can strategically direct it.

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	7
Abstract.....	8
Introducción al problema.....	13
Antecedentes .....	13
Historia de la responsabilidad Social Corporativa.....	13
.....	15
El problema.....	15
Hipótesis .....	16
Preguntas de investigación.....	17
Contexto y marco teórico.....	17
El propósito del estudio. ....	18
El significado del estudio.....	18
Definición de términos.....	19
Presunciones del autor del estudio .....	21
Supuestos del estudio .....	21
Revisión de la literatura.....	22
Géneros de literatura incluidos en la revisión.....	22
Fuentes .....	22
Pasos en el proceso de revisión de la literatura .....	23
Formato de la revisión de la literatura .....	24
¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?.....	25
Objetivos de la Responsabilidad Social Corporativa. ....	26
Procesos y pasos de la aplicación de políticas de RSC.....	27
Vínculo entre ventaja competitiva y Responsabilidad Social Corporativa. ....	31
Modelo Para La Sustentabilidad .....	36
Casos en los que se ve inmersa de responsabilidad social corporativa .....	39
Consumidores interesados en la organización. ....	44
.....	46
Metodología y diseño de la investigación .....	47
Justificación de la metodología seleccionada .....	47
Herramienta de investigación utilizada.....	47

Descripción de participantes .....	48
Fuentes y recolección de datos .....	49
Análisis de datos .....	51
Detalles del análisis .....	51
1. Edad, género de los trabajadores, y tiempo en el que se ha desempeñado en la organización. ....	52
.....	54
2. Organización del trabajo, definición de funciones, ideas escuchadas y retroalimentación.....	56
3. Ambiente laboral; relación con los compañeros, trabajo en equipo, y la importancia de mi opinión.....	61
4. Correcta comunicación con; compañeros, autoridades y clientes.....	65
5. Condiciones ambientales; seguridad, y confortabilidad.....	69
6. Formación; Capacitaciones, crecimiento y aprendizaje.....	72
7.- Motivaciones, reconocimientos y condiciones laborales satisfactorias.....	75
8. Trato con el Cliente; actividades de posventa, quejas y sugerencias. ....	78
9. Flexibilidad; toma de decisiones propias, y oportunidad de ampliación de responsabilidades. ....	81
10. Responsabilidad ambiental; reciclaje, ahorro de energía y actividades socialmente responsables. ....	84
Importancia del estudio.....	87
Resumen de sesgos del autor .....	88
Conclusiones.....	89
Respuestas a las preguntas de investigación .....	89
Limitaciones del estudio .....	99
Recomendaciones para futuros estudios .....	100
Resumen general.....	101
Referencias .....	105

## TABLAS

Tabla No. 1: Clasificación de los entrevistados en cuanto a Género. ....	55
Tabla No. 2: Clasificación de los entrevistados en cuanto a Edad. ....	56
Tabla No. 3: Tiempo de permanencia del empleado en la organización.....	56
Tabla No. 4: Tiempo de permanencia del empleado en el mismo puesto. ....	56
Tabla No. 5: Trabajo Organizado. ....	60
Tabla No. 6: Funciones definidas. ....	60
Tabla No. 7: Mis ideas son escuchadas. ....	61
Tabla No. 8: Obtención de realimentación. ....	61
Tabla No. 9: Buena relación entre compañeros.....	64
Tabla No. 10: Existe trabajo en equipo. ....	64
Tabla No. 11: Mi opinión es importante. ....	64
Tabla No. 12: Comunicación con compañeros.....	68
Tabla No. 13: Comunicación con jefe directo. ....	68
Tabla No. 14: Comunicación con clientes.....	69
Tabla No. 15: Condiciones de trabajo seguras. ....	71
Tabla No. 16: Área de trabajo confortable. ....	71
Tabla No. 17: Constantes capacitaciones ....	74
Tabla No. 18: Posibilidad de crecimiento. ....	74
Tabla No. 19: Aprendizaje.....	75
Tabla No. 20: Motivaciones al realizar mi trabajo. ....	77
Tabla No. 21: Reconocimiento en las tareas realizadas. ....	77
Tabla No. 22: Satisfacción en condiciones laborales. ....	78
Tabla No. 23: Se realizan actividades de posventa. ....	80
Tabla No. 24: Se toma en cuenta quejas y sugerencias ....	80
Tabla No. 25: Toma de decisiones propias.....	83
Tabla No. 26: Ampliación de oportunidades.....	83
Tabla No. 27: Medidas en cuanto a reciclaje.....	86
Tabla No. 28: Medidas de ahorro de energía.....	86
Tabla No. 29: Actividades de responsabilidad social.....	87

## FIGURAS

Figura No. 1: Evolución del Concepto de RSC.....	15
Figura No. 2: Diagrama de ámbito de actuación de RSC.....	25
Figura No. 3: ¿Cómo incorporar la RSC? .....	28
Figura No. 4: Pirámide de Archie Carroll, RSC.....	30
Figura No. 5: Visión Global de La Sustentabilidad .....	35
Figura No. 6: Modelo Para La Sustentabilidad .....	36
Figura No. 7:Nike inc., Financial Performance.....	42
Figura No. 8: Consumidores interesados en la organización. ....	44
Figura No. 9: Evolución de calidad, servicio y limpieza.....	44
Figura No. 10: Promoción interna. ....	45
Figura No. 11: Satisfacción laboral .....	46
Figura No. 12: Edad de los trabajadores .....	53
Figura No. 13: Respuesta por Género. ....	53
Figura No. 14: Tiempo de trabajo en la empresa. ....	54
Figura No. 15: Tiempo En el Puesto Actual.....	55
Figura No. 16: Organización del Trabajo.....	57
Figura No. 17: Funciones Definidas.....	58
Figura No. 18: Las Ideas son escuchadas.....	59
Figura No. 19: Obtengo Retroalimentación. ....	60
Figura No. 20: Buena Relación entre compañeros.....	62
Figura No. 21: Correcto Trabajo en equipo.....	62
Figura No. 22: Mi opinión es importante. ....	63
Figura No. 23: Correcta comunicación con compañeros. ....	65
Figura No. 24: Buena comunicación con jefe directo. ....	66
Figura No. 25: Comunicación adecuada con los clientes.....	68
Figura No. 26: Condiciones seguras de trabajo.....	70
Figura No. 27: Confortabilidad en el área de trabajo. ....	71
Figura No. 28: Constantes capacitaciones .....	72
Figura No. 29: Posibilidad de crecimiento .....	73
Figura No. 30: Adquisición de nuevos conocimientos.....	74
Figura No. 31: Motivación del empleado en su trabajo. ....	75
Figura No. 32: Reconocimiento en las tareas realizadas.....	76
Figura No. 33: Nivel de satisfacción de las condiciones laborales .....	77
Figura No. 34: Se realizan actividades de posventa. ....	79
Figura No. 35: Se toma en cuenta quejas y sugerencias.....	80
Figura No. 36: Flexibilidad en la toma de decisiones .....	82
Figura No. 37: Ampliación de oportunidades. ....	83
Figura No. 38: Medidas en cuanto al reciclaje. ....	84
Figura No. 39: Medidas de ahorro de energía. ....	85
Figura No. 40: Actividades socialmente responsables. ....	86

## **Introducción al problema**

### **Antecedentes**

#### **Historia de la responsabilidad Social Corporativa**

La aparición del concepto de responsabilidad social corporativa no fue exactamente un hecho que tuvo un punto importante en la historia, y por lo tanto no es recordado con una fecha específica (Sevilla, M. & Zambrano, C. 2014). Sin embargo, se caracteriza por ser un fenómeno que, desde hace varios años, viene llamando la atención de las empresas (especialmente de las grandes corporaciones), de la sociedad civil, de las instituciones públicas y de organismos multilaterales como Naciones Unidas, su intervención constante y perseverante evolución, es lo que ha hecho que la misma tenga la fuerza e importancia que ahora tiene (Domínguez, R. M & Fernández, 2011).

Dentro de su trascendencia en la historia, la formación de la responsabilidad social como un vocabulario empresarial y sobretodo como eje importante y absolutamente necesario en los procesos de una organización, se da justamente por el hecho de empezar la existencia de una respuesta pública positiva del tema. Poco a poco las funciones y los procesos dentro de las organizaciones van adquiriendo ponderaciones que hace que los líderes opten por insertar ideas diferentes. En este caso, el derecho del trabajador fue el propagador de un sin número de incentivos de los cabecillas de las empresas para empezar a tomar acciones al respecto, y darle al motor de la organización la importancia que desde un inicio debió darle (Sevilla, M. & Zambrano, C. 2014).

En los últimos años los modelos de gestión empresarial en el Ecuador se han visto empujados a abandonar progresivamente la tradicional gestión. Corporativamente, estando en una etapa inicial de su historia, la falta de personal especializado en el tema hace que los

procesos estén llenos de falencias y de defectos, generando un efecto contrario donde la población ha confundido su accionar por medio de acciones generosas, de estilo filantrópico, ya sea; regalos a organizaciones de ayuda a la comunidad, contribuciones de materiales a escuelas de recursos escasos, seguro de desempleo, vacaciones pagadas, limitación de jornada, becas para estudios etc. Situaciones que creen, soluciona de cierta manera, la imagen que tienen los trabajadores de la empresa donde trabajaban, además de aparentemente mostrarse mucho más conscientes y sensibles frente a sus clientes (Allmed Group, 2007).

Con el paso del tiempo, este fenómeno se ha empezado a asociar más a la gestión. Por lo que, las corporaciones empiezan a darle importancia a su cadena de valor, entre lo que se encontraba el manejo de sus productos y servicios, la calidad de vida que se ha brindado a los trabajadores, y sin número de procesos en los que incluye la creación de una cultura organizacional justa, equitativa y bien armada. Además de tener que poco a poco ir cambiando sus estatutos para asegurar la razón social o medioambiental que van a buscar solucionar desde la perspectiva de la empresa (Sevilla, M. & Zambrano, C. 2014).

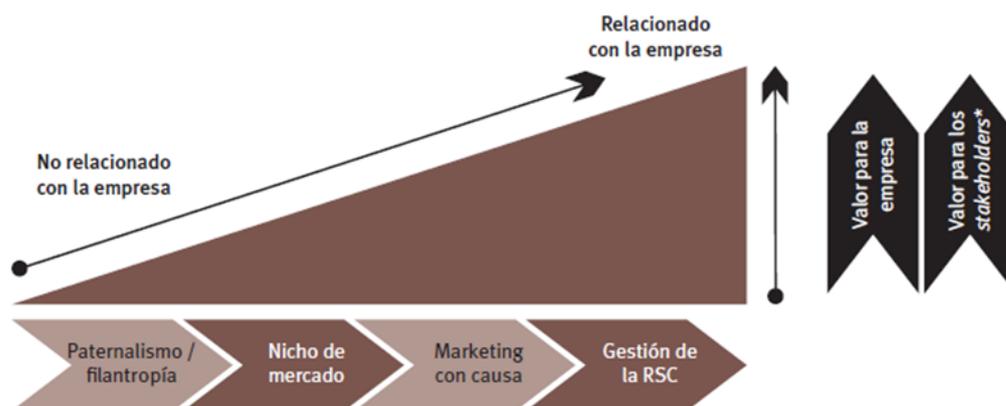
Lo que intentan las empresas de hoy es; junto a la responsabilidad social, imponer lo común sobre lo individual, siendo importante para toda organización no esperar que sean otras; empresas, gobiernos, autoridades, u ONG, las que cambien tu cultura empresarial, y simplemente prevenir que en cierto sentido se trate injustamente el derecho del trabajador, procurando, como personas jurídicas (empresas), cumplir con las obligaciones impuestas. Y en añadidura, darle a la sociedad un compromiso más allá de sus obligaciones legales, comportándose como buenos «ciudadanos corporativos» (Domínguez, R. M & Fernández, 2011).

Es por todo eso, que para facilitar esta nueva tarea de adecuación de las empresas a su entorno, surgen los sistemas de gestión de la RSC. Instrumentos que hacen más simples la otorgación de responsabilidades, transcriben en objetivos concretos la visión del grupo, dan

seguimiento continuo de los objetivos y sobretodo producen un lenguaje común en toda la organización, entre otras ventajas que una corporación pudiera darse.

Como comentábamos más arriba, y tal y como se observa en la figura No. 1, la RSC ha experimentado una considerable evolución en sus atribuciones y uso.

**Figura No. 1: Evolución del Concepto de RSC**



(Domínguez, R. M & Fernández, 2011)

En la actualidad se está avanzando la integración de la RSC en el núcleo duro de la estrategia y operaciones de la empresa, como parte de su sistema de innovación. Todo una historia se creó solamente para entregar a futuras generaciones un mundo mejor del que se recibió. (Sevilla, M. & Zambrano, C. 2014)

### **El problema**

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, dónde las empresas deben acoplarse a cambios tecnológicos, sociales, ambientales, políticos y económicos; según el lugar donde se desarrollen. Por lo mismo, es necesario un constante mejoramiento e innovación tanto en procesos, como estándares por parte de las organizaciones, con el fin de ser altamente

competitivos en todas sus áreas. Lo que ha causado que con el paso del tiempo, la sociedad y los consumidores ejerzan más presión hacia las empresas, con el fin de que las mismas oferten productos y servicios basados en el respeto de calidad total, condiciones ambientales y estándares laborales. Debido a lo mismo, un cierto porcentaje de empresas privadas y públicas en el Ecuador, han adoptado por desarrollar prácticas que basen su funcionamiento en la ética de responsabilidad social empresarial, la cual incurre en códigos de conducta fuertemente estructurados y respetados, reflejando buenas prácticas laborales que se enfoquen principalmente en el trabajador. Mientras que, en contraposición, existen empresas que han hecho caso omiso a lo propuesto, y consideran a sus trabajadores como instrumentos secundarios, y no esenciales para un avance, optando por incurrir en otros aspectos que podrían reemplazarlos, como un ejemplo, la tecnología.

Hay que tomar en cuenta, que dicha práctica de Responsabilidad Social Corporativa puede traer consigo varios beneficios para la empresa que la aplique, siendo una de ellas la creación de valor, no solo en temas económicos sino también sociales. Este conjunto de componentes interesa mucho a las organizaciones así como al talento humano e inversionistas que la conforman. Por lo mismo, con una investigación profunda dentro de una empresa reconocida y en constante crecimiento, se podría analizar la importancia que se debe dar al trabajador en cuanto a la productividad que del mismo se puede conseguir.

## **Hipótesis**

Son pocas las corporaciones que realmente procuran dar importancia a los beneficios sociales como parte de una retribución no monetaria a los trabajadores que ayudan al rendimiento y crecimiento de su empresa. Siendo una hipótesis de la causa el que muchas veces las empresas sean promotoras de imágenes no siempre reales o artificiales como parte de su

crecimiento para darse a conocer, y se haga caso omiso al potencial y valor humano de quienes la conforman.

Una solución tentativa es usar a la RSC como un instrumento de gestión puesto al servicio de la mejora de la competitividad empresarial y de creación de valor para la compañía. Es decir, estaríamos hablando de una actuación únicamente orientada a la mejora de la rentabilidad de la firma. Tratando de demostrar que las empresas que aplican modelos de gestión basados en la RSC son más rentables que las que no.

### **Preguntas de investigación**

¿Cómo y hasta qué punto enfocarse en la Responsabilidad Social Corporativa mejora el rendimiento de los trabajadores en una empresa grande como Aseguradora del Sur?

¿Cuáles son y hasta qué punto hay que hacer uso de acciones establecidas en las que el empleado llega a sentirse parte de la empresa, y por lo tanto su productividad hacia la misma aumenta?

### **Contexto y marco teórico**

El objetivo de nuestro estudio se puede analizar desde distintos puntos de vista; la sociología, la ingeniería industrial, los recursos humano, e incluso, la tecnología.

La sociología, ayudándonos a descifrar y explicar los hechos, las relaciones y los conflictos desde diferentes tipo de dimensiones, exponiéndonos el porqué del comportamiento de los individuos (Salvat Editores, 1972).

Adicionalmente, los recursos humanos y la combinación con la ingeniería industrial, podrían explicar un poco de cómo debe tratarse la formación y el empleo de las personas que pasen a formar parte de la plantilla, donde se vea intervenido el conocimiento y crecimiento personal (Sevilla, M. & Zambrano, C. 2014).

Y por último la tecnología, en el ámbito en el que se analice qué tan cierto es el hecho de ser la mano de obra/ hombre, reemplazado por la misma. , considerándolo no indispensable.

Son varios los aspectos que incluyen a la RSC , más en este estudio se procurará señalar el hecho de ser esta palabra la unión y el complemento de todas las áreas con las que el ser humano lidia día a día para tratar de sentirse bien con el entorno laboral en el que el mismo se desempeña. El poder desarrollarse profesionalmente conlleva un aspecto esencial en la vida del mismo, más se debe considerar que el crecimiento personal es lo que hace a un seguidor un futuro buen líder. Todo empleado tiene consigo experiencias diarias que lo forman, por lo mismo estas deben ser buenas en todos los aspectos en los que se vea inmiscuido.

### **El propósito del estudio.**

Comprobar si es viable o no la implementación del modelo de Responsabilidad Social Corporativa en las empresas a través de información veraz y coherente que permita tomar las mejores decisiones mediante la recolección de datos primarios directos de la fuente. De esta manera, ayudar a entender el comportamiento positivo o negativo de los empleados con la propuesta.

### **El significado del estudio.**

La Responsabilidad Social Corporativa es un tema mucho más controversial hoy en día, sobretodo mucho más debatible e interesante para ser analizado, apto para muchos estudios, que como ahora se dan. Las organizaciones están cada vez más conscientes de la reducción de importancia del éxito basándose solo en utilidades, recalcando la trascendencia que conlleva ser contribuyentes con todo aquel que forma parte de la organización.

Junto con este instrumento, empresas ya estables, intentan lograr ser más competitivos, y poder manejar el enfrentarte a un mundo más globalizado, situación que a su vez brinda una

utilidad bilateral; tanto en la cabeza de la organización como en aquellos que trabajan para la misma.

En este caso, al tema se lo relaciona con una aseguradora, empresas que constantemente recalcan lo importante que es para ellos el mantenerse libre de peligro o prevenir los malos momentos. Es por lo mismo, que nos parece muy interesante el analizar a una empresa en la que no quede solamente en palabras el “garantizar la protección de los intereses de cooperados y clientes”, sino que por el contrario se logre demostrar en acciones a lo que se está refiriendo.

### **Definición de términos**

Se considera fundamental puntualizar ciertos términos que van a ser utilizados a lo largo de todo el presente trabajo, de tal forma lograr una mejor comprensión del lector.

#### **Accesibilidad Universal**

Procesos, bienes y servicios, como herramientas para ser comprensibles, utilizables y practicables por toda personas en condiciones con total; comodidad autonomía, y naturalidad. (Salvat Editores, 1972).

#### **Adaptación razonable**

Ajustes del ambiente físico, social y actitudinal a necesidades específicas de las personas, de forma eficaz y práctica. (Salvat Editores, 1972).

#### **Competitividad**

Inferencia del mantener el prestigio de su organización y crear una imagen de positiva al ofrecer productos de calidad con responsabilidad social. (López, Guizar. G ,2002)

#### **Credibilidad**

Se conoce como sinónimo de sinceridad. Usamos como referente a ser la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto. (Centra RSE, 2006)

**Globalización**

Se conoce como un proceso de interacción entre la gente, empresas y gobiernos de diferentes naciones. Lo usaremos como sinónimo de avance, donde se modifican realidades conocidas y conceptos establecidos. (López, Guizar. G ,2002)

**Grupos de interés**

Se conoce como al mercado al que quieres llegar. Se refiere a los trabajadores de Aseguradora Del Sur, que pueden ser afectados por una organización o sus actividades, o tener incidencia sobre ellas. (Ayuntamiento de Cádiz, 2014)

**Productividad**

En este estudio a la productividad se la utilizará por ser una inversión en una unidad de capital para hacer el trabajo más eficiente, manteniendo el mismo nivel de empleo o, incluso, reduciendo el empleo. (Moro. A, 2008)

**RSC**

La utilizaremos como diminutivo de Responsabilidad Social Corporativa, con todo lo que conlleva.

**Stakeholders**

El término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa. Generar confianza con estos es fundamental para el desarrollo de una organización. Mucha de esta información puedes encontrar en Guioteca (<http://www.guioteca.com>)

## **Trabajadores**

Empleados De Aseguradora del Sur.

### **Presunciones del autor del estudio**

Dentro de este estudio existen varias figuraciones. La primera de ellas, debido a que el estudio se lo realizó vía web, podemos presumir el hecho de que las personas que lo respondieron lo hayan hecho de una manera absolutamente consciente y sincera, y el que cada sujeto lo haya realizado de manera individual y sin influencias del entorno para responderlo.

Además, una de nuestras conjunciones se halla en el creer tener a tiempo los resultados requeridos para poder analizarlos de forma cautelosa, pudiendo incluso tomar riendas en el asunto.

Por otro lado, asumimos el hecho de ser casos de Responsabilidad Social Corporativa en países como Estados Unidos, el futuro de cómo funcionaría esta metodología en nuestro país, por lo mismo, procuramos redactar algunos como una muestra de lo que podría ser.

Y por último, como un acontecimiento que imaginamos es real, el suponer que tendremos total apertura de insertarnos en la Aseguradora, de modo de que no existan impedimentos en cuanto a darnos la oportunidad de ser escuchados, y sobretodo hacer que escuchen a sus trabajadores. Creemos tener la posibilidad de ser instrumentos necesarios para lograr que las ventajas que se consigan sean un beneficio para directivos y empleados, pero no sabemos si las cabezas de las organizaciones nos dejarán inmiscuirnos en los procesos.

### **Supuestos del estudio**

En este estudio se ponen en evidencia varios supuestos. La Responsabilidad social empresarial (RSE) tiene consigo múltiples significados para nosotros como individuos, empezado por el hecho de que este tema no tiene un índice exacto para ser medible, siendo por lo tanto sumamente impreciso, pudiendo algunas veces llevarte a una tranquilidad ficticia.

Por lo tanto, al ser la RSC un tema que puede ser manejado de distintas maneras, generalmente el supuesto consiste en basarnos en el murmullo de fantasmas de otras épocas o, incluso, el toque de manos invisibles que nos hacen ver las cosas de forma parcial.

| Al ingresar a Aseguradora del Sur para analizar sus procesos, no convergen los supuestos ni los contenidos de los conceptos que se utilizan. Por lo que se procederá, en estos casos, en realizar una especie de trabajo ‘psicoanalítico’, es decir, ‘hacer consciente lo inconsciente’ de modo que luego se estructure en términos de RSE explícita. Ya no se trata solo de crear y capturar valor económico, también, con la misma importancia, de crear valor en otros terrenos.

Por eso, en nuestro trabajo, proponemos una aproximación más comprensiva de la RSE que empieza por entender y cuestionar los supuestos que los directivos tienen sobre lo ‘que es’ y el ‘por qué’ desplegarla, de modo que en el proceso se llegue a acuerdos sobre sus objetivos y contenido.

A continuación en la revisión de literatura demostraremos la importancia de integrar a la cultura de una empresa; los retos estratégicos y las políticas de la empresa. Resaltaremos la lógica de la “creación de valor mezclado”, que implica dar la misma importancia a los tres elementos esenciales de la Responsabilidad Social Corporativa: social, ambiental y económico, esencialmente recalando la importancia que se debería dar a los trabajadores que la conforman.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **Géneros de literatura incluidos en la revisión**

#### **Fuentes**

La información con la que cuenta este estudio está fundamentada en literatura existente sobre Responsabilidad Social Corporativa tanto en América como en Europa, encontrada en

publicaciones académicas en internet en las bases bibliográficas como: UNAM, RSE guía de responsabilidad social, Revista Ekos edición “Responsabilidad social corporativa”. Al igual que hacer uso de casos en empresas grandes, en las que se ha visto un desarrollo de carácter creciente del vocabulario RSE. En adición se utilizó información estadística de la Investigación realizada este año, 2014, en las instalaciones de Aseguradora del Sur a una muestra de 124 empleados. Además de la debida realización de un sondeo previo a otras empresas bien establecidas ,para evidenciar los que tanta importancia le da los recursos humanos a la Responsabilidad Social Corporativa; sus deficiencias en cuanto a llevar a cabo actividades a las que no han puesto mucho empeño y fortalezas por las acciones que cada vez aumentan su grado de trascendencia. Asimismo, esta investigación se fundamenta en varias publicaciones académicas relacionadas con la administración de empresas, investigación de mercados, y estadística. Basándonos en libros de autores como Michael Porter, y editoriales proveedoras de estados financieras como las de Mc Graw Hill.

### **Pasos en el proceso de revisión de la literatura**

Posterior al planteamiento del problema y preguntas de investigación, se inició una búsqueda sumamente extensiva de información relacionada con el tema en la biblioteca de la USFQ consultando investigaciones y publicaciones que se hayan realizado sobre la temática.

Luego de un sin número de lluvias de ideas de posibles estudios en los que nos podíamos especializarnos, se revisó el lenguaje académico que nos ayudaría en identificar las posibles controversias y soluciones para definir de esa manera nuestro objetivo a conseguir. Siendo el paso siguiente la investigación de documentos académicas en internet de casos de RSC en distintos lugares del mundo, resaltando aquellos en los que más funciona la metodología.

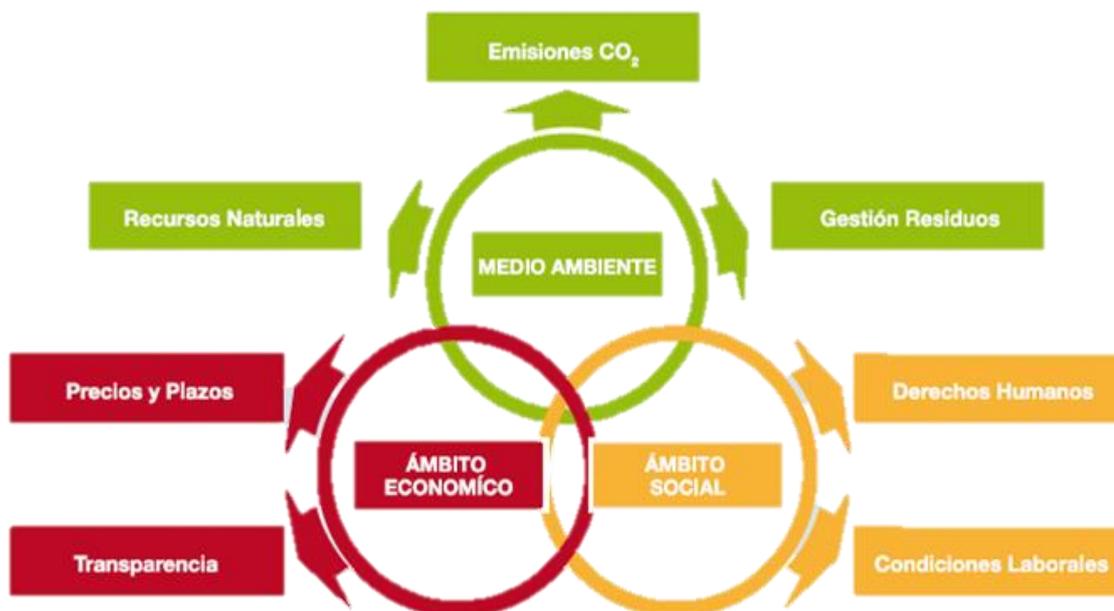
Adicionalmente , debido a que en el momento atravesábamos interesantes clases de Dirección Estratégica, pudimos conseguir con facilidad, y con certeza de ser una referencia confiable, textos recomendados por nuestro profesor que nos ayudaron en la elaboración y procesamiento de los datos en cuanto a tener algún tipo de índice de búsqueda en el que podríamos basarnos.

### **Formato de la revisión de la literatura**

Dentro de la revisión de la literatura se tratarán tres temas que consideramos importantes: Temas básicos de la Responsabilidad Social Corporativa, la Responsabilidad Social Corporativa como ventaja competitiva en las organizaciones, y por último, casos en los que se aplica esta metodología.

En el primer tema procuraremos tratar temas básicos como el significado de Responsabilidad Social Corporativa, sus objetivos y procesos a desarrollar. Seguido, y como segundo tema se profundizará en qué aspectos una organización que practica la Responsabilidad Social Corporativa se ve diferenciada positivamente, en comparación con la que no, agregando el vínculo que tiene la RSE con la ventaja competitiva. Y por lo tanto, en el tercero, se permitirá dar a conocer varios casos en los que la RSE ha estado inmersa en una corporación, y los resultados que han existido en la misma tras optar por estos cambios en sus procesos.

**Figura No. 2: Diagrama de ámbito de actuación de RSC**



(<http://www.itgreen.es>)

### **¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?**

La Responsabilidad Social Corporativa, como se muestra en la figura No. 2, busca un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales de manera responsable con el ambiente.

Con el paso de los años son cada vez más empresas las que se han unido con el fin de ejecutar estrategias basadas en responsabilidad social corporativa, reconociendo la importancia del equilibrio en cuanto a la operación de sus negocios. Actualmente tanto la sociedad como la naturaleza cuenta con constantes retos, los cuales son provocados por los mismos seres humanos, debido a esto las empresas deben concientizar y pasar a ser parte de una solución encontrando interés en la mejora continua de su medio ambiente y de su comunidad (Centra RSC, 2006).

Las empresas deben adoptar una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones, esta manera se podrá formar una cultura para hacer negocios garantizando mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo tanto a la empresa como al crecimiento económico.

### **Objetivos de la Responsabilidad Social Corporativa.**

El objetivo principal de la responsabilidad social corporativa se encuentra en generar un impacto positivo abarcando varios ámbitos con los que una empresa tiene relación ya sea mediante sus prácticas responsables como también mediante la contribución en cuanto a la competitividad y sostenibilidad de la empresa (Centra RSC, 2006).

No basta con que una empresa sea rentable, pues en la actualidad tanto gerentes como personal de trabajo buscan que las organizaciones con las que se comprometen cumplan pautas de responsabilidad con el entorno que los rodea, ya sea social, económico o ambiental ..

Si la RSC se llega a basar en temas de ética empresarial se pueden llegar a obtener los siguientes objetivos deseados:

- **Mayor Productividad:**

Capacitar y prestar la atención indicada a la fuerza laboral de la empresa da paso a un crecimiento personal y laboral conduciendo a los trabajadores a una constante mejora en las destrezas de sus labores, siendo también una fuente de motivación para los mismos obteniendo como resultado un descenso de rotación (Centra RSC, 2006).

- **Lealtad del cliente:**

Representa la satisfacción de clientes, pues se toma en cuenta no solo el aspecto monetario de la organización sino se conscientica la importancia del cliente dentro del desarrollo de la empresa, dándole la importancia necesaria, tomando en cuenta sus necesidades, escuchando sus sugerencias así como aprendiendo de sus comentarios. Esto logra una conexión empresa, cliente lo cual beneficia a ambas partes (Centra RSC, 2006).

- **Acceso a mercados.**

Tiene el fin de cumplir con todos los requerimientos necesarios en cuanto al cumplimiento legal de la organización (Centra RSC, 2006).

- **Credibilidad.**

La empresa que logra ser respetada por su personal, clientes, comunidad así como reconocida por el respeto hacia el medio ambiente proyecta una reputación que le garantiza una mejor sostenibilidad en el tiempo, gracias a esto se puede llegar a reducir riesgos al ofrecer mayor agilidad para reaccionar y adaptarse ante cambios. Un punto importante que logra trascender generando confianza (Centra RSC, 2006).

Cada organización tiene como principal responsabilidad el conocer el entorno donde opera, analizando a profundidad el medio que lo rodea incluyendo las leyes que rigen su operación, el medio ambiente y la sociedad.

### **Procesos y pasos de la aplicación de políticas de RSC.**

La responsabilidad social empresarial se manifiesta cuando existe un conjunto sistemático de políticas, programas y prácticas coordinadas e integradas a la operación del negocio, que soportan el proceso de toma de decisiones frente a cada una de las relaciones que la empresa mantiene, de manera coherente con unos principios básicos de gestión (CCRE, 2009).

Es por lo mismo que se presenta un gráfico a continuación, el cual infiere el hecho de tener que pasar por niveles bajos de adaptación de políticas de RSC para poder aseverar el poder llegar a un nivel superior que relate el ser una entidad de prácticas responsablemente corporativas. Como primer paso ,se tiene el cumplir con aquellos reglamentos y normas constitucionales en las cuales se afirme el derecho no solo de cliente, más en adición los derechos laborales , y papeles en regla. A paso seguido, una vez establecida la reputación de la organización, y transmitida la confianza a los empleados para sentirse parte de toda la estructura, se encuentra la creación de un departamento de acción social que busque utilidades

sociales productivas. Mismo que en adelante construirá estrategias precisas para el establecimiento de normas. Donde por último, se podrá resumir a la organización una entidad socialmente responsable.

**Figura No. 3: ¿Cómo incorporar la RSC?**



(Briseño. L, Octubre 2008)

En la figura No. 3, se presentan un sin número de áreas en las cuales podría existir una inferencia de RSC, siendo aspectos que necesariamente una corporación debería tener para poder llamarse a sí misma “responsablemente corporativas”. Como se puede ver, a uno de ellos se lo nombra “Clientes Internos”, siendo en este caso, las personas que consideramos podrían mejorar su productividad si en ellas se procuraría practicar constantemente una ideología de conciencia social en la búsqueda de su bienestar, cabe recalcar ,que para que cada una de las áreas funcione con estas ideologías se necesita de la colaboración integrada de todas las otras áreas , con el objetivo de existir un complemento necesario en los que todos los aspectos de la empresa se guíen por procesos parecidos.

La forma en cómo cada empresa implementa su responsabilidad social depende del sector al que pertenezca, así como las particularidades e intereses de sus “stakeholders”. En esta situación, debido a que estaremos examinando a la fuerza de la mano de obra , el modelo implementación de responsabilidad social empresarial se compone de 5 pasos básicos para

orientar las acciones que desarrolla la empresa hacia una gestión socialmente responsable, esos pasos son los siguientes:

- **Identificación y línea base de sus prácticas y caracterización de la responsabilidad social empresarial.**

Donde se define exactamente los parámetros a incluirse en cuanto al posible desarrollo de dichas normas, además de ponderar la importancia de la implementación de estos lineamientos con ciertos organigramas que expliquen la intervención de estas ideologías en cada uno de los departamentos (CCRE, 2009).

Como una explicación a lo anteriormente dicho, a continuación se expone la pirámide de Archie Carol, la misma que describe de simbólicamente el concepto de responsabilidad social de las empresas de acuerdo a las cuatro tipo de obligaciones impuestas, como se muestra en la figura No. 5.

En el área de la base, el autor sitúa a las actividades económicas, tratando de imponer como una obligación el contribuir a la creación de riqueza y de los productos. Sin embargo, y como un segundo nivel, Carroll afirma la necesidad de la existencia de un apoyo responsablemente legal. Que en adición, junto con el tercer nivel de la pirámide, se habla de lo moralmente establecido, y éticamente correcto. Coronado finalmente, con las contribuciones voluntarias de las empresas al bienestar de la comunidad (Perdiguero, T. & García, A., 2005).

**Figura No. 4: Pirámide de Archie Carroll, RSC**



(Perdiguero, T. & García, A., 2005)

- **Configuración de la gestión de responsabilidad social empresarial y definición de ejes de trabajo.**

Una vez ya instruidas las bases a practicarse de RSC en cada uno de los departamentos de la organización. Los directivos deberán instruir cómo se llevará a cabo estos métodos a utilizarse, tomando en cuenta que a pesar de ser los mismos trabajadores los que la están practicando, son a ellos a quienes queremos llegar. Por lo que en cada eje de trabajo, se debe procurar el integrar a ellos como parte fundamental para que todo proceso de lleve de una manera correcta.

- **Diseño e implementación de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial.**

El diseño de un Plan de Acción se apoya en primera instancia, en revisar, contrastar y evaluar en caso de existir intervenciones anteriores, los resultados sobre los cuales se evidencia realmente la gestión de la empresa de acuerdo a criterios y políticas de responsabilidad social corporativa en cada una de las dimensiones y áreas determinadas.

- **Construcción de un programa de seguimiento a la gestión de la responsabilidad social empresarial.**

Después de llevar a cabo los pasos impuestos, se procura instalar ciertas implica un proceso de comprobación (auditoría) e implementación de sistema de información.

- **Evaluación y Auditoria en Responsabilidad Social Empresarial.**

Retroalimentación y actualización del sistema. En esta etapa se deben evaluar oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios en cualquiera de los elementos del sistema (política, objetivos, cultura, etc.).

Los pasos que hemos analizado a lo largo de este tema se comprometen con el cumplimiento de una responsabilidad que va más allá de las obligaciones legales y que sienten como exigible a pesar de asumirla de manera voluntaria.

Sin embargo, a pesar de que no resulta completamente fácil el cumplir con los principios básicos de este panorama de responsabilidad. Hay que tomar en cuenta que el que las empresas opten por practicarla, representa una inversión que a largo plazo se torna funcional, siendo el peor de los riesgos el no arriesgarse.

### **Vínculo entre ventaja competitiva y Responsabilidad Social Corporativa.**

Cuando hablamos de responsabilidad social empresarial, obtenemos un arma que lleva consigo una inversión que repercute en beneficios financieros empresariales. La que se encamina, más que en el resultado, en los procedimientos a llevarse a cabo, se encuentra en una mejor posición para defenderse contra las fuerzas que sus competidores podrían presentar, además de tener mayor seguridad en cuanto al conocimiento necesario para el mantenimiento de sus clientes. Por lo tanto, podría decirse que al referirnos a una responsabilidad social corporativa, también se alude al fuerte lazo existente a la creación de una ventaja competitiva.

La Ventaja competitiva acarrea más que un significado. Esta palabra tiene en sus fines el establecer algo diferente dentro del proceso tradicional en la industria en la que una empresa se desarrolla, proveyendo una ventaja exponencial sobre cualquiera de sus competidores.

En la modernidad, la responsabilidad social corporativa ha surgido como una prioridad ineludible para los líderes de negocios en todos los países. Mundialmente cada vez se da mayor importancia a gobiernos, activistas, y medios, quienes han logrado crear una comunidad basada en la defensa a la población de metodologías cuestionables, siendo trascendental el entender que cada individuo que habita en el mundo es un potencial cliente, y que por lo tanto ninguno deja de ser importante. Los empresarios emprendedores del momento están conscientes que un proceso mal realizado, o llevado a cabo fuera de los parámetros en los que habita los beneficios para la sociedad, son sumamente perjudiciales y están lejos de ser todo lo productivos que podrían (Baltera, P. & Estrella, D., 2005).

Es por todo lo anteriormente dicho que la misión y visión en las organizaciones ahora intentan transmitir la idea de ser promotoras del cumplimiento de Valores que se perciben importantes. Siendo consecuencia el que las Corporaciones enfoquen sus alternativas de responsabilidad social bajo los mismos marcos que orientan sus decisiones de negocios, descubriendo que la responsabilidad social corporativa es más que un costo, una limitación o un acto de beneficencia; convirtiéndose en una fuente de oportunidades, innovación y ventaja competitiva (Porter & Kreamer, 2006).

Una ventaja solamente se encuentra cuando existe un claro desarrollo de valor y conducta ética en los negocios que distingan a la empresa en su gestión con la comunidad y los empleados; es decir, tomar conciencia de los recursos ambientales, la utilización de valores sociales, donde prevalezca la igualdad de raza, genero, y clases minoritarias, priorizando el compromiso que se tiene con la comunidad que le rodea.

## **Justificaciones**

La tesis de ver a la responsabilidad Social Corporativa como algo íntimamente ligado a la ventaja competitiva se encuentra en cuatro parámetros/justificaciones distintas; Moralidad, sustentabilidad, licencia y reputación (Porter & Kreamer, 2006).

- **Moralidad**

Acto que no puede ser apreciado por los sentidos, sino por el entendimiento o por la conciencia (Salvat Editores, 1972).

Significado que relata lo que realmente la Responsabilidad Corporativa expresa.

Sintetizando en el fundamento de que si fuera por los sentidos del ser humano, todos se rehusarían a gastar en circunstancias que todavía se ignora funcionaran de manera positiva o negativa.

Lamentablemente, en la actualidad se vive dentro de una sociedad poco justa, por el hecho de que no existen parámetros de medición que relacionen la diferencia de una buena, o mala conciencia. Es decir, nadie tiene en sus manos el poder juzgar el comportamiento de otra persona. Y tal vez, incluso las personas que menos hagan uso de esta moralidad sean a las que mejor económicamente les va. Sin embargo, y como decisión personal, depende del individuo en cuestión, el decidir en qué aspecto desea tener una ventaja competitiva.

Llevando consigo la responsabilidad del administrador de una empresa de ser el creador de un mapa por el que sus trabajadores se guían. Es el mismo, el que en base a un entendimiento flexible, debe descifrar si el modo en el que está llevando sus operaciones integra a todo un equipo, o solamente a objetivos financieros razonables.

La moralidad va de la mano con una ventaja competitiva, puesto que es digno de admiración el poder conocer a un empresario que logre dominar su instinto de superación económica, para convertirse en un líder promotor de buenos actos, y creador de seres emprendedores con una diferente forma de pensar. Es nuestra forma de pensar, considerar que

es un trabajo mucho más arduo y poco conformista, el ser un verídico “humano”, que el artificial “ganar dinero a toda costa”. Vale la pena tomarse el tiempo necesario para darse cuenta, en qué quiero ser reconocido, y en qué quiero sacar ventaja.

Cada valor debe ser transformado en verbo con actitud y acciones. Cuando se incorporan en las organizaciones se transforman en virtudes que generarán ventajas competitivas.

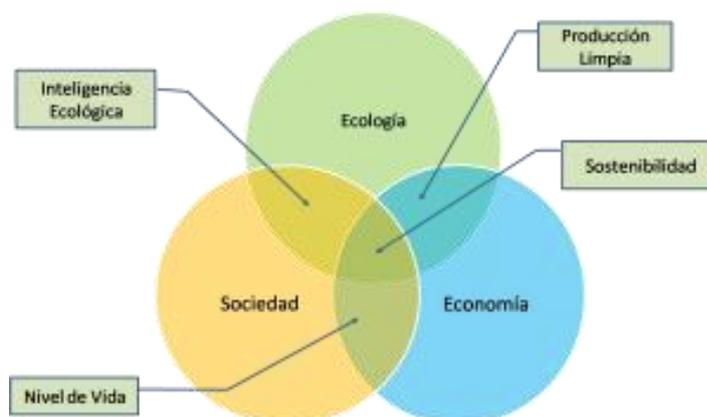
- **Sustentabilidad**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua define este término como algo que se puede sustentar o defender con razones.

Actualmente, esta palabra trae consigo un significado más extenso, que no permite a muchas corporaciones tener la capacidad de demostrar poseerla, siendo la misma, una ventaja competitiva en sí. Cuando se habla de empresas sustentables, se hace referencia a aquellas que satisfacen las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Es decir, desarrollar negocios exitosos, sin descuidar los impactos que en cualquier ámbito pueda dar.

Como demuestra la Figura No. 6, la filosofía y cultura de trabajo, buscan un balance entre tres componentes que consideramos importantes: sociedad, ambiente y economía. Hay que tomar en cuenta que al estudiar a la sustentabilidad, debemos tener en consideración que la misma no representa un problema ecológico, social, ni económico, sino una difusión y complementación de estos tres. (SOPLA, 2013)

**Figura No. 5: Visión Global de La Sustentabilidad**



(Cagna C, 2008)

Comprendiendo que los beneficios tangibles que se pueden mencionar de una estructura sustentable son varios; Como primer beneficio, una proyección social positiva interna, en la cual se incluye a los empleados y su importante adquisición de conocimientos gracias a la experiencia recopilada, y a la externa, donde se integra al cliente, como los primeros motivadores en apoyar una organización diferente a la que normalmente se ve. Como segundo beneficio, un incremento de la efectividad de los empleados, puesto que los mismos sabrán que la ambición no es justamente una palabra que caracteriza a la organización a la que están intentando lograr que supere a otras, creando incluso un lazo mucho más fuerte, que estimule e incentive las ganas de lograr que la misma avance. Tercero, un aumento de los beneficios económicos, incrementando aquello que por costos se creía no iba a poder ayudar de alguna manera a la corporación. Y cuarto, el reconocimiento, es importante tomar en cuenta que cuando se logra el balance perfecto, y nada es excluido, se convierte a la empresa en un establecimiento superior ante otros, encontrando esa ventaja deseada, que la misma comunidad le otorgó (Porter & Kreamer, 2006).

Es fácil decir que la transparencia es más “sustentable” que la corrupción, o que las prácticas de buen empleo son más “sustentables” que los trabajos explotadores. Y sin embargo, por ciertas que sean estas afirmaciones, se dice que pocas son las empresas que tienen esta palabra en su filantropía, puesto que ofrecen poca base para equilibrar objetivos de largo plazo con los respectivos costos de corto plazo (Porter & Kreamer, 2006).

En la figura No. 6 se muestran los roles de mayor responsabilidad como los que dirigen las organizaciones, la R.S.E. da el marco que nos permitirá alcanzar escenarios más sustentables.

**Figura No. 6: Modelo Para La Sustentabilidad**



(Cagna C, 2008)

### **Modelo Para La Sustentabilidad**

- **Licencia**

Las leyes y permisos que ahora se necesitan para el desarrollo de una corporación son numerosos, más ahora que la sociedad ha empezado a darse cuenta que los derechos que no solo el ser humano, sino que la naturaleza tiene son inamovibles e irrevocables .

Parte de adquirir una ventaja competitiva concierne en alto grado, el estar en orden con todo aquello que sea permitido, es decir, para operar se deriva del hecho de que toda empresa

necesita permiso tácito o explícito de los gobiernos, comunidades y muchos otros stakeholders para hacer negocios. (Porter & Kreamer, 2006)

Ahora, no se puede violar aquello que ha sido impuesto, y no se puede “pasar por encima” de lo que ya ha sido dictaminado. Las organizaciones y sus cabecillas, son ahora responsables de todo aquel acto que se lleve a cabo en la misma. Por lo tanto, siempre se debe considerar que cualquier acto que pueda verse implícito en problemas, conlleva consigo castigos a quienes lo representan.

Tema en el que incluso debe primar lo que en la constitución se relata acerca del derecho del trabajador, derechos irrenunciables. Donde, si hay un profesional que va a contratar un equipo de trabajo, o a su vez tiene personas trabajando para él, el mismo debe cumplir con ciertas obligaciones, ya sea; seguridad social, horas extra, Décimos, fondos, maternidad, subsidios, etc. Y así, por añadidura, evitar demandas por no cumplir una de las principales normas “Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra”. Procurando que toda salida del trabajador se vea apoyada con el Art. 172 numeral 6 del Código de Trabajo. Información que puedes encontrar a profundidad en “Ecuador Legal Online” (<http://ecuadorlegalonline.com>).

- **Reputación**

Como bien dice su significado; opinión pública, nombre (Salvat Editores, 1972). Las organizaciones buscan reconocimiento, ser parte de la sociedad, y brindarle a la misma lo que ella quiera de la manera más directa posible.

La reputación puede ser vista de varias maneras, una de ellas; artificialmente, puesto que sí existen aquellas corporaciones que en realidad no les interesa ayudar, y desarrollan actos

responsables, como apariencia. Muchas empresas buscan brindar la imagen de empresa a la que todos quisieran apoyar, fortaleciendo de esa manera su marca, elevando la moral e incluso incrementando el valor de las acciones (Porter & Kreamer, 2006).

Por otro lado, también son parte de nuestra comunidad, las empresas a las que realmente les gustaría ser reconocidos por méritos distintos a los de brindarte una buena comida, o un buen producto, sino realmente por ser vendedores de un buen servicio. En el que se recalque la importancia de ser una pieza más, de algo que podría ser grande si se pondría empeño

Las empresas a las cuales se les caracteriza por su reputación son promotoras de un socio deseado para cooperar, un lugar donde las personas con más talento quieren trabajar, sobretodo un líder en quien se pueda confiar completamente y un proyecto en el que se desee invertir con garantías (San Segundo. J, 2013).

Se dice por lo tanto que la reputación es uno de los activos más valiosos que puede tener una compañía, por cuanto está directamente vinculada con su capacidad de satisfacer expectativas y transmitir confianza.

La RSE es cada vez más importante para la competitividad de las empresas. Las empresas socialmente responsables son más atractivas para los clientes, para los empleados y para los inversores. Además, al combinar ganancias con principios, la RSE crea situaciones siempre ventajosas para la empresa y para la sociedad.

Por último, hay que recordar que siempre, para que la RSC sea exitosa y tenga todas las ventajas relatadas, no debe entenderse como algo meramente táctico, sino como algo estratégico que afectará a la organización en su misión, cultura, objetivos, estrategias, estructura y desempeño (Fajardo, O., mayo 2008).

## **Casos en los que se ve inmersa de Responsabilidad Social Corporativa**

La Responsabilidad Social Corporativa ha experimentado una larga e importante trayectoria. Sin embargo, es la primera década del siglo XXI, la que ha reflejado un claro uso de la misma, como un instrumento diferenciador y de valor agregado que le ha hecho un proceso efectivo en la búsqueda del desarrollo profesional.

Ante este escenario, en el que las entidades han puesto en manifiesto sus comportamientos socialmente responsables. Se hará énfasis en los distintos modelos propuestos a lo largo de los años, que han sentado las bases de los emprendimientos que actualmente existen. Simultáneamente se exponen las iniciativas actuales más destacadas, analizando los indicadores sociales que permiten valorar y evaluar el citado comportamiento.

A continuación, se mencionan ciertos casos de empresas pequeñas en los que se da a conocer las ventajas de incorporar en sus procesos a la RSC. Además, expondremos historias de empresas grandes, que consideramos importantes como un ejemplo de lo que intenta transmitir la Responsabilidad Social Empresarial. Tema que nos ayudaría a explicar de una mejor manera a nuestros lectores, lo trascendental e influyente que puede llegar a ser su intervención en los procesos corporativos.

- **Shields Environmental plc.**

Empresa proveniente de Purfleet, Reino Unido. Esta empresa presta apoyo al sector de las telecomunicaciones desde hace veinte años. Sin embargo, su principal definición, ha consistido en orientarse principalmente en la protección del ambiente, basándose en el desarrollo de un sistema de gestión ambiental (EMS, Environmental Management System), (Comisión Europea, 2004).

Shields basa sus operaciones de excelencia en cuanto a servicio al cliente, pues cuenta con varios años de experiencia dentro del mercado, ofreciendo su experiencia en reciclado, logística y recomercialización a nivel mundial. Convirtiéndose su principal objetivo en el reciclar la mayor cantidad posible de aparatos móviles, reutilizándolos con el fin de minimizar el impacto ambiental. (Comisión Europea, 2004).

Tras optar iniciar con estas metodologías en el año 1999, las mismas lograron llevar a la entidad a ganar un Award for Excellence 2003-Environmental impact, misma que incluye ciertos méritos adquiridos en sus procesos, como son: estrechar relaciones comerciales con proveedores de redes de telefonía móvil, adquirir personal motivado como también interés de otras compañías obteniendo patrocinadores, prestigio, y por lo tanto, expansión. Como se ha mencionado anteriormente, es muy valioso el tiempo y dedicación que invierte una organización en conocer el medio, la comunidad dónde se desarrolla. Es importante notar que las PYME son en su mayor parte más sensibles ante este tema, pues por lo general operan en mercados locales. (Comisión Europea, 2004).

- **Gruppo Filo Diretto**

Gruppo Filo Diretto, es una muy reconocida empresa proveedora de seguros fundada en Italia, se enfocó de manera principal en mejorar el medio hospitalario, además de aportar ayuda y asistencia a los niños desfavorecidos de Angola.

Entre sus procesos se encuentran; las donaciones hasta 50 000 euros anuales desde 1999, transferencia del 1% de las primas de seguros para el desarrollo de proyectos sociales, y aportaciones de agentes de comisión, aportando de 5-10% de sus comisiones.

Sus directivos afirman haber obtenido varios beneficios tras su iniciación, en los que consta, como su principal eje y motor; el mantenimiento de un personal motivado, reflejándose el mismo el ser el 60% de los empleados, los que apoyan el programa voluntariado. Dándoles a

los mismo una clara ventaja en cuanto a la adquisición de prestigio de la empresa ante clientes y comunidad. (Comisión Europea, 2004).

- **Nike**

Nike es uno de los mayores proveedores de productos deportivos en el mundo. Para el mes de Junio del 2008, la empresa optó por incluir en sus metodologías a la responsabilidad y sustentabilidad como catalizadores de innovación y diseño. “To fulfill our potential we know we need to operate in completely new ways, making sustainability integral to our innovation and performance. (Parker, M. Chief Executive Officer NIKE, 2011)

En sus procesos, Nike decidió considerar varias metodologías de RSE, entre los que se encontraba; Waterless dyeing, exigiendo que se invierta en tecnologías distintas. Formándose una alianza con una compañía que creó una manera de utilizar CO<sub>2</sub> en vez de agua. Todo con el objetivo de Nike de crear una manera de identificar oportunidades externas en colaboración con promover un crecimiento sustentable. Siendo otra sistemática la de Manufacturing Index, donde se cambia la manera de medir el rendimiento de la empresa, añadiendo un aspecto sustentable y medioambiental a la cadena de trabajo, dando incentivo a crear relaciones con proveedores en los que se incluya en sus planificaciones un buen trato a trabajadores. Y por último, el definir un Target setting, donde se dice que una meta no es nunca un destino, solo es un paso en el que nos hacemos más fuertes y comprometidos a nuevas metas. (Parker, M. Chief Executive Officer NIKE, 2011)

En su informe 2008-2011 Nike tuvo varios resultados:

- La creación de un departamento de Gestión del área de Recursos Humanos.
- Reducción de violaciones en auditorias en un 5%.
- Reducción de 48% de fábricas desconocidas por Nike.

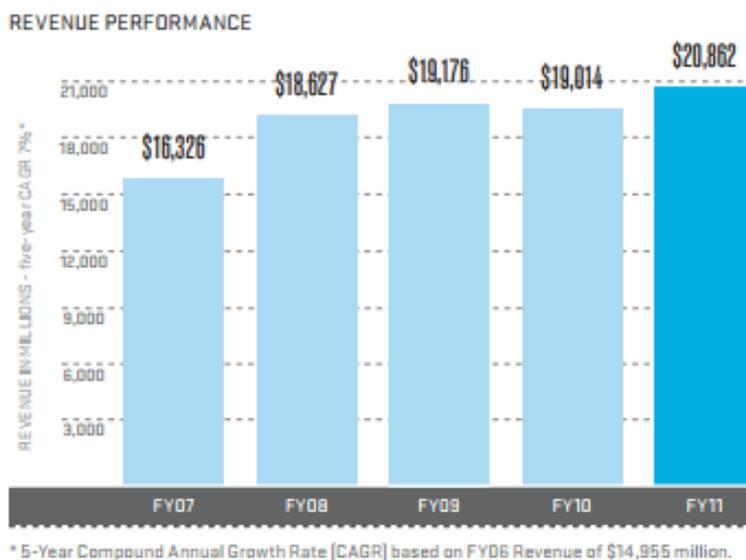
- Reducción del 6% de emisiones de CO2, y aumento del 20% en su producción.
- 97 por ciento del calzado de marca NIKE alcanzó un nivel básico o superior en el índice de Nike.

(Parker, M. Chief Executive Officer NIKE, 2011)

Como podemos ver, la RSE tiene consigo metas al largo plazo, sin embargo, las mismas demuestran tener una efectividad segura. Con la optimización en la medición y obtención de los datos, y el logro de algunos objetivos, la compañía continúa reexaminando sus metas y enfoque, aprendiendo cada vez más acerca de las causas fundamentales de sus problemas y las zonas de cambio claves.

Tal como se muestra en la Figura No. 7, se puede deducir que considerar a la RSC como una herramienta de apoyo, se ha convertido más que un manejo de procesos distinto, un factor a largo plazo que demuestra tener una ganancia segura.

**Figura No. 7: Nike inc., Financial Performance**



Fuente: (Nikeinc.com, 2008)

En particular, quisiéramos hablar de un caso que realmente llamó nuestra atención, en cuanto al hecho de que el éxito del mismo, además de su comida rápida, se ha basado mucho en el de alguna manera intentar entender además de al cliente, al empleado.

- **Mc Donald's**

Debido a los beneficios obtenidos por RSC, Mc Donald's ha optado por mejorar sus estándares como procesos en cuanto a empleo, desarrollo profesional, compromiso ambiental además de tomar muy en cuenta el compromiso de la calidad ofreciendo productos y estilos de vida equilibrados respetando el involucramiento que se tiene con la comunidad. Obteniendo resultados beneficiosos tanto para la empresa como para el entorno social y ambiental que lo rodea como se muestra a continuación (Memoria RSC Mc Donald's, 2012.).

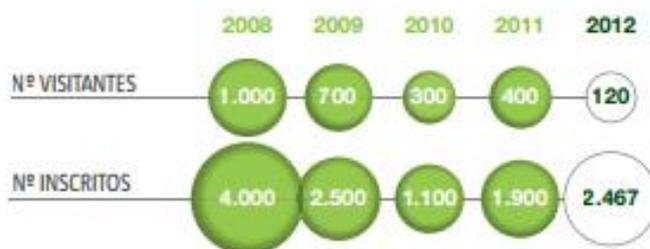
A continuación varios aspectos que se tomaron en cuenta para que uno de los planes más influyentes de acción de RSC se diera de la manera correcta.

### **Calidad de los Productos.**

Programa "Testigos de Calidad", donde los consumidores tienen derecho a conocer las fábricas, y la calidad con la que se trabaja (Seguridad alimentaria).

En la figura No. 8 se puede ver el crecimiento considerable, en un lapso de 5 años, de la cantidad de gente a la cual le interesa saber de la organización.

**Figura No. 8: Consumidores interesados en la organización.**



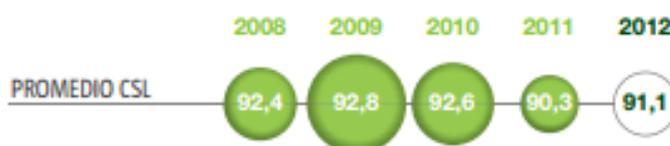
(Memoria RSC Mc Donald's, 2012.)

### **Consumidores interesados en la organización.**

#### **Servicio.**

Enfocarse en crear una experiencia cada vez que se acerquen a sus establecimientos. Para dicho estudio, la figura No. 9 muestra el uso de la evolución de resultados en promedio de Calidad, Servicio y Limpieza los cuales arrojaron los siguientes resultados en tres años:

**Figura No. 9: Evolución de calidad, servicio y limpieza.**



(Memoria RSC Mc Donald's, 2012.)

Esto demuestra el compromiso de la empresa al ofrecer de manera continua altos estándares de calidad a sus clientes, además de procurar escucharlos y satisfacer sus necesidades. Siendo este, uno de los principios más significativos de la RSC.

A continuación, y recalcando la importancia que se da al empleado, la reconocida “Propuesta de Valor al Empleado” impuesta por Mc Donald’s.

**Family&Friendly:** Ambiente cordial y de compañerismo que hay en los restaurantes.

**Flexibility:** Flexibilidad de horarios para realizar otras actividades.

**Future:** Promoción interna con oportunidad de hacer carrera en la compañía.

(Memoria RSC Mc Donald’s, 2012.)

Mc Donald’s se ha enfocado en la formación de habilidades profesionales, está consciente que desarrollar competencias de liderazgo en los empleados y alcanzar sus objetivos personales ayudará al desarrollo de la organización.

La figura No. 10 explica el porcentaje de personas que han accedido a puestos de trabajo mediante promoción interna desde dichos programas de desarrollo profesional con futuro.

**Figura No. 10: Promoción interna.**



(Memoria RSC Mc Donald, 2012.)

### Encuestas de satisfacción de empleados.

Gracias a la preocupación por sus empleados ya sea en sus habituales derechos de trabajo como en su desarrollo personal, los mismos han mejorado su desempeño dentro de sus labores por ende su motivación y aspiración por ofrecer su mejor esfuerzo a la empresa.

A continuación la figura No. 11, los resultados de la mejora en cuanto a las encuestas de satisfacción de empleados.

**Figura No. 11: Satisfacción laboral**



(Memoria RSC Mc Donald, 2012.)

Como podemos ver, Mc Donald's no solo se basa en el cuidado de externos como de la empresa y medio ambiente y clientes, ya que también equilibra esa responsabilidad con su talento humano. En esta corporación se ha sabido recalcar la importancia de manejar un talento humano motivado y responsable, pues son ellos los que forman una organización siendo no solo la imagen de la misma sino también la fuerza y el movimiento para alcanzar los objetivos.

Luego de presentados varios casos en los que se puede reflejar la práctica de responsabilidad social corporativa en procesos empresariales, podemos llegar a la

conclusión de que ya sea en empresas pequeñas poco reconocidas, o corporaciones grandes de alto desarrollo profesional, la misma trae un sin número de ventajas que de una u otra manera, se convierten en valores agregados, que además de crear una organización con visión distinta, la forma de tal manera que su futuro sea completamente asegurado.

## **METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Justificación de la metodología seleccionada**

Nuestra metodología consiste en un diseño de investigación de aspecto cualitativo. Estrategias que me servirá íntegramente para poder explicar de una mejor manera las preguntas que llevan consigo un; cómo, por qué, y hasta qué punto. Se obtendrán gráficos que se consideren importantes dentro del estudio, y se explicará a cada uno de ellos, relacionándolos directamente con el tema en cuestión.

La presente investigación se considera un proyecto de evaluación del modelo de Responsabilidad Social Corporativa en Aseguradora del Sur, Matriz Quito. Es decir, que la investigación de la viabilidad del proyecto se sustentará, principalmente, en el estudio del comportamiento de los empleados que integran a la mediana empresa.

### **Herramienta de investigación utilizada**

En el presente estudio se realizará una encuesta a una muestra de la población con la que se trabajará, en este caso, a parte de los empleados de Aseguradora del Sur. Además en este estudio se utilizarán elementos y criterios para determinar los superados y los pendientes, y evaluar conjuntamente el desempeño de la empresa en materia de RSE. Así, si bien no

determinarán el método exacto de cómo convertirse en una cultura organizacional socialmente responsable, la evaluación de la actividad en la aseguradora desde la óptica de la RSE, sí permiten extraer conclusiones que de cierta manera logren infundir cambios específicos en los sistemas de gestión y organización de las mismas con el objetivo de mejorar y superar los resultados obtenidos.

### **Descripción de participantes**

#### **Número.**

Los participantes de la encuesta muestral son parte de la nómina perteneciente a Asegura Del Sur, Matriz Quito.

En la primera etapa se levantaron 124 encuestas, las cuales gracias a la colaboración del personal de Aseguradora Del Sur, fueron publicadas en línea, en una red interna corporativa, a la cual diariamente se tiene acceso para poder estar en constante contacto con su equipo de trabajo. Basándose esta encuesta principalmente en el levantamiento de información de la forma de pensar del personal, pudiendo averiguar a qué se considera una debilidad y una fortaleza. Esto sirvió para de cierta manera acatar algunas sugerencias adecuadas para lograr que los trabajadores de la empresa se sientan integrados, sobretodos respaldados.

### **Características especiales relacionadas con el estudio**

El perfil de las personas a analizar para el desarrollo de la encuesta muestral corresponde, únicamente a los empleados registrados en nómina dentro del tercer cuartil del año en Aseguradora Del Sur, Matriz Quito, donde no se segmentó ninguna subpoblación dentro del universo de trabajadores para poder obtener una muestra significativa de todos los asalariados

registrados. Se realizó un muestreo probabilístico donde cada elemento del universo tiene una oportunidad o probabilidad conocida de ser elegido para la muestra (De la Mora, Maurice Eyssautier, 2002). Para esto se usó el método; a través de una difusión de medios en línea. Es por esta razón, el lograr realizarlo lo más aleatorio posible, acercándonos de mayor manera a la realidad del universo con el que se va a trabajar. Además de garantizar que la muestra no fuera sesgada al dar la oportunidad a todos los trabajadores de participar en la encuesta muestral.

### **Fuentes y recolección de datos**

Dentro de nuestro estudio, se determinó que un sistema adecuado para lograr mostrar con claridad y de una mejor manera qué tanto se ha logrado integrar al empleado dentro de Aseguradora Del Sur, es el método respaldado con gráficos. Consideramos que este aporta el vínculo fundamental entre la observación empírica, y la expresión matemática. A los resultados los mostraremos de forma sencilla tal que entre cuadros se puedan comparar resultados, y por lo tanto, sacar conclusiones que de otro manera no se hubiera tenido la oportunidad de descubrir. Lo que implica que la investigación se base en la realización de preguntas específicas y de las respuestas de los participantes exactas (encuestas).

Al ser Aseguradora del Sur, una de las compañías de seguros más potentes dentro de la industria ecuatoriana, optamos por usar como herramienta y muestra de nuestro estudio a sus trabajadores. Así, de alguna manera, se lograría descubrir en qué área es donde más se debe trabajar con los empleados, de esa manera obtener en qué se ha fundamenta su productividad, y por lo tanto el éxito de la organización.

Este estudio de clima laboral creemos es uno de los medios más efectivos mediante el cual la empresa puede definir y medir si está generando la energía y los objetivos necesarios para garantizar resultados excelentes. No obstante, usaremos a esta encuesta no solo con objetivo de ser un sin número de preguntas reunidas, más en adición, como un beneficio real de

poder transformarse en una retroalimentación del empleado y convertirlas en acciones valiosas , como ; planificar mejor, tomar decisiones más acertadas, invertir de manera más adecuada y así aumentar la fidelización de los clientes.

El diseño de la encuesta empezó con una introducción del tema y la finalidad de la misma seguido de preguntas que pretendían capturar la atención del encuestado. Las preguntas siguieron una secuencia lógica para pretender obtener las variables de aceptación o rechazo de los empleados. Para esto se formularon preguntas abiertas y cerradas.

El número de encuestas muestrales a realizar se determinó en base al universo a estudiar: “Trabajadores De Aseguradora Del Sur Matriz Quito, nómina 2013-2014”. A continuación, para determinar el tamaño de la muestra significativa se trabajó con la formula estadística de un intervalo de confianza del 95% (De la Mora, Maurice Eyssautier, 2002).

$$n = \frac{4pqN}{4pq + (N - 1) s^2}$$

#### **Dónde:**

**n** = Tamaño de la muestra (a obtener)

**p** = Probabilidad de que suceda la situación (50% o 0,50)

**q** = Probabilidad de que no suceda la situación (50% o 0,50)

**s** = Error permitido (5% o 0,05)

**N**= Tamaño de Universo.

#### **Desarrollo**

$$n = \frac{4(0.50)(0.50) 180}{4(0.50)(0.50) + (180 - 1) 0.05^2}$$

$$n = \frac{4 (0.25)180}{4(0.25) + (179) 0.0025}$$

$$n = \frac{180}{1 + 0.44}$$

$$n = \frac{180}{1.45}$$
$$n = 124$$

Despejando la fórmula, se obtiene que el tamaño de la muestra necesario con un margen de error del 5%, una probabilidad de que suceda del 50% y un universo de 180 personas, es igual a 124 muestras. Por lo tanto se determina que  $n = 124$ , es el número mínimo de respuestas requeridas para que la encuesta sea representativa.

## ANÁLISIS DE DATOS

### Detalles del análisis

La información obtenida en la encuesta muestral permitió visualizar de forma tangible, real y representativa la influencia que tiene el desarrollo de responsabilidad social corporativa en una institución tan reconocida como Aseguradora del Sur, Matriz Quito. Se logró responder la pregunta de investigación: ¿Cómo y hasta qué punto enfocarse en la Responsabilidad Social Corporativa mejora el rendimiento de los trabajadores en una empresa grande como Aseguradora del Sur?, ¿Cuáles son y hasta qué punto hay que hacer uso de acciones establecidas en los que el empleado llega a sentirse parte de la empresa, y por lo tanto su productividad hacia la misma aumenta?

El análisis de los datos se lo realizó en el programa de Microsoft Excel, ya que estos están dentro del límite del software establecido en un millón de registros, sin necesitar un programa de estadística más robusto. Se usó la herramienta “Tabla Dinámica” que permite realizar cruces complejos, tablas de frecuencias y clasificar los datos en categorías, organizarlos, contarlos y arrojar datos procesados. Para las pruebas de independencia y regresión lineal no fue necesario usar la herramienta “Data Análisis”.

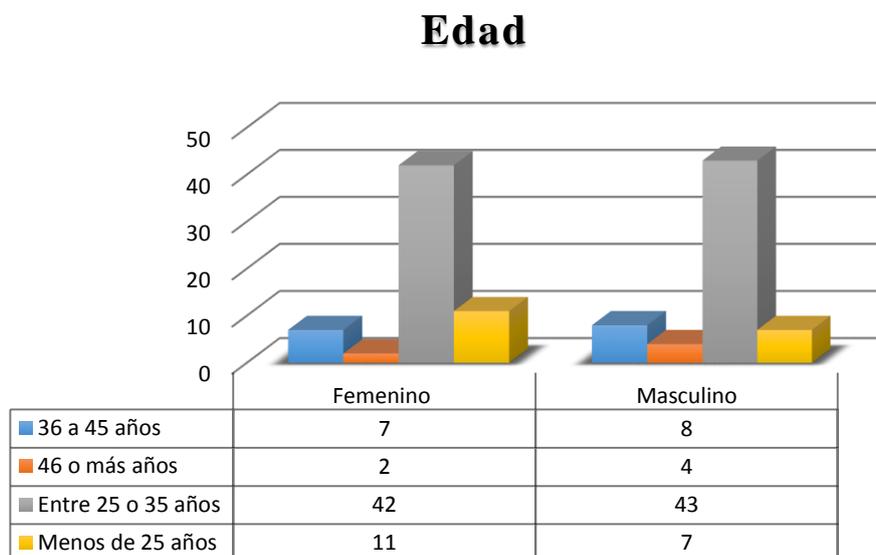
A continuación, se clasificó el análisis de los datos obtenidos en los siguientes temas:

- Edad, género de los trabajadores, y tiempo en el que se ha desempeñado en la organización.
- Organización del trabajo, definición de funciones, ideas escuchadas y retroalimentación.
- Ambiente laboral; relación con los compañeros, trabajo en equipo, y la importancia de mi opinión.
- Correcta comunicación con; compañeros, autoridades y clientes.
- Condiciones ambientales; seguridad, y confortabilidad.
- Formación; Capacitaciones, crecimiento y aprendizaje.
- Motivaciones, reconocimientos y condiciones laborales satisfactorias.
- Responsabilidad ambiental; reciclaje, ahorro de energía y actividades socialmente responsables.

### **1. Edad, género de los trabajadores, y tiempo en el que se ha desempeñado en la organización.**

En primer lugar, recalamos la importancia de hablar de edades, siendo este un factor que nos servirá para demostrar que la misma se vuelve insignificante cuando se habla del trato humano que se da a la gente. Como se muestra en la figura No. 12, hablando de la edad de los implicados, el 85 personas (68.0%) comprenden edades entre 25 y 35 años, seguido por el 14%, en los que se encuentran 18 jóvenes menores a 25 años. Superando sorpresivamente, a aquellos que rebasan los 36 años.

**Figura No. 12: Edad de los trabajadores**



Por otro lado, como lo demuestra la figura No. 13, el análisis del género de los encuestados, determina que el 50% fueron hombres y el 50% fueron mujeres. Demostrando ser este, un análisis sumamente colectivo e imparcial.

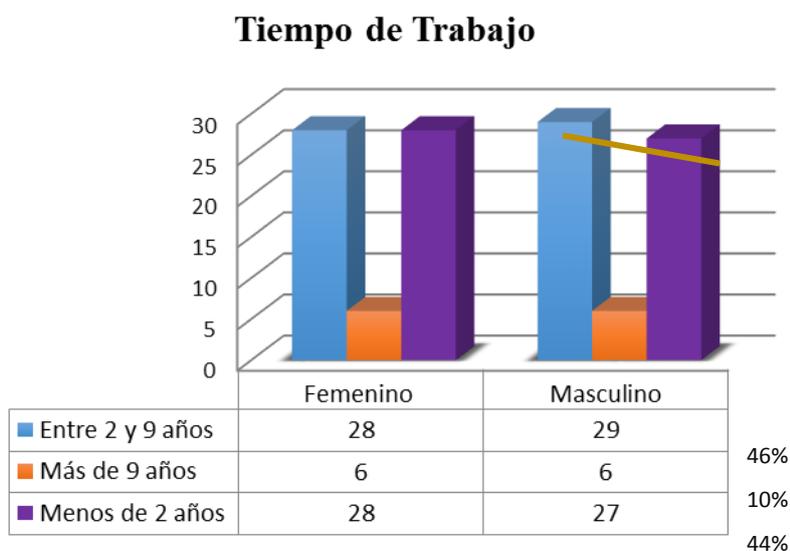
**Figura No. 13: Respuesta por Género.**



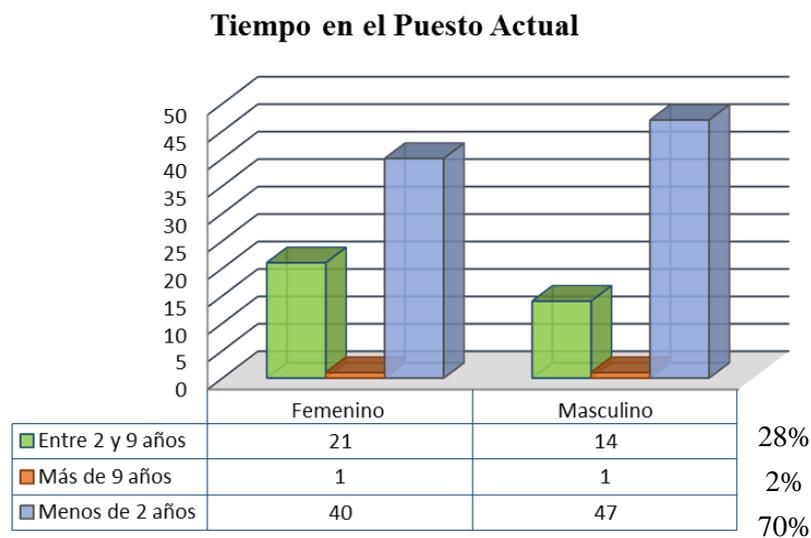
Según la figura No. 14: , se puede decir que indiferentemente si es hombre o mujer , las estadísticas demuestran que realmente existe un equilibrio entre las personas que han trabajado más de nueve años, con un 44%, y las que han trabajado menos de dos, con el 46%. Teniendo un promedio estable de trabajadores antiguos que pueden brindar experiencia con

sus conocimientos, y de empleados nuevos, de los cuales puedes adquirir nuevas ideas. Y por último, seis personas que suelen representar un porcentaje bajo, en este caso, el 10%, los cuales suelen ser los empleados con rangos altos, que con el pasar de los tiempos han llegado a estar en la posición en la que se encuentran.

**Figura No. 14: Tiempo de trabajo en la empresa.**



Usando como referencia la figura No. 15, se expresa que de la población total de encuestados, el 70% de ellos van en el mismo puesto por menos de dos años, siendo considerable el que incluso dentro de una muestra se expongan diferencias tan considerables, convirtiéndose esta, en una resumida imagen de lo que es el total de la población. En cuanto al 28% que representa a las personas que están en un puesto en determinado por alrededor de 2 a 9 años en Aseguradora Del Sur, se asevera que existe una diferencia considerable en comparación de las personas que van de 2 a 9 años en la empresa y representan el 46%. Diferencia que se destaca por la cantidad de hombres que han sido promovidos.

**Figura No. 15: Tiempo En el Puesto Actual**

A continuación se presenta las tablas No. 1, 2, 3 y 4 en las que se resumen los análisis del empleado y la influencia de “el género, la edad y rotación” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 1: Clasificación de los entrevistados en cuanto a Género.**

Género	Número de Personas
Femenino	62
Masculino	62
<b>Total general</b>	<b>124</b>

**Tabla No. 2: Clasificación de los entrevistados en cuanto a Edad.**

Género	36 a 45 años	46 o más años	Entre 25 o 35 años	Menos 25 años	TOTAL
Femenino	7	2	42	11	62
Masculino	8	4	43	7	62
Total general	15	6	85	18	124

**Tabla No. 3: Tiempo de permanencia del empleado en la organización.**

Género	Entre 2 y 9 años	Más de 9 años	Menos de 2 años	TOTAL
Femenino	28	6	28	62
Masculino	29	6	27	62
Total general	<b>57</b>	<b>12</b>	<b>55</b>	124

**Tabla No. 4: Tiempo de permanencia del empleado en el mismo puesto.**

Género	Entre 2 y 9 años	Más de 9 años	Menos de 2 años	TOTAL
Femenino	21	1	40	62
Masculino	14	1	47	62
Total general	35	2	87	124
Total porcentaje	28%	2%	70%	100%

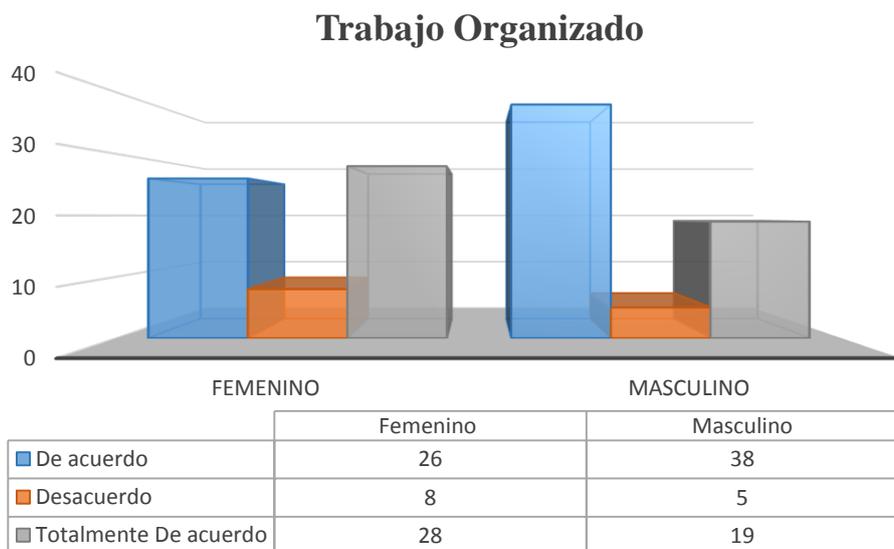
## **2. Organización del trabajo, definición de funciones, ideas escuchadas y retroalimentación.**

Dentro de la encuesta hacia los trabajadores se quiso conocer la perspectiva que ellos tienen frente a su área de trabajo, y así poder analizar si el empleado se encuentra motivado dentro de su área y de la organización, lo cual es importante al momento de desarrollar sus respectivas labores de manera eficiente.

Como podemos ver, en el gráfico N°16, se presentó la pregunta de trabajo organizado, dónde el mayor porcentaje de personas, es decir el 51% estuvo de acuerdo en que dentro de la

organización existe un trabajo organizado. Es importante notar que dentro del mismo, 26 respuestas fueron de género femenino y 38 de género masculino. Estos datos fueron seguidos por el 37% de individuos que indicaron que estaban totalmente de acuerdo en este punto, siendo participes de igual manera tanto el género femenino en su mayoría con una participación de 28 y el género masculino con 19 respuestas. En último lugar es importante recalcar que hubo la participación del 29% expresando que estaban en desacuerdo en cuanto al tema de un puesto de trabajo organizado, de igual forma existió la participación de ambos géneros siendo 8 femeninos y 5 masculinos.

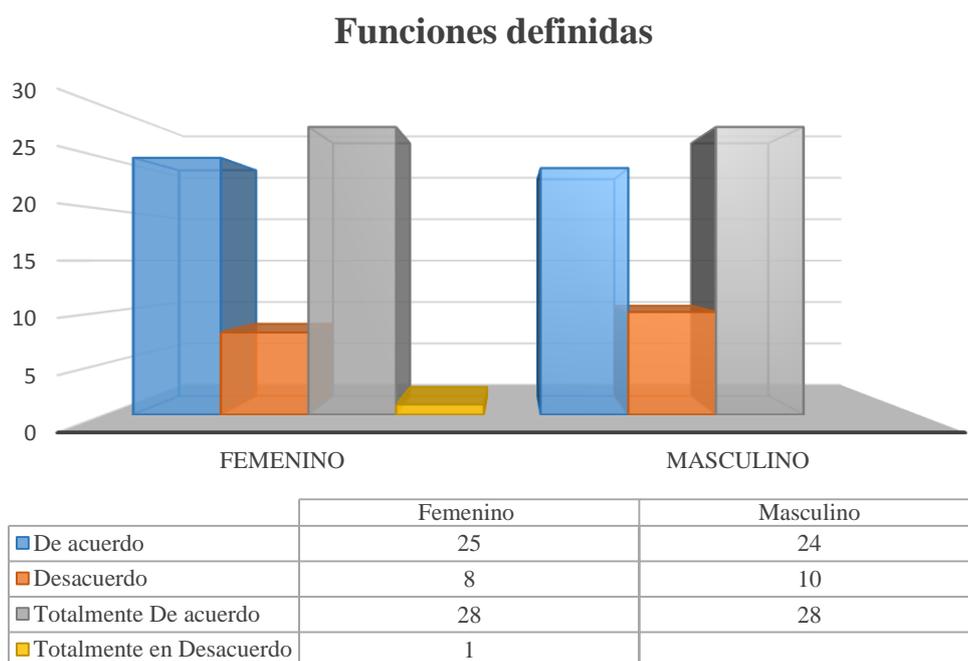
**Figura No. 16: Organización del Trabajo.**



Por otro lado, se decidió preguntar a los trabajadores que tan claras son sus tareas como parte de sus labores específicas. Mediante esta pregunta se desea saber si los empleados de Aseguradora del Sur Matriz Quito tienen funciones definidas y si conocen a profundidad las actividades de las mismas. Como resultado, en la figura No. 17, se obtuvo que 105 trabajadores respondieron como de acuerdo y totalmente de acuerdo en cuanto a tener funciones laborales

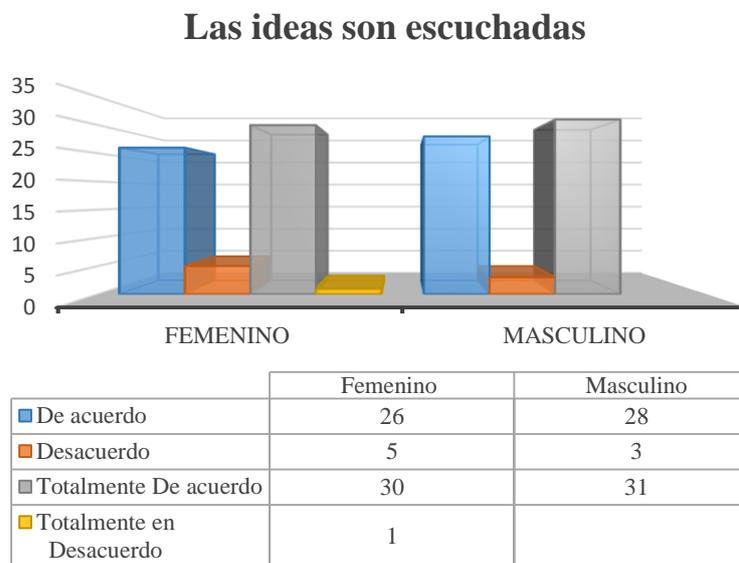
definidas. Siendo 53 mujeres y 52 hombres, lo que representa un total de aproximadamente 85% de individuos. Por otro lado, el 15% estuvo en desacuerdo, dentro de los cuales 8 fueron de género femenino y 10 masculinos.

**Figura No. 17: Funciones Definidas**

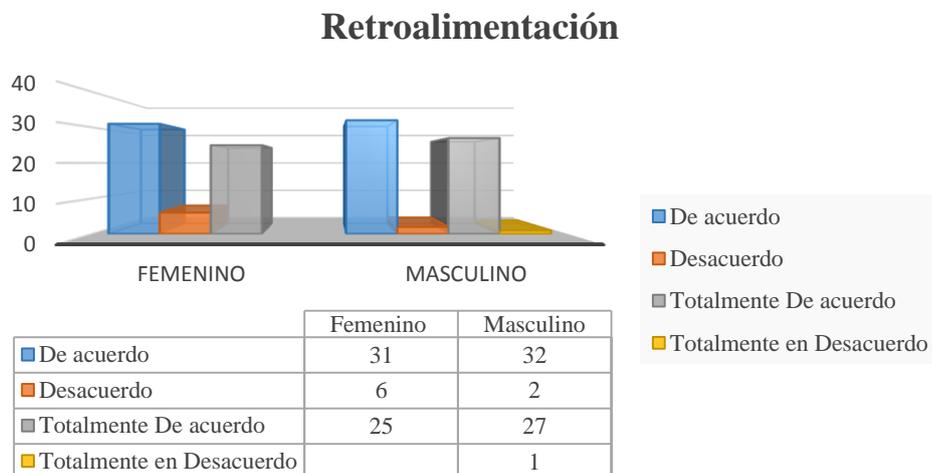


Mediante la pregunta de la figura No. 18 se pretende analizar la cantidad de trabajadores que perciben que pueden presentar nuevas ideas como proyectos ante compañeros del mismo nivel jerárquico, como también ante áreas de gerencia y que los mismos son escuchados, respetados y valorados. Como resultado se obtuvo que 54 personas, es decir, el 44% de los encuestados estuvieran de acuerdo y mejor aún, que otra parte de los trabajadores, representados en un 49% estaban totalmente de acuerdo en que esto se cumplía. Presentando un total de 93% de encuestados satisfechos ante este tema, siendo 56 género femenino y 59 masculino.

**Figura No. 18: Las Ideas son escuchadas.**



Con el uso de una encuesta realizada a 124 trabajadores de Aseguradora del Sur Matriz Quito, para ver qué tan identificados se sienten los mismos en cuanto a la obtención de aprendizajes que les harán mejores profesionales, los resultados conseguidos se muestran en la figura No. 19 , donde fueron el ser 56 mujeres y 59 hombres los que estuvieron en total acuerdo al indicar que obtienen retroalimentación de sus labores, lo cual representa un 93% de los encuestados. Por otro lado, 9 personas lo cual representa el 7% restante estaban en desacuerdo ante el tema.

**Figura No. 19: Obtengo Retroalimentación.**

En las tablas No. 5, 6, 7 y 8 se resumen los análisis del empleado y la influencia de “Organización del trabajo, definición de funciones, ideas escuchadas y retroalimentación” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 5: Trabajo Organizado.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	TOTAL
Femenino	26	8	28	62
Masculino	38	5	19	62
Total general	64	13	47	124

**Tabla No. 6: Funciones definidas.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	25	8	28	1	62
Masculino	24	10	28		62
Total general	49	18	56	1	124

**Tabla No. 7: Mis ideas son escuchadas.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	26	5	30	1	62
Masculino	28	3	31		62
Total general	54	8	61	1	124

**Tabla No. 8: Obtención de realimentación.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	31	6	25		62
Masculino	32	2	27	1	62
Total general	63	8	52	1	124

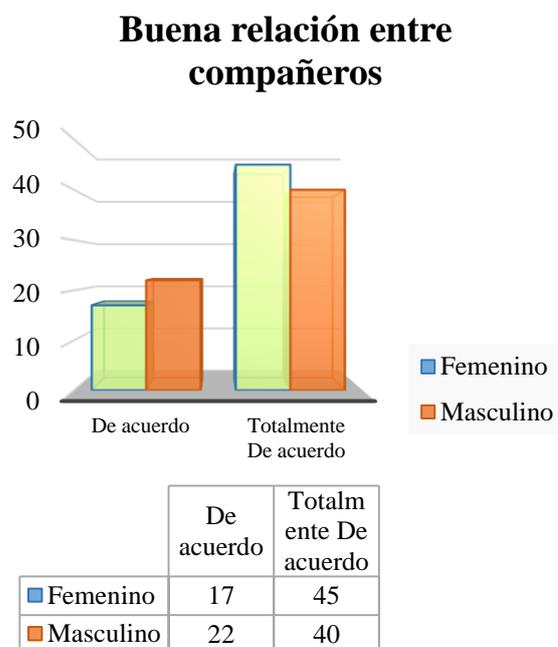
### **3. Ambiente laboral; relación con los compañeros, trabajo en equipo, y la importancia de mi opinión.**

Debido al gran impacto que un ambiente laboral estable genera en el desarrollo laboral de los individuos dentro una empresa, se precisó realizar un espacio de la encuesta basado en ambiente laboral, teniendo como primera pregunta si los trabajadores de Aseguradora del Sur matriz Quito consideran que existe una buena relación entre compañeros. Los resultados obtenidos son positivos, como enseña la figura No. 20, el 100% de los encuestados basaron sus respuestas en las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo.

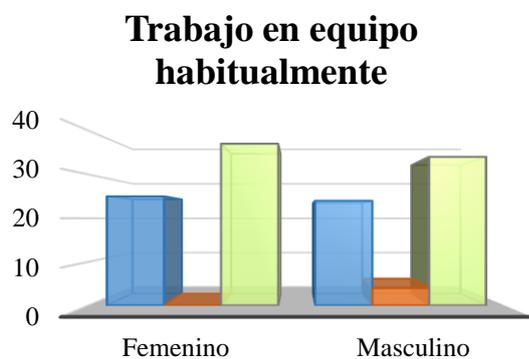
Además de conocer la relación entre compañeros de oficina, se prueba en la figura No.21 que el trabajo en equipo se vuelve clave, teniendo en cuenta el nivel de conocimientos que entre los empleados se comparte. Como resultado se obtuvo que el 40% de los entrevistados, es decir, 49 trabajadores de Aseguradora del Sur matriz Quito estuvieron de acuerdo cuando se indicó que se trabaja en equipo habitualmente, este resultado va seguido por la opción de

Totalmente de acuerdo con un resultado de 71 personas lo que representa el 57% de los encuestados.

**Figura No. 20: Buena Relación entre compañeros.**



**Figura No. 21: Correcto Trabajo en equipo.**

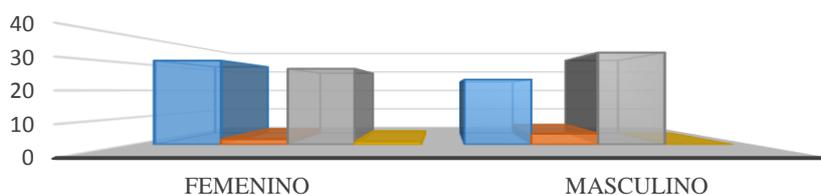


	Femenino	Masculino
De acuerdo	25	24
Desacuerdo	0	4
Totalmente De acuerdo	37	34

Con el fin de comprender mejor el ambiente de trabajo que se lleva dentro de la empresa, se debe conocer también la perspectiva que tienen los trabajadores frente a la forma en cómo tratan los demás sus opiniones; mediante la encuesta realizada se expresa en la figura No. 22, que el 50% de los trabajadores están totalmente de acuerdo cuando indican que su opinión es importante, estos datos van seguidos por el 44% que se encuentran de acuerdo ante el tema expuesto. Por otro lado, se debe tomar en cuenta que también se obtuvieron resultados indicando un cierto grado de desacuerdo, el cual estaba representado por 6 personas del total de 124 encuestados, lo que representa un 4% aproximadamente.

**Figura No. 22: Mi opinión es importante.**

### Mi opinión es importante



	Femenino	Masculino
■ De acuerdo	31	24
■ Desacuerdo	2	4
■ Totalmente De acuerdo	28	34
■ Totalmente en Desacuerdo	1	0

A continuación se presenta las tablas No. 9,10 y 11 mediante la cual se resumen de los análisis del empleado y la influencia de “Ambiente laboral; relación con los compañeros, trabajo en equipo, y la importancia de mi opinión” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 9: Buena relación entre compañeros**

OPCIONES	Femenino	Masculino	TOTAL
De acuerdo	17	22	39
Totalmente De acuerdo	45	40	85
Total general	62	62	124

**Tabla No. 10: Existe trabajo en equipo.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	TOTAL
Femenino	25		37	62
Masculino	24	4	34	62
Total general	49	4	71	124

**Tabla No. 11: Mi opinión es importante.**

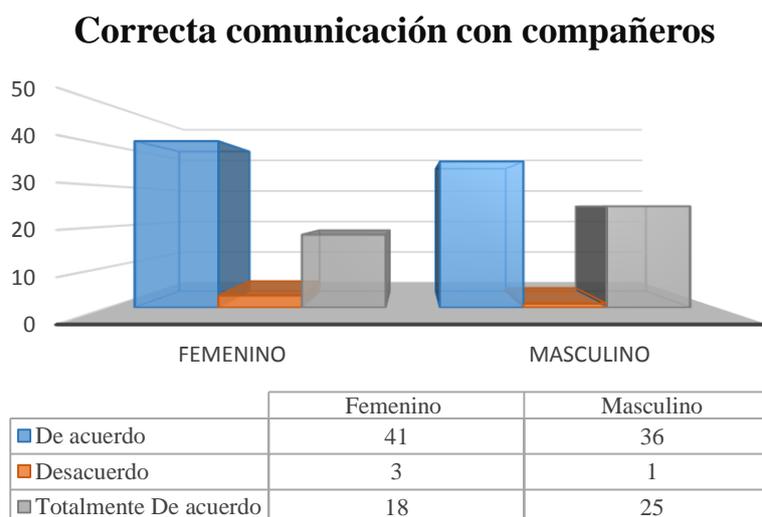
Género	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	31	2	28	1	62
Masculino	24	4	34		62

Total general	55	6	62	1	124
---------------	----	---	----	---	-----

#### 4. Correcta comunicación con; compañeros, autoridades y clientes.

Al medir el nivel de comunicación con los compañeros de trabajo, como la figura No. 23 expone; los resultados obtenidos fueron positivos indicando que la mayor parte de trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo en cuanto a la buena comunicación existente entre compañeros, con valores aproximados de 62% y 35% respectivamente. Lo que indica que en total, aproximadamente el 97% de los encuestados presentan un nivel óptimo de satisfacción ante el tema, vs 4 personas que se encuentran en total desacuerdo arrojando un valor aproximado de 3% del total de los encuestados. En cuanto a género, se puede analizar también que ante el tema de acuerdo y desacuerdo 59 fueron mujeres, mientras que 61 fueron hombres.

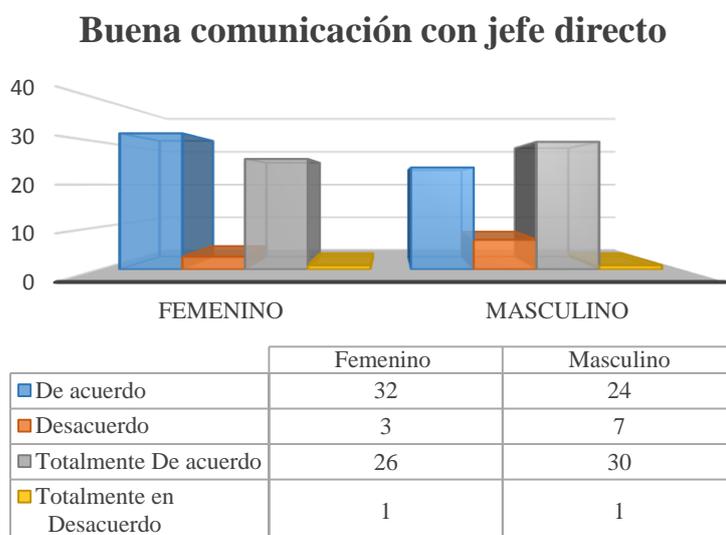
**Figura No. 23: Correcta comunicación con compañeros.**



Para ponderar aún más a esta área de relaciones, a continuación, mediante los resultados de la encuesta de la figura No. 24, se observa que 112 individuos están de acuerdo y

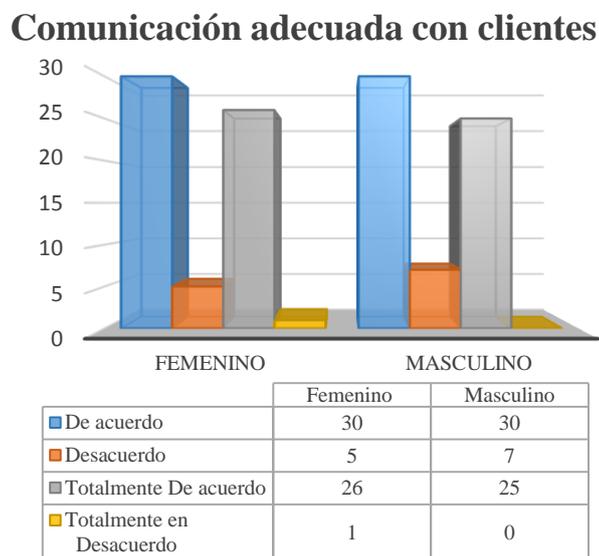
totalmente de acuerdo al indicar que existe una buena comunicación con su jefe directo, lo cual representa un 90% de los encuestados que perciben de manera positiva la comunicación interna de la empresa. Se debe tomar en cuenta que también existe un número minoritario de individuos que se encuentran de desacuerdo y totalmente desacuerdo con un total de 12 personas lo que representa un 9.6%.

**Figura No. 24: Buena comunicación con jefe directo.**



Demostrando la figura No.25, que 60 personas indican que existe una buena comunicación con sus clientes, lo que representa un 48% del porcentaje de encuestados. Datos que van seguidos por un 41% de los encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo ante el tema, lo que representa 51 individuos. En total se indica que del 100% de encuestados, el 72%, es decir la mayoría de entrevistados no solo perciben que existe un nivel óptimo de comunicación adecuada con los clientes siendo ellos también participes del mismo. Aun así, 9.67% de los encuestados no están de acuerdo ante el tema, seguido por 1 individuo, es decir, el 0.80% que se encuentra en total desacuerdo ante la comunicación clara con los clientes.



**Figura No. 25: Comunicación adecuada con los clientes.**

A continuación se presenta las tablas No. 12, 13 y 14 las cuales resumen de los análisis del empleado y la influencia de “la comunicación con; compañeros, autoridades y clientes” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 12: Comunicación con compañeros.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	TOTAL
Femenino	41	3	18	62
Masculino	36	1	25	62
TOTAL	77	4	43	124

**Tabla No. 13: Comunicación con jefe directo.**

GÉNERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	32	3	26	1	62
Masculino	24	7	30	1	62
TOTAL	56	10	56	2	124

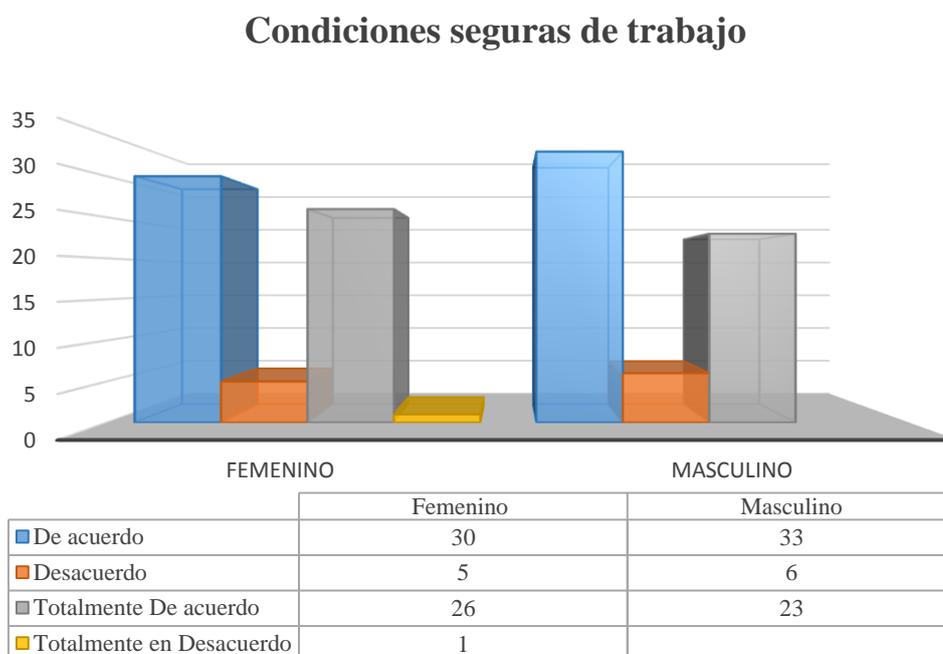
**Tabla No. 14: Comunicación con clientes.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	30	5	26	1	62
Masculino	30	7	25		62
Total general	60	12	51	1	124

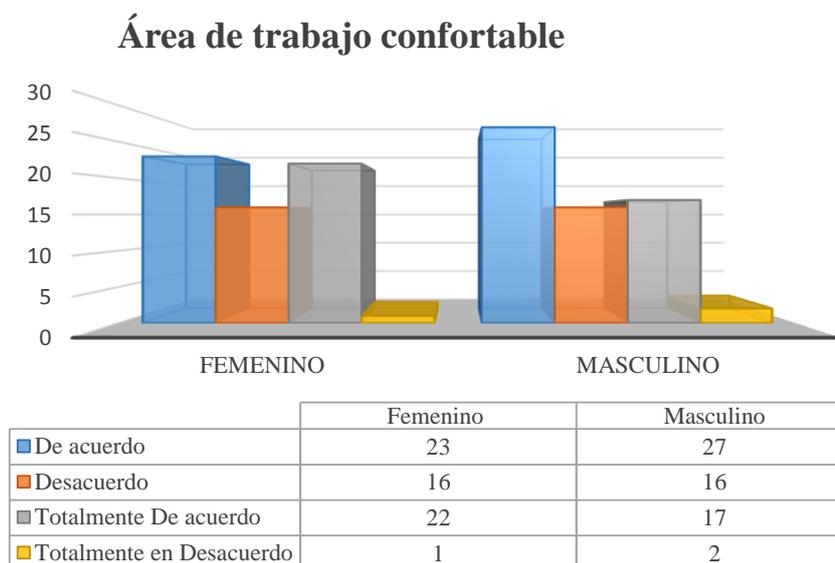
### **5. Condiciones ambientales; seguridad, y confortabilidad.**

Siendo los factores físicos que rodean al trabajador una herramienta que motiva a los mismos a desempeñarse con eficiencia, se decidió preguntar acerca de lo mismo, y se obtuvieron varios resultados expresados en la figura N0. 26; los hallazgos ante este aspecto son positivos, ya que la mayor cantidad de personas percibe que trabaja bajo condiciones seguras, este resultado está compuesto por 63 individuos que están de acuerdo ante el tema expuesto, lo que representa aproximadamente un 51%, seguido a esto se encuentra la opción de totalmente de acuerdo, alcanzando un resultado de 49 personas que optaron por esta respuesta, representado en un 40%. Arrojando de igual manera el gráfico la existencia de un grupo minoritario que están en desacuerdo ante el tema, los cuales representan a 12 individuos, es decir, el 9% del total de entrevistados.

**Figura No. 26: Condiciones seguras de trabajo.**



De igual manera, en cuanto a confortabilidad, mediante la figura No. 27 se observa que el 40% de los encuestados, es decir, 50 individuos comparten la idea de que el área de trabajo dónde se desarrolla es confortable; se observa también que 39 individuos, es decir, 31% de los trabajadores encuestados se presentan totalmente de acuerdo ante el tema. Cabe recalcar que las tabulaciones de las encuestas realizadas presentan también a un grupo de 35 individuos que expresan lo contrario al indicar que están en desacuerdo, en tema de porcentaje se obtiene un valor de 28% de individuos que no se encuentran satisfechos ante la comodidad de su espacio de trabajo.

**Figura No. 27: Confortabilidad en el área de trabajo.**

A continuación se presenta las tablas No. 15 y 16 en las que se resumen de los análisis del empleado y la influencia de “Condiciones ambientales; seguridad, y confortabilidad” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 15: Condiciones de trabajo seguras.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	otalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	30	5	26	1	62
Masculino	33	6	23		62
Total general	63	11	49	1	124

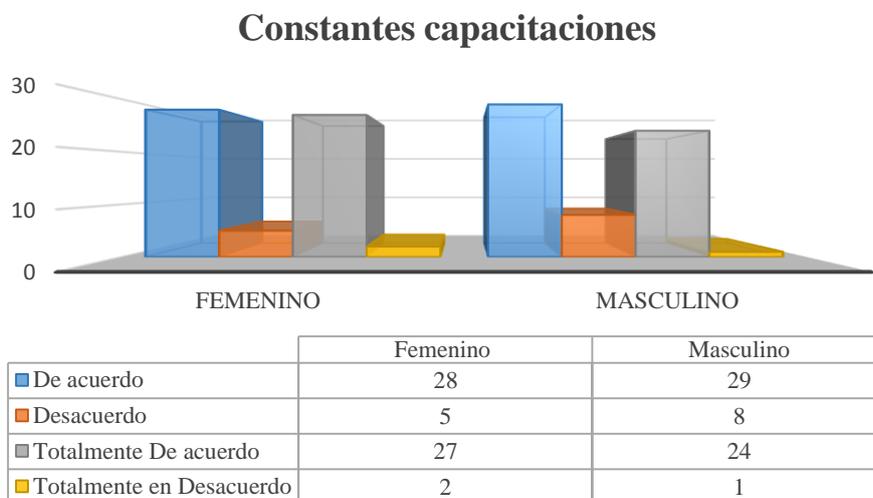
**Tabla No. 16: Área de trabajo confortable.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	otalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	23	16	22	1	62
Masculino	27	16	17	2	62
Total general	50	32	39	3	124

## 6. Formación; Capacitaciones, crecimiento y aprendizaje.

El constante aprendizaje del trabajador ayudará no solo a su desarrollo personal, sino también a contribuir con el crecimiento de la organización. Por lo mismo, mediante la figura No. 28 donde se trata el tema de capacitaciones, se observa que el 46% de los individuos entrevistados están de acuerdo al indicar que la empresa proporciona constantes capacitaciones a sus trabajadores, esto en un total de 124 encuestados representa 57 personas. Existe además otro punto positivo, pues además 51 personas indicaron estar totalmente de acuerdo ante el tema expuesto, lo cual al hablar en porcentaje representa 41% del total de los encuestados. Existe también un grupo en contraparte con una participación de 16 personas, es decir, 12% que indican que están en desacuerdo cuando se indica que existen constantes capacitaciones.

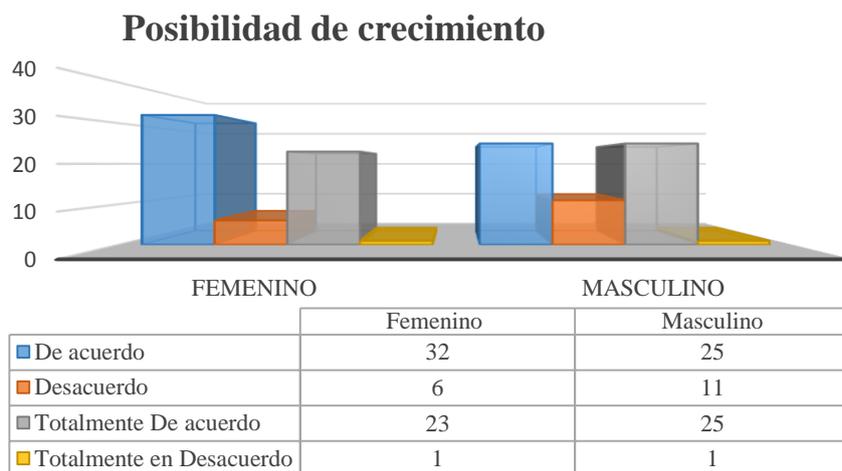
**Figura No. 28: Constantes capacitaciones**



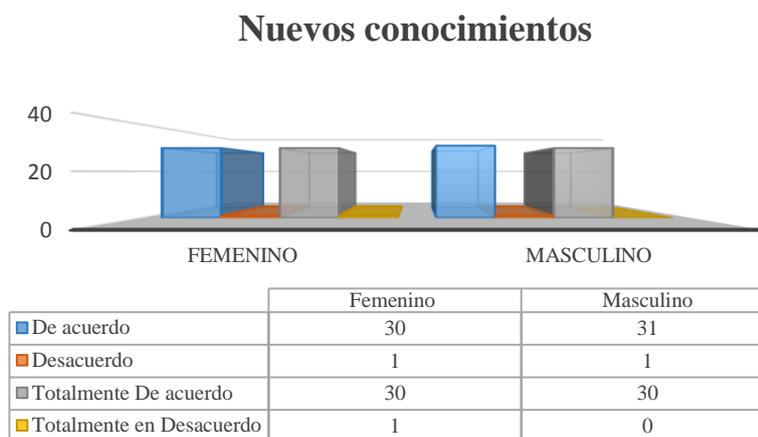
Con el fin de analizar el compromiso de la empresa con sus empleados, se recurre a la pregunta de la existencia de crecimiento dentro de la organización. Como resultado reflejado en la figura No. 29, se obtuvo que 57 personas, es decir, 46% de los encuestados están de acuerdo al indicar que existen oportunidades de crecimiento laboral, estos resultados van seguidos por 48 personas que indican que están totalmente de acuerdo, representando el 39%. Los resultados

también arrojan un grupo de menor cantidad que no están de acuerdo ante el tema, los cuales representa el 15%, es decir 19 personas del total de 124 encuestados.

**Figura No. 29: Posibilidad de crecimiento**



Mediante las soluciones otorgadas por las tabulaciones de 124 encuestas, encontradas en la figura No. 30, se observa que la mayor parte de respuestas indican que el talento humano se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo, arrojando cifras de 49% y 48% respectivamente. Es decir, que del 100 % de los encuestados el 97% perciben que adquieren nuevos conocimientos. A pesar de que la gran mayoría refleja satisfacción ante el tema tratado, existe también un grupo reducido de individuos que están en desacuerdo, reflejado en cifras representan el 3% restante.

**Figura No. 30: Adquisición de nuevos conocimientos.**

A continuación se presenta las tablas No. 17, 18 y 19 en las que se resumen de los análisis del empleado y la influencia de “Formación; Capacitaciones, crecimiento y aprendizaje” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 17: Constantes capacitaciones**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	28	5	27	2	62
Masculino	29	8	24	1	62
Total general	57	13	51	3	124

**Tabla No. 18: Posibilidad de crecimiento.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	32	6	23	1	62
Masculino	25	11	25	1	62
Total general	57	17	48	2	124

**Tabla No. 19: Aprendizaje.**

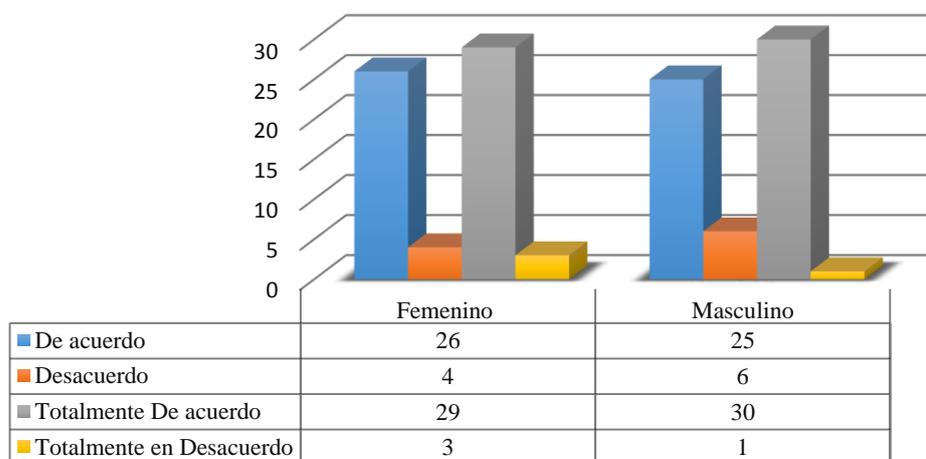
GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	30	1	30	1	62
Masculino	31	1	30	1	62
Total general	61	2	60	1	124

### 7.- Motivaciones, reconocimientos y condiciones laborales satisfactorias.

La primera variable relacionada con el empleado es su “motivación”, expresando en este aspecto, qué tanta retribución a existido hacia el empleado. La figura No. 31, a continuación afirma que de una muestra de 124 personas, el 48%, es decir, en total 59 empleados, son aquellas que se sienten totalmente motivados. Siguiéndolo el 41%, donde se encuentran los trabajadores que expresan el sentirse, de alguna manera, motivados. Y por último, porcentajes bajos como el 8% y 3%, que representan normalmente a empleados con casos particulares de insatisfacción.

**Figura No. 31: Motivación del empleado en su trabajo.**

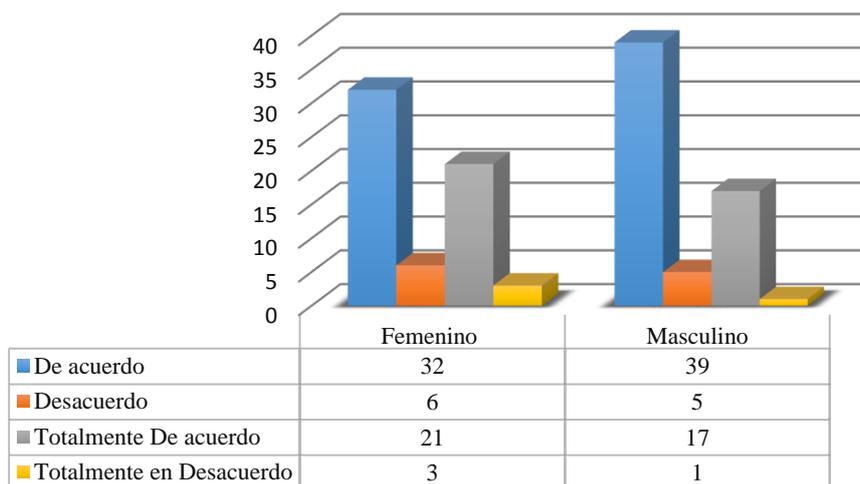
#### Motivado al realizar el trabajo



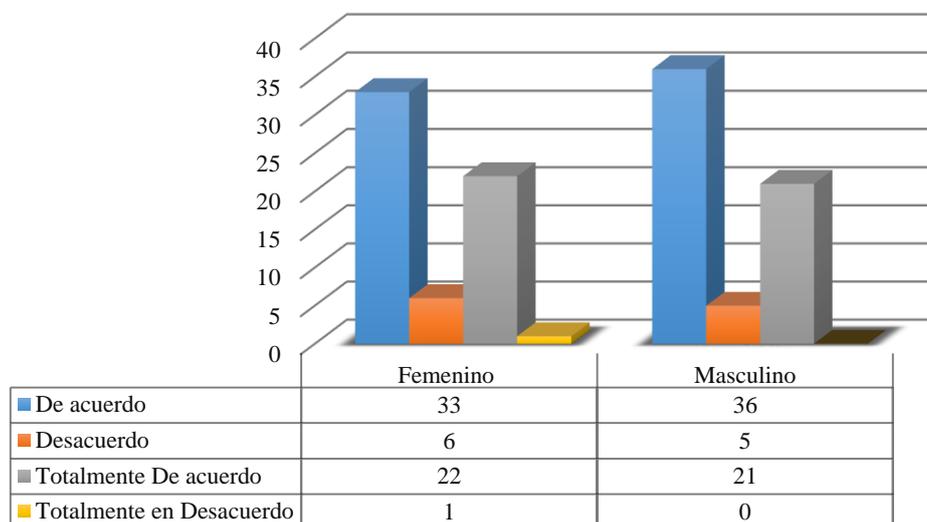
Por otro lado, en la misma línea del tema, se nota en la figura No. 32, que en cuanto a reconocimiento, son 38 personas las que se sienten completamente satisfechas con lo que a su debido momento les han dado, cantidad que va de la mano con el 57% de la población, que no ha tenido malas experiencias en este tema, y más bien demuestra estar de acuerdo en cómo se lo está llevando. En contraposición del 9% y 3% de la muestra, que realmente no demuestran conformidad en esta área.

**Figura No. 32: Reconocimiento en las tareas realizadas.**

### Reconocimiento en las tareas realizadas



Observando la figura No. 33, podemos darnos cuenta que parte de lo que incluye el reconocimiento y la motivación, va de la mano directamente con el qué tan satisfactorias son las condiciones laborales. Mismas que según los resultados expuestos no son un tema del cual se podría tener queja alguna, representando el 35% de la muestra las personas que se encuentran enteramente tranquilas en este aspecto, más el 56% que no demuestra tener problema en esta área laboral. Siguiendo a estos resultados el 9%, donde los trabajadores creen que se debería trabajar en ello, y por último, el no significativo 1% totalmente en desacuerdo de cómo se lo está llevando.

**Figura No. 33: Nivel de satisfacción de las condiciones laborales****Condiciones laborales satisfactorias**

A continuación se presenta las tablas No. 20, 21 y 22 en las que se resumen de los análisis del empleado y la influencia de “Motivaciones, reconocimientos, condiciones laborales satisfactorias” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 20: Motivaciones al realizar mi trabajo.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Total general
Femenino	26	4	29	3	62
Masculino	25	6	30	1	62
Total general	51	10	59	4	124

**Tabla No. 21: Reconocimiento en las tareas realizadas.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	32	6	21	3	62
Masculino	39	5	17	1	62
TOTAL	71	11	38	4	124

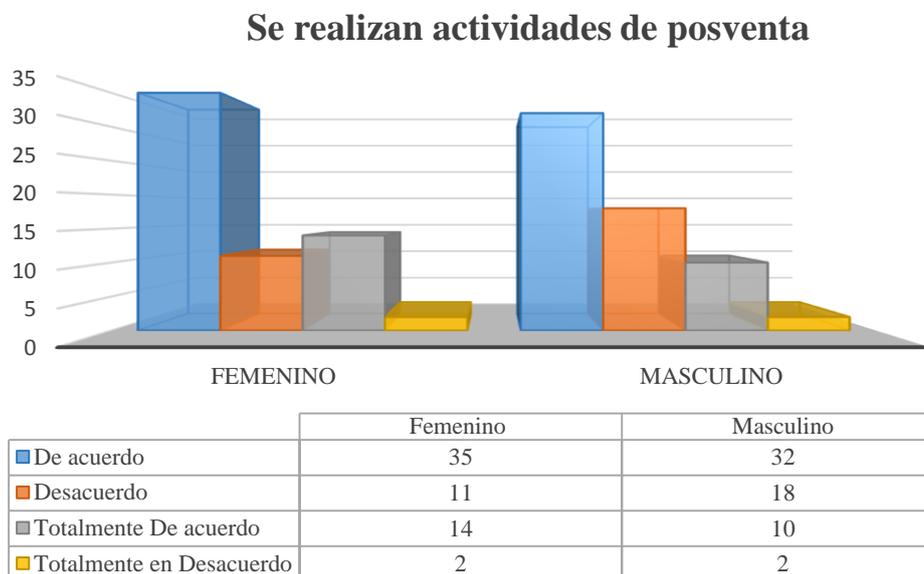
**Tabla No. 22: Satisfacción en condiciones laborales.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	33	6	22	1	62
Masculino	36	5	21		62
TOTAL	69	11	43	1	124

### 8. Trato con el Cliente; actividades de posventa, quejas y sugerencias.

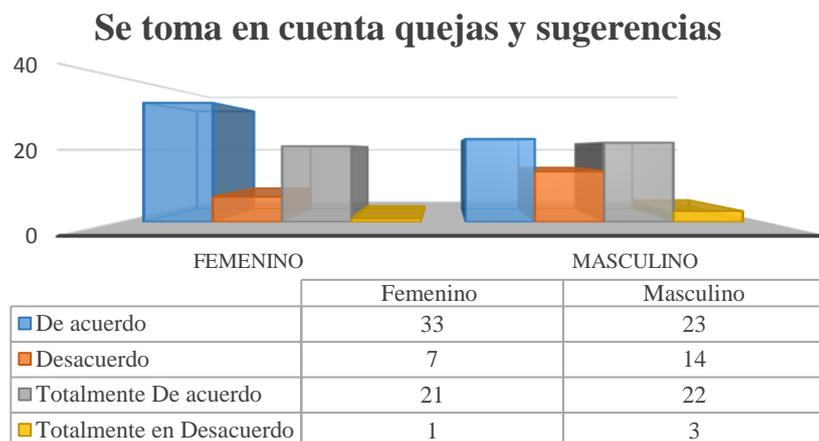
Siendo uno de los propósitos el de conocer si los trabajadores de Aseguradora del Sur matriz Quito constan o no de actividades de pos venta se agregó a la encuesta la pregunta que observamos en la figura No. 34. Mediante el mismo se obtuvo como resultado que 67 personas, es decir el 54% de los encuestados estaban de acuerdo en cuanto a la entrega de actividades de pos venta con el fin de conseguir un mayor índice de satisfacción del cliente. Seguido a estos resultados están las personas que consideraron estar totalmente de acuerdo ante el tema, con una participación de 19%, es decir 24 personas del total de los encuestados. Se puede observar también que los resultados favorables suman un total de 91 personas, representando el 73% del total de los encuestados. Sin embargo, se debe tomar en cuenta también el grupo de individuos que optó por las respuesta de totalmente desacuerdo y desacuerdo, las mismas que tuvieron resultados de 3% y 23% respectivamente.

**Figura No. 34: Se realizan actividades de posventa.**



En adición, con el fin de conocer si los trabajadores de Aseguradora del Sur Matriz Quito ejercen la labor de recolectar e informarse en cuanto a las quejas y sugerencias de los clientes se planteó la pregunta expresada en la figura No. 35 Obteniendo como resultado que un alto número de encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo ante el tema, lo cual corresponde a 99 personas de 124 entrevistados, siendo esto en porcentaje aproximadamente el 80% del total del estudio. Resultados que van seguidos por las respuestas de totalmente desacuerdo y desacuerdo con valores de 3% y 17% respectivamente.

**Figura No. 35: Se toma en cuenta quejas y sugerencias.**



A continuación se presenta las tablas No. 23 y 24 en las que se resumen de los análisis del empleado y la influencia de “Trato con el Cliente; actividades de posventa, quejas y sugerencias” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 23: Se realizan actividades de posventa.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	35	11	14	2	62
Masculino	32	18	10	2	62
TOTAL	67	29	24	4	124

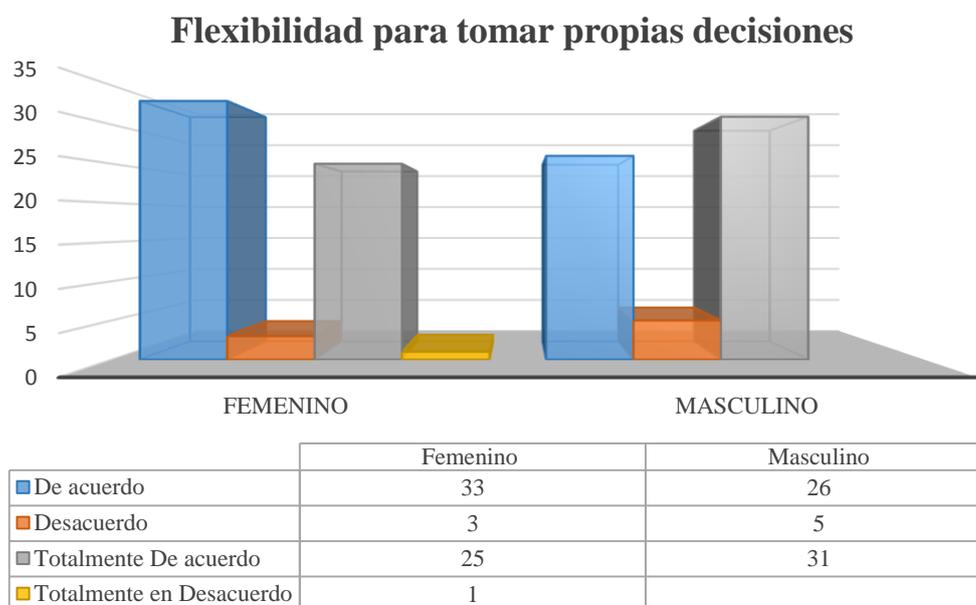
**Tabla No. 24: Se toma en cuenta quejas y sugerencias**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	33	7	21	1	62
Masculino	23	14	22	3	62
TOTAL	56	21	43	4	124

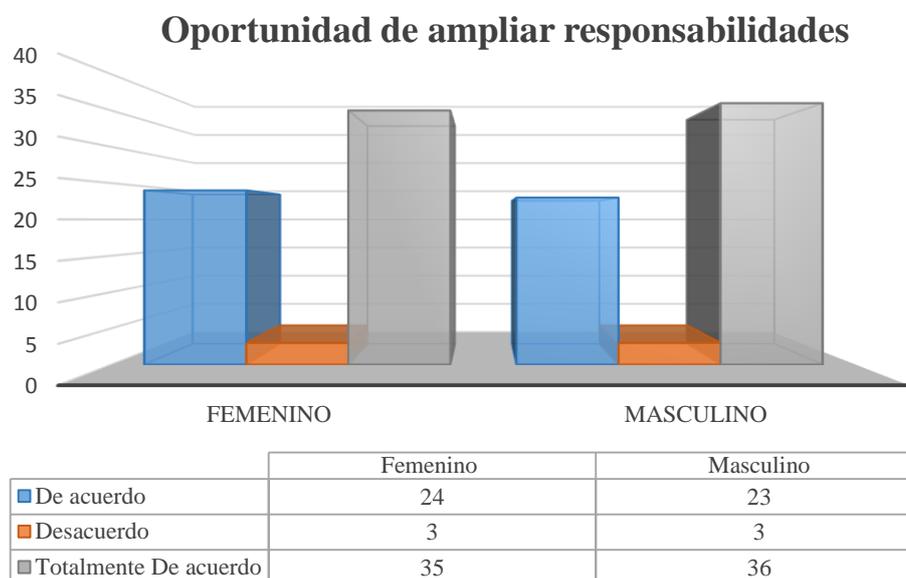
### **9. Flexibilidad; toma de decisiones propias, y oportunidad de ampliación de responsabilidades.**

Con el fin de conocer la perspectiva que el talento humano tiene respecto a la flexibilidad de toma de decisiones se insertó dicha pregunta en el estudio, reflejada la figura No.36. Teniendo como resultado respuestas positivas, como por ejemplo, en la opción totalmente de acuerdo se obtuvo como resultado 25 mujeres y 31 hombres, es decir, que el 45% del total de los encuestados. Seguido a esto se debe analizar también la opción de acuerdo, siendo 33 mujeres y 26 hombres los que escogieron esta opción, siendo en porcentaje el 48%. A pesar de encontrarnos frente a resultados muy positivos, siendo en total el 93% de los encuestados los que perciben que existe flexibilidad para tomar sus propias decisiones, existen también resultados en cuanto a estar desacuerdo y totalmente desacuerdo, con valores de 10% y 0.8% respectivamente.

**Figura No. 36: Flexibilidad en la toma de decisiones**



El qué esperar en cuanto al crecimiento profesional, es una de las pautas esenciales con las que se guía el trabajador para predecir la existencia de un futuro en la organización. Por lo mismo, basados en una encuesta realizada a 124 trabajadores de Aseguradora del Sur Matriz Quito, en la figura No. 37 se obtienen varios resultados; donde 24 mujeres y 23 hombres que consideran estar de acuerdo al afirmar que existen oportunidades de ampliar responsabilidades dentro de sus áreas, siendo en porcentaje el 38% del total de encuestados, otro dato que llama mucho la atención es la obtención de otro resultado positivo frente a la opción totalmente de acuerdo siendo 35 mujeres y 36 hombres los que optaron por esta categoría, teniendo un valor en porcentaje de 57%. Como en todos aspectos que a opiniones respecta, existen también desacuerdos siendo 3 hombres y 3 mujeres parte de este resultado arrojando un porcentaje de 5%.

**Figura No. 37: Ampliación de oportunidades.**

A continuación se presenta las tablas No. 25 y 26 dónde se resumen de los análisis del empleado y la influencia de “Flexibilidad; toma de decisiones propias, y oportunidad de ampliación de responsabilidades” en el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 25: Toma de decisiones propias.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Total general
Femenino	33	3	25	1	62
Masculino	26	5	31		62
Total general	59	8	56	1	124

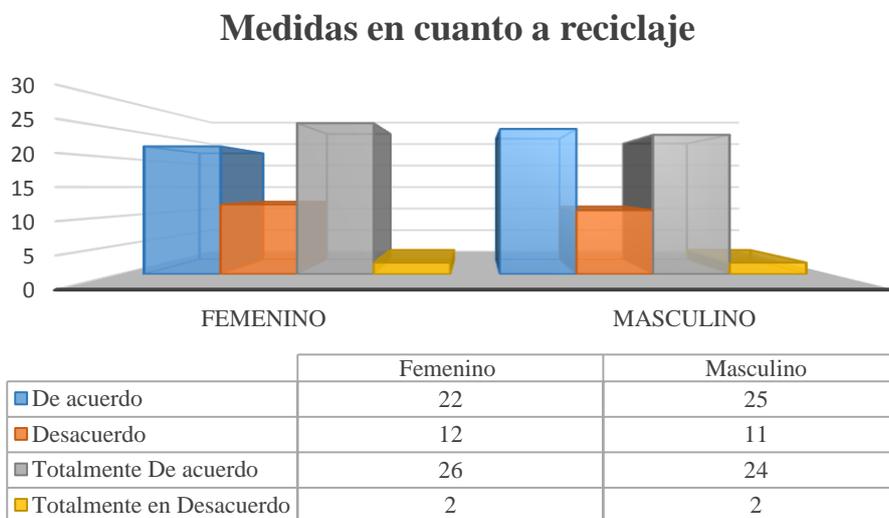
**Tabla No. 26: Ampliación de oportunidades.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	TOTAL
Femenino	21	5	36	62
Masculino	22	2	38	62
TOTAL	43	7	74	124

## 10. Responsabilidad ambiental; reciclaje, ahorro de energía y actividades socialmente responsables.

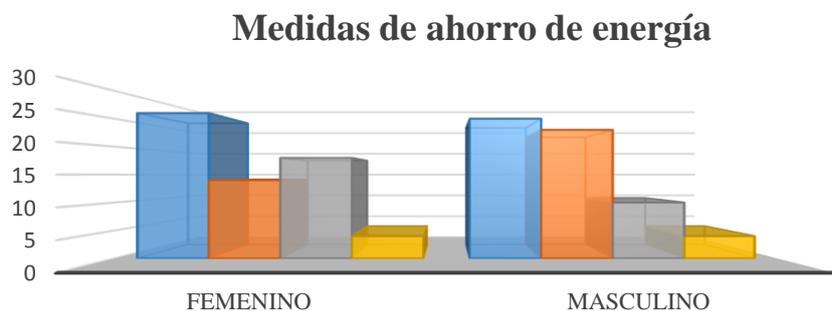
En base a la ideología de la responsabilidad social corporativa, a las organizaciones que la poseen hay que considerarlas instancias que contribuye a la sustentabilidad de un país, teniendo como finalidad la preservación de los recursos naturales. Por lo mismo, y debido a la importancia que este tema tiene en el estudio, se empezó realizando una pregunta en cuanto a reciclaje, donde, según la figura No. 38, son; 50 alumnos con total seguridad, y 47 de acuerdo, los que representan el 80% de personas que afirman la existencia de reciclaje en la organización, mientras que, siendo el 20% el resto, los cuales contradicen dicha respuesta, es decir, 27 personas.

**Figura No. 38: Medidas en cuanto al reciclaje.**



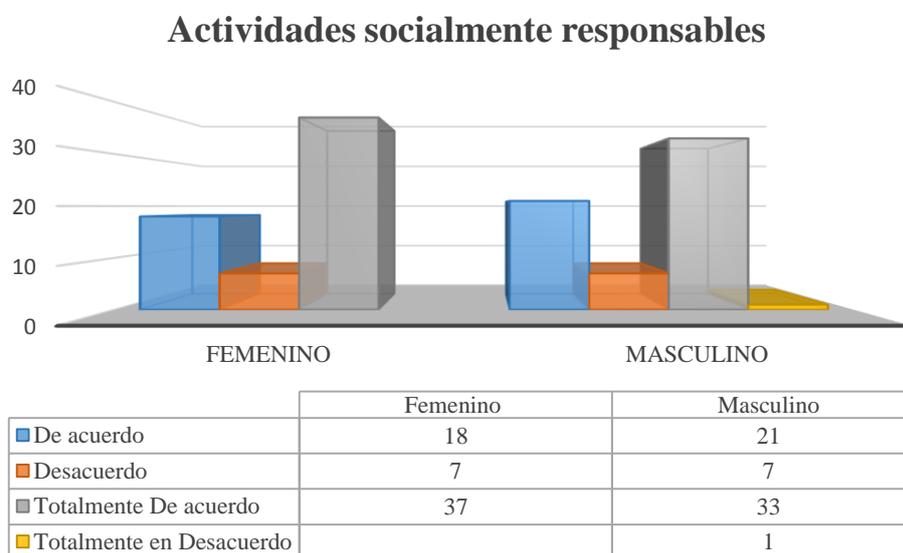
En adición al mismo tema de apoyo organizacional al medio ambiente, se encuentra el tema de ahorro de energía, donde mediante la figura No. 39, se determinó lo siguiente; son un total de 80 personas, es decir, el 64% de 124 empleados, los que consideran que existe un ahorro de energía significativo. Siendo la diferencia de un 36%, es decir, 44 personas, las que se contraponen al hecho de existir en la empresa un cuidado al medio ambiente.

**Figura No. 39: Medidas de ahorro de energía.**



	Femenino	Masculino
De acuerdo	26	25
Desacuerdo	14	23
Totalmente De acuerdo	18	10
Totalmente en Desacuerdo	4	4

Por último, en este aspecto del estudio, la tan famosa responsabilidad social, la misma que ahora en muchas empresas está inmersa, y a la que a continuación, según la figura No. 40 se expone su nivel de responsabilidad. Dándonos a saber que 109 personas, siendo más del 90% de una población de 124 personas, las que nos afirman la existencia de ayuda a la comunidad en la organización. Siendo la muestra de 15 personas, es decir alrededor del 10%, el grupo que no está de acuerdo con el nivel de contribución que Aseguradora del Sur debería tener hacia la sociedad.

**Figura No. 40: Actividades socialmente responsables.**

A continuación se presenta las tablas No. 27, 28 y 29 mediante las cuales se resumen de los análisis del empleado y la influencia de “Responsabilidad ambiental; reciclaje, ahorro de energía y actividades socialmente responsables.” En el proceso de ser una entidad corporativamente responsable:

**Tabla No. 27: Medidas en cuanto a reciclaje.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	22	12	26	2	62
Masculino	25	11	24	2	62
Total general	47	23	50	4	124

**Tabla No. 28: Medidas de ahorro de energía.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
Femenino	26	14	18	4	62
Masculino	25	23	10	4	62
Total general	51	37	28	8	124

**Tabla No. 29: Actividades de responsabilidad social.**

GENERO	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente De acuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Total general
Femenino	18	7	37		62
Masculino	21	7	33	1	62
Total general	39	14	70	1	124

### Importancia del estudio

Nuestra temática cada día se torna más controversial y reconocida. En la actualidad, si se tiene, o se va a tener un negocio, es muy probable que se haya escuchado de la “Responsabilidad Social Empresarial”. La importancia de este estudio recae en el que la sociedad ecuatoriana, al ver tanta competencia, cada vez incrementa más su exigencia laboral. Es decir, existen muchas empresas que quisieran adquirir “tus experiencias y conocimientos”, pero te vas a enfocar en trabajar en la cual tú crees tiene la capacidad de darte un valor agregado.

Por lo mismo, profesionalmente podemos darnos cuenta que parte del avance de Aseguradora del Sur ha consistido en llevar los procesos de una manera distinta. Con este estudio, podemos motivar a esta organización a dejar sus objetivos individuales a un lado, pasando a convertirse en objetivos conjuntos en cuanto al impacto de la misma en la sociedad. Además de darle a conocer sus posibles debilidades, y sobretodo fortalezas en las que podría enfocarse mucho más.

Con todo este análisis, podemos contribuir en un cambio de mentalidad en las empresas. Esperamos que luego del mismo, los líderes de las futuras corporaciones reconozcan su identidad, y midan, en comparación con las metodologías como las de Aseguradora del Sur, qué tan dentro de la sociedad se encuentran. Los beneficios de vivir entre profesionales sinceros, donde se promulgue la formación, mejora continua, y sobre todo la conciliación de

la vida laboral con la personal, desarrollarán mentalidades basadas en el respeto y sobretodo innovación de ideas.

Sobre todo, y como principal importancia, es ser este estudio acelerador de la actividad económica, con el medio principal de considerar a tus empleados tus activos más importantes.

### **Resumen de sesgos del autor**

Al empezar con este estudio, y como lo relata nuestro tema de tesis “empleados de Aseguradora Del Sur, matriz Quito”, decidimos enfocarnos fundamentalmente en ellos, sesgando a todo aquel que no pertenezca a la organización, llevándonos a descifrar y responder claramente nuestra pregunta.

## CONCLUSIONES

### Respuestas a las preguntas de investigación

Es importante comenzar recalcando la importancia que se dio a que en el estudio se mencionara la edad. Esta pregunta, aunque no parezca, nos llevó a pensar muchas cosas; primero, nos dimos cuenta que la misma es una empresa enfocada en personal capacitado, ya que la mayoría de los empleados, interpretamos tienen aquella edad en la que terminas de realizar estudios adicionales a los universitarios. Como subsiguiente, concluimos que a la misma le interesa demostrar tener una imagen joven, y por lo tanto, ignora el contratar a gente que sobrepase cierta edad. Lo que nos da a pensar, la existencia de cierta preferencia a la obtención de nuevas ideas, más que de la experiencia. Siendo este un aspecto, que difiere de la “igualdad” de la que intenta hablar la responsabilidad social corporativa.

Al hablar sobre el tiempo de permanencia en la empresa, a este lo pudimos resumir íntimamente con la palabra “equilibrio”. Se llegó al resultado de ser Aseguradora del Sur, una entidad que busca la mezcla de propuestas distintas; la innovación y la experiencia. Parte de lo que es la responsabilidad social corporativa, se basa íntimamente en seguir un proceso evolutivo, que en adición a demostrar crecimiento constante, logre transmitir una idea en la que basándose en un concepto, el mismo pueda ser adaptado y replanteado, de tal manera que la manera de verlo sea una idea de lo que es, y del valor agregado que dicha base podría tener.

Cuando se realizó la encuesta, se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio determinando que esta paridad en el género es causal. Lo importante de estas cifras es que permitieron realizar correlaciones y pruebas de independencia entre las distintas variables (preguntas realizadas) y el género. Por ejemplo, fue posible determinar que tanto influye el puesto de trabajo que tienen en hombres y mujeres, cuales son las principales variables que influyen en su integración con la empresa, entre otros.

Dentro de este análisis se destaca la importancia de la permanencia de un trabajador en la organización. Donde la estadística demuestra un equilibrio, y resalta no tener rotación considerable, evitando por lo tanto, la presencia de demasiada fluidez que pueda de alguna manera perjudicar a la empresa con una falta completa de estabilidad. La empresa por lo tanto, nos da a entender que reconoce que las prácticas de RSE incrementan la lealtad y confianza del empleado, mejora el ambiente laboral, disminuye la rotación, aumentando la productividad de los mismos y por lo tanto, disminuyendo sus costos.

En adición, se consideró significativo determinar qué tiempo llevan las personas a analizar en la organización, suponiendo el hecho de tener que existir un vínculo del individuo con la empresa en la que trabaja. Por lo tanto, con ayuda de los resultados de los anteriores cuadros, se extrajo que tomando en cuenta el 44% las personas que han estado en la organización en menos de dos años, como parte del 70% que se obtiene que lleva en su puesto menos de dos años, se podría decir que la diferencia, el 29 %, son aquellos que han estado en constante movimiento dentro de la organización, a los cuales en su momento, se ha procurado promover. Inculcándonos los directivos el interés que tienen de ayudar a sus empleados a desarrollarse profesionalmente en Aseguradora del Sur. Y en adición, tomar en cuenta la relación bilateral de compromiso que tiene la empresa para mantener a sus empleados, motivándolos a conseguir un crecimiento laboral dentro de la misma.

A pesar de ser aparente la estabilidad presentada en el cuadro anterior, en el estudio de Aseguradora del Sur nos pareció necesario demostrar si este tiempo en el que los trabajadores se desempeñan se convirtió en un tiempo de productividad y promoción, o solamente estancamiento. Traslándonos al hecho de ser las mujeres las que tienden más a conformarse en el puesto que se desempeñan a diferencia del género masculino, que ahora estaría formando parte del 70% de personas que empiezan un nuevo rol, y por lo tanto el número de años empieza desde cero. Teniendo por último en la tabla, al 2% que en este caso, representa el profesional que con el tiempo

ha llegado a ubicarse en un rango alto dentro de la organización, que no busca mayor progreso del que sabe que ya tiene.

Luego del análisis previo, se llegó a la conclusión de ser las mujeres las que tienden más a conformarse en el puesto que se desempeñan a diferencia del género masculino, que ahora estaría formando parte del 70% de personas que empiezan un nuevo rol, y por lo tanto el número de años empieza desde cero. Mostrando por último en la tabla, al 2% que en este caso, representa al dueño de la organización.

Parte del éxito de una empresa consiste en trazar metas estructuradas y medibles así como saber organizar, planificar, dirigir y controlar varios aspectos que se den dentro de la misma. Por lo que, para que estos pasos puedan dar frutos es necesario mantener una organización en cada actividad que se realice, con el fin de mantener procesos empresariales eficientes, los que llevaran a la empresa a conseguir los objetivos trazados aprovechando correctamente sus recursos. En este caso, dentro de la responsabilidad social corporativa es de suma importancia el manejo y desarrollo de su fuerza de trabajo. Afirmación que demostró ser correcta debido a que en los resultados expuestos se puede notar que la gran parte de trabajadores de Aseguradora del Sur matriz Quito, reconocen que las labores que realizan son organizados y estructurados, gracias a esto y junto con la trayectoria de la organización se puede afirmar que se está aprovechando en gran medida los recursos y tiempo de la empresa, así como también el potencial del equipo que conforma el talento humano.

En adición, para que el trabajador pueda desarrollarse de manera óptima, es importante que el mismo conozca detalladamente las funciones que le corresponden, gracias a esto se podrá minimizar errores dentro de sus labores diarias así como conseguir la eficacia por parte del trabajador. Se debe tomar en cuenta que también para las áreas de gerencia es importante conocer las labores que realiza cada empleado, de esta forma se podrá analizar los procesos de la empresa y qué cambios se deben tomar o enriquecer en cada función del trabajador con el fin de obtener resultados no solo eficientes sino también eficaces.

Cuando los empleados perciben que sus ideas son escuchadas y valoradas se reflejan beneficios hacia la empresa, puesto que el ambiente laboral se basa en fomentar el trabajo en equipo, la unión y participación. Cabe recalcar que gracias a esto se incentiva la motivación ya que los trabajadores se sienten parte de la organización y más responsables por sus labores, además se genera un mayor compromiso. En empresas de servicios como es Aseguradora del Sur matriz Quito se puede destacar también que mantener a su talento humano motivado mediante el desarrollo de sus ideas genera una mejor atención al cliente incrementando la satisfacción de los mismos hacia la empresa. Se pueden encontrar también beneficios en cuanto a la mano de obra, pues los trabajadores realizarán sus labores de manera correcta reduciendo costos de errores así como también se puede presentar un menor índice de rotación del personal. Los resultados reflejan que el talento humano de Aseguradora del Sur matriz Quito se encuentra satisfecho ante el tema, puesto que pueden dar a conocer sus ideas siendo estas respetadas y puestas en práctica si estas presentan beneficios para la empresa, como se explicó anteriormente este punto en especial puede reflejar el compromiso que tiene la empresa con sus empleados, es decir, lo comprometidos que están con hacerlos sentir parte de los proyectos de la empresa como también de los éxitos de la misma.

Una vez que nuevas ideas, proyectos o un trabajo es presentando, el empleado debe obtener una retroalimentación del mismo de ser posible en un lapso de tiempo prudente con el fin de que pueda realizar mejoras o cambios de ser necesario. Esto no solo representa un beneficio para el empleado en sí, ya que no solo sentirá que cumple con su labor sino también que el mismo tiene el valor suficiente para los demás dentro de la empresa por lo que es tomado en cuenta; además se presentan beneficios para la organización, pues se pueden reducir costos de error si existen correcciones a tiempo, así como también se respetarán las fechas impuestas para la presentación de dichos trabajos con el fin de poder empezar con nuevos proyectos.

Basándose en lo anteriormente dicho, a pesar de que existe un mínimo número de personas que discrepan en cuanto al tema, se observa que Aseguradora del Sur matriz Quito ha sabido

sobrellevar el tema con la mayor parte de sus empleados, logrando que los mismos sientan que su trabajo y su tiempo dedicado a la empresa es valioso y reconocido por los demás. Se podría asegurar además que debido a la retroalimentación positiva que existe dentro de la empresa el trabajo realizado es eficiente, pues al ser corregido a tiempo se eliminan costos de errores como pérdida de tiempo, logrando que proyectos a largo plazo como actividades de trabajo diario se cumplan dentro de los plazos estipulados.

El buen desarrollo laboral de un trabajador dentro de una empresa, depende mucho de la influencia dentro del ambiente existente en la empresa, pues si el mismo refleja confianza, respeto y dinamismo, el talento humano se encontrará a gusto con el hecho de cumplir con sus labores haciéndolo de manera motivada y absolutamente gratificante.

Para la responsabilidad social corporativa, un ambiente laboral estable influye para que los trabajadores puedan sentirse orgullosos de pertenecer a dicha empresa además de poder disfrutar y aprender de los compañeros que los rodean, cumpliendo con los objetivos fundamentales de esta responsabilidad del factor motivador a la unión laboral (Barragán, A. 2013)

Al no tener discrepancias ante el tema, se puede asegurar que los trabajadores encuentran un ambiente laboral con un nivel óptimo de confianza y compañerismo que les permite desarrollar mejor sus actividades, esto dentro del cumplimiento de actividades puede llegar a ser positivo de igual forma, pues al realizarse proyectos que necesiten un trabajo en cadena, es decir, que los trabajadores necesiten la culminación de una etapa realizada por su compañero para proseguir con su actividad que complementa, existe mayor eficiencia.

Conjuntamente con el compañerismo, mediante los resultados obtenidos se observa que existe un constante trabajo en equipo, por lo que se pone mucho énfasis en mantener una buena relación entre compañeros como se observaron en los resultados anteriores, creando un equipo

de talento humano comprometido no solo por su desarrollo profesional sino también por el desarrollo en general de la empresa.

En cuanto a la calidad de comunicación en una organización, hay que recalcar que esta no solo es importante a nivel empresarial interna, sino también de manera externa tanto con proveedores como clientes. Mediante la encuesta expuesta a los empleados de Aseguradora del Sur matriz Quito se pretendía conocer si la comunicación tanto interna, como externa se la llevaba de una manera correcta, es decir con una comunicación basada en respeto, honradez así como también en cuanto a la veracidad de información compartida manejando un nivel óptimo de confianza entre las partes. Obteniendo, luego del análisis del estudio, el que son absolutamente contadas las personas que no se sienten parte de la familia de Aseguradora del Sur, y representan un gran porcentaje aquellas que se han sentido en un ambiente de pura tranquilidad entre compañeros.

Luego de lo anteriormente aclarado se procedió a demostrar el hecho de no solo dar la importancia que se merece a la comunicación de personas con la misma jerarquía, sino también con jefes y más aún con jefes directos con distinta autoridad. Pues son los mismos los que deben no solo monitorear el desarrollo de los proyectos o trabajo diario del talento humano de la empresa sino también debe proceder a realizar cambios respectivos con el fin de cumplir metas. Por lo que, una vez analizada la forma de pensar de los trabajadores, se concluyó el ser la mayoría de ellos los que procuraron darle la importancia merecida a sus autoridades. Donde además de existir un ambiente de neta comunicación, todo se base en el respeto, dándole incluso valor al trabajo realizado. Recalcando el que la facilidad con la que se puedan comunicar empleado y jefe directo, influencia en el desempeño del talento humano dentro de la organización.

Es por añadidura agregar, que se vuelve de suma relevancia comprender que el reflejo de trabajadores satisfechos se puede llegar a dar mediante clientes satisfechos. Pues cuando el

talento humano de una empresa se siente motivado, comprometido y calificado en cada actividad que realiza, podrá ofrecer una mejor relación y atención al cliente. Considerando según lo expuesto en gráficos, que los trabajadores de Aseguradora del Sur , han procurado establecer lazos adecuados con los clientes, no solo por el trato con los mismos, si no igualmente por la calidad de servicio que han brindado, notándose en la satisfacción de los mismos.

Empezando otro tema, cabe señalar que con el fin de optimizar el desarrollo del talento humano dentro de la organización, es necesario cuidar no solo aspectos intrínsecos de los mismos como la motivación, sino también temas relacionados como las condiciones de trabajo que se le brinda al personal, es decir con el bienestar físico de los trabajadores sin exponerlos a ambientes que pongan en riesgo su salud. Gracias a esto, no solo se están respetando leyes de bienestar laboral, sino también se denota el valor y compromiso de la organización hacia sus empleados. Brindándonos el estudio, la conformidad completa del motor de la organización en cuanto a este aspecto, siendo sustancial denotar que la responsabilidad social corporativa sobretodo se asegura que desde el aspecto interno de cada trabajador exista aprobación, para que en ellos surja una motivación intrínseca de trabajo eficiente.

Además de mantener un ambiente de trabajo seguro, fuera de riesgo, se presenta de igual manera la afirmación del trabajador de contar con los materiales necesarios para realizar sus tareas diarias, tomando en cuenta los distintos requerimientos que puedan presentar, así como; un espacio cómodo, el cual puede ser medido por el equipamiento correcto de sillas, escritorios, luz apropiada, etc. Esto logrará que el individuo se sienta a gusto con el espacio físico asignado y pueda sin limitaciones materiales realizar su labor.

Introduciendo a las conclusiones otro tema fundamental; qué tan bien se está formando profesionalmente al trabajador. Es decir, qué tan comprometida y responsable se siente la organización en cuanto a plasmar una imagen de ser incentivos de seres emprendedores

dentro de los cuales su propósito se encuentre el de ayudar a la sociedad a salir adelante. Luego de desarrollado el mismo, se obtuvo una respuesta positiva, es decir, la empresa ha tomado en cuenta que gracias al valor que da la empresa a su talento humano, el mismo ha sentido un compromiso con su trabajo y la organización. Reflejando lo que ahora ha creado Aseguradora del Sur, la formación de un grupo de personas constantes y perseverantes en cuanto al hecho de sacar a su empresa adelante de la manera más eficiente posible.

Como parte fundamental de la responsabilidad social corporativa se encuentra su talento humano, intentando siempre ser promotores de la formación de seres emprendedores y completamente capacitados. Por lo que, para potencializar el desarrollo de los empleados dentro de la organización es importante mantenerlos motivados, otra de las herramientas por las cuales se puede conseguir este objetivo es la posibilidad de crecimiento dentro de las mismas, lo cual ayudará a crear un mayor lazo de compromiso y mayores conocimientos además de lealtad. En este caso, y luego del estudio, se concluye que el motor de esta organización afirma adquirir siempre en sus autoridades, una imagen de compromiso con su talento humano así como obtener beneficios de los mismos, llevándose en este un crecimiento mutuo; empleados y empresa.

Al hablar de los conocimientos adquiridos, podemos agregar el ser este, uno de los gráficos más extremos y por lo tanto, más notorios del estudio. Mediante la pregunta se percibió que la adquisición de nuevos conocimientos es fundamental en la aseguradora, desarrollando un enriquecimiento individual colaborando con su desarrollo personal, entendiendo también la generación de nuevos retos mediante los cuales los trabajadores pueden mantenerse proactivos en un ambiente de constante aprendizaje.

La encuesta muestral siguió una secuencia lógica de acuerdo al tipo de usuario que sería el encuestado. En este caso, una vez preguntado cómo se considera que se encuentran un sin número de factores que se deben desarrollar en una organización de aspecto responsablemente

corporativo, los mismos deben responder: qué tan motivados y reconocidos se hallan en su trabajo, e incluso qué tan amparados se encuentran en cuanto a las condiciones en las que trabajan. Siendo hecho importante el que respuestas anteriores se conviertan en factores de influencia para la actual solicitud. En este caso, todo lo mencionado anteriormente tuvo en sí una consecuencia esperada, es decir, si anteriormente ya se obtuvieron retroalimentaciones positivas en cuanto a la forma en la que ven a la organización, entonces los mismos respondieron con secuencia lógica en el sentirse si no es totalmente, es retribuido en gran magnitud por la empresa en la que se encuentran.

En adición “La generación de satisfacción extra al cliente” es en lo que demuestra estar enfocada la metodología de responsabilidad social corporativa. Aseguradora del Sur Matriz Quito al optar por el uso de estos procedimientos característicos de organizaciones responsables, se encaminó en el demostrar que la sinergia entre los equipos de trabajo, son aspectos claves para trabajar en pro al gozo de una tercera persona, el cliente. Recalcando que al conseguir lealtad en un cliente, se está probando que todo proceso interno de mejora, lleva consigo un proceso de avance organizacional.

La importancia que manifiesta la empresa al ofrecer un seguimiento, una vez vendido el servicio o producto, se traduce en ingresos futuros que le ayuden a ser promotores de un valor agregado que no toda entidad desarrolla. El alto porcentaje manejado en este aspecto, se traduce en ser cada uno de los individuos una imagen importante que refleja el compromiso de los trabajadores de promover el avance de la organización.

En añadidura se encuentra el que al conseguir fidelidad siguiendo una tendencia estable de compra por parte de los clientes, la empresa puede observar rentabilidad. En Aseguradora del sur se pretende demostrar constantemente que la satisfacción del cliente con el producto o servicio brindado es principio base para la implementación de estrategias. Que se “vea” compromiso y deseos de servicio; que se le interprete y finalmente que se le dé satisfacción a su

requerimiento. , hace que el mismo sienta que sus opiniones son importantes para la empresa, generando una relación, lo cual desencadena lealtad.

Uno de los fines de la RSC consiste en enriquecer el puesto de trabajador y que el mismo sea autosuficiente y proactivo. Al hacer un estudio en esta área de inclusión al trabajador, se obtuvo apertura de los trabajadores en señalar un claro compromiso de sus directivos. Obteniendo el hecho de que gracias a esto se pueda desarrollar de mejor manera los proyectos, ya que se alienta la responsabilidad como la creatividad. Cabe recalcar que dicha flexibilidad debe ser acorde al empeño y compromiso que tiene dicho trabajar con la organización.

Basado en la importancia de ofrecer un crecimiento tanto laboral como personal al empleado nace la idea de querer conocer qué perciben los trabajadores de Aseguradora del Sur Matriz Quito frente a las oportunidades de ampliar sus responsabilidades dentro de la empresa. Luego del análisis se puede concluir que un total del 95% del total del 100% de encuestados percibe que la empresa, así como jefes ofrecen oportunidades de ampliar responsabilidades, siendo esto útil para el mejoramiento ante la obtención de conocimientos por ende conducido a desarrollar las labores de manera eficiente, además de inculcar la responsabilidad, compromiso y entendimiento que la labores que cada individuo realiza tienen importancia y valor ya que pueden ser vistas como una importante pieza para completar un proyecto.

Complementando todo el estudio, se encuentra uno de los temas más significativos de la RSC, refiriéndose a la misma como un reflejo de una visión de los negocios, que incorpora; el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y sobretodo recalca la importancia de conciencia con el medio ambiente. Esta responsabilidad implica un comportamiento comprometido con el mismo, estando entre sus objetivos el deber de ecoeficiencia, de prácticas de diseño y producción responsable. Por lo mismo, al obtener en la encuesta el que en las mismas se denote que existe un 20% del total de la población que afirma “no existen retribuciones al respecto”, se convierte en cantidad considerable en cuanto a sugerir a la

empresa que estas campañas se lleven a cabo. Recalcando a la empresa, el que los beneficios serían no solo para su buena imagen, sino como ayuda sustancial al cuidado del planeta tierra.

En adición, incluso en este estudio en cuanto a las medidas de ahorro de energía, se concluye que existe una disminución de personas significativa que aceptan el existir regulaciones de apoyo al medio ambiente en cuanto ahorro de energía. Dándonos a interpretación el hecho de que la organización no demuestra importancia a la responsabilidad de cuidar a los recursos naturales que nos rodean, siendo este un factor fundamental para considerarse responsable hacia la sociedad.

Sin embargo, y por último señalar la importancia de ser Aseguradora del Sur una empresa que se preocupa mucho en la contribución de ayuda a la comunidad. Son cada vez más las actividades que se interesan en contribuir al desarrollo de sus áreas de influencia. Integrando en sus diligencias; políticas que desarrollan con la comunidad, los sistemas de evaluación del impacto social y los programas que implementan con el entorno.

Ninguna organización es enteramente responsable, sin embargo, fue para nosotros realmente honroso poder analizar desde adentro todo lo que Aseguradora del Sur asegura poseer al entorno externo. Además de procesos de calidad bien desarrollados, y un vasto equipo de trabajo eficiente, esta entidad es el inicio de una sociedad laboral ejemplar. Es por este tipo de empresas, que el ingreso económico se vuelve factor secundario para todo empresario. Se empieza desde cierto punto, para poder ser promotor de millones de otros procesos, entre los que se encuentra el factor humano.

### **Limitaciones del estudio**

La encuesta llevada a cabo estaba delimitada por ser expresamente dirigida a los trabajadores de Aseguradora del Sur. Con el uso de la fórmula para obtención del número de muestras, esta se limitó a tan solo las primeras 124 personas del total de la población. Es

importante señalar el no existir sesgo alguno en cuanto a género, puesto que al querer estudiar a una organización, se necesita una opinión general de todos quienes la conforman. Gracias a la apertura y el constante apoyo y seguimiento que nos dio Rodrigo Cevallos, dueño y presidente ejecutivo de Asegurado del Sur, no tuvimos ningún tipo de inconveniente en cuanto a la obtención de información por parte de los trabajadores. Sin embargo, al haber realizado y mandado la encuesta online, no podemos aseverar el que los trabajadores la hayan realizado de la manera consciente que esperamos que lo hayan hecho.

### **Recomendaciones para futuros estudios**

El presente estudio ha ayudado a confirmar de una manera más específica y clara las intenciones de Aseguradora Del Sur de convertirse en una organización con un plan de acción enfocado principalmente en sus trabajadores, y la manera en la que ellos se sienten prestando sus conocimientos hacía la misma. Recalcando la positiva predisposición de los trabajadores de Aseguradora del Sur de ser parte de una organización en la que uno de los principales intereses conlleva el desarrollo de una mentalidad profesionalmente responsable. Se sugiere que los próximos estudios para proyectos en base a “Responsabilidad Social Corporativa” u otra naturaleza a favor del Desarrollo Sostenible, se concentren aún más en los objetivos a obtenerse por parte de la cabeza de la empresa , en este caso, el propulsor de la idea, siempre tomando en cuenta el que la meta debe basarse fundamentalmente en la obtención de un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente.

Los datos obtenidos en esta investigación permitirán proyectar dichos estudios de forma cualitativa únicamente; siendo una sugerencia el que para nuevas investigaciones se inserte el proceso de comparar productividad con ingresos, pudiendo medir cuantitativamente de qué margen de ganancia exacto se está hablando.

Al ser los datos obtenidos por la presente investigación únicamente para Aseguradora del Sur, no se recomienda usarlos para proyectar como datos veraces a otras instituciones académicas y/o empresas.

Debido al éxito obtenido por la metodología de investigación, se sugiere usar la tecnológica en línea para la elaboración de encuestas muestrales gracias a la facilidad que ésta ofreció. Las plataformas web como [www.qtrial.com](http://www.qtrial.com) para la elaboración y realización de las encuestas facilitan el trabajo en la tabulación de los datos.

Los modelos de responsabilidad social corporativa en la obtención de beneficios mutuos están empezando una etapa de crecimiento; por lo que los estudios y literaturas aumentarán en los próximos años, estudios como éstos ayudarán a proyectarse en el futuro.

Recomendamos incentivar a los directores de tesis y estudiantes que estén realizando trabajos de titulación centrarse en estos temas para generar más bases científicas de economías compartidas y poder hacer prácticas las ideas en este ámbito.

### **Resumen general**

Ninguna entidad es perfecta, el factor ganancia va a ser siempre su principal meta, remitiéndonos a la falta de realidad en el afirmar el ser la Responsabilidad Social Empresarial el objetivo principal para cualquier proceso que dentro de la misma se dé. Sin embargo, el factor humano para que una corporación pueda desarrollarse de la manera en la que debería es paso clave para que todos los procedimientos que se lleven a cabo, siendo el peldaño suficiente para que toda meta propuesta, sea de pensamiento creciente. En conjunto con la responsabilidad con el talento humano de la organización mediante la ejecución de derechos humanos y respeto de condiciones labores, se encuentran otros factores importantes como responsabilidad con su entorno ya sea con el aporte hacia un buen mantenimiento del medio ambiente así como el apoyo hacia el desarrollo y crecimiento de la sociedad que rodea la

organización; teniendo además conciencia de un equilibrio con el ámbito económico siendo de suma importancia la presentación de cuentas claras no solo con socios y empleados, sino también presentando ofertas justas de precios y plazos a sus clientes respetando además la libre y justa competencia con las demás empresas de la misma industria. Por último, sin ser de menor importancia, se encuentra el mercado, siendo parte del mismo los proveedores y otras instituciones que presten servicios a la empresa, los mismos que de igual forma deben ser respetadas y valoradas. Es decir, manejar cada proceso de la empresa sin abandonar los valores y políticas empresariales, sobreponiendo actos éticos ante las distintas circunstancias.

Mediante el estudio presentado durante la tesis, se obtuvo como conocimiento que entre los beneficios que presenta la Responsabilidad Social Corporativa se encuentra una mayor productividad, además de mantener altos estándares de atención al cliente creando así como lealtad con los mismos, esto va seguido por el acceso a mercados dando un valor agregado a la empresa como la credibilidad y respeto de la misma dentro del mercado. Se conoce también que mediante la investigación realizada, la Responsabilidad social empresarial es una pieza clave en cuanto a la competitividad empresarial, pues las organizaciones que optan por adoptar esta herramienta estratégica llegan a ser vistas de manera más atractiva para clientes, empleados e inversores; pues engloba beneficios tanto para la empresa como también para la sociedad.

Mediante casos reales de empresas reconocidas a nivel mundial, tales como Nike Inc, Mc Donalds, Shields Environmental plc y Gruppo Filo Diretto se pudo constatar los beneficios que la Responsabilidad Social Corporativa ofrece, obteniendo como resultados no solo incrementos en sus ingresos debido a los altos índices de satisfacción del cliente y de su propio talento humano llegando a la creación de lealtad por parte de los mismos, sino también por la credibilidad que estas organizaciones representan en cada industria, creando así un nivel

óptimo de confianza ante la sociedad, socios y talento humano, los mismos que son indispensables para el éxito de las organizaciones.

En cuanto a las encuestas realizadas a 124 trabajadores de Aseguradora del Sur Matriz Quito, se obtuvieron resultados favorables, pues el mayor porcentaje de respuestas se centraban en las opciones de Totalmente de acuerdo y De acuerdo, sin embargo existió un bajo índice de respuestas en cuanto a Desacuerdo. Debido a esto, se debe tomar en cuenta que al tratar con distintas personas cada una de ellas tiene una perspectiva diferente en cuanto a la organización y las labores que la misma realiza. Esto de igual forma puede llegar a ser visto como un punto positivo, pues se debe poner énfasis en trabajar con aquellos individuos que presenten caracteres distintos con el fin de enriquecer a la empresa con cada punto de vista.

Aseguradora del Sur Matriz Quito, mantiene adecuados estándares de calidad interno, es decir, es una organización responsable con su talento humano, no solo por la constante preocupación por el desarrollo laboral sino también por el apoyo ante el desarrollo personal. Cabe recalcar que las encuestas realizadas presentan que los trabajadores de la empresa se encuentran motivados, esto debido a varios factores como las constantes capacitaciones, la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, además de la importancia de considerar que sus ideas son escuchadas llevando consigo oportunidades de crecimiento laboral dentro de un ambiente confortable y ético. Cabe recalcar, que el mantener un talento humano motivado lleva consigo el desarrollo de las labores de manera eficiente, desencadenando así también altos estándares de calidad en cuanto a servicio al cliente, tema que mediante las encuestas realizadas arrojan también resultados positivos, pues son los mismos empleados los que están conscientes que al pertenecer a una empresa prestigiosa, la cual les brinda varias oportunidades de crecimiento y motivación es capaz de prestar además servicios de calidad en cuanto a atención al cliente.

Para finalizar, se considera que el buen manejo de la aplicación de políticas de responsabilidad social corporativa produce un impacto positivo en cuanto a la productividad de los trabajadores, gracias al estudio realizado, se confirma que dichos impactos positivos son parte de Aseguradora del Sur Matriz Quito.

## Referencias

Allmed Group (2007) Business World, Consultaría de Negocios e inversión:

Responsabilidad Empresarial en el Ecuador . Disponible en :

[http://www.negocioseinversionecuador.com/responsabilidad\\_social\\_empresarial\\_en\\_el\\_ecuador.html](http://www.negocioseinversionecuador.com/responsabilidad_social_empresarial_en_el_ecuador.html)

Ayuntamiento de Cádiz (Septiembre, 2014) Plan de Empleo: Grupos de Interés RSE

Disponible en: [http://www.ifef.es/portalempleo/rsocial/grupos\\_interes\\_rse.php](http://www.ifef.es/portalempleo/rsocial/grupos_interes_rse.php)

Baltera , P. & Díaz, E. (Diciembre ,2005) Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y

Potencialidades en materia laboral. Cuaderno N°25. Dirección Del Trabajo.

SANTIAGO, Chile.

Berninger, V.W. & Corina, D. (1998). Making cognitive neuroscience educationally

relevant: Creating bidirectional collaborations between educational psychology and cognitive neuroscience. *Educational Psychology Review*, 10(3), 343-354.

Calatayud, D. (Octubre de 2010). *Teoría de la Pirámide de Carroll*. Obtenido de

Responsabilidad Social Empresarial : <http://rseuniagustiniana.blogspot.com/>

Centra RSE. (2006). Estableciendo Realidades comunitarias ¿Qué es la RSE? Obtenido en:

[http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que\\_es\\_RSE.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf)

C. (2006). *Qué es RSE* . Obtenido de Site Sources. World Bank:

[http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que\\_es\\_RSE.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf)

- Domínguez, R. M & Fernández, J . S.F (2011) Responsabilidad Social Corporativa: Historia y evolución del concepto. De la filantropía a la Responsabilidad Social Corporativa. Disponible en: [http://www.ciberoamericana.com/pdf/Guia1\\_RSC.pdf](http://www.ciberoamericana.com/pdf/Guia1_RSC.pdf)
- Editores, Salvat (1972) “Moralidad”. Barcelona-España: Enciclopedia Salvat Diccionario Europea, C. (2004). Responsabilidad empresarial. Recopilación de casos de buenas prácticas entre pequeñas y medianas empresas. Obtenido de: <http://www.bsocial.gva.es/documents/610767/716777/Recopilacion.pdf/5bdb71a0-fece-407b-a31e-5121bfa13c41>
- Lopez, Guizar. G (2002) Investigaciones Jurídicas de La UNAM: La Responsabilidad Social de Las Empresas y el Clima Laboral .Disponible en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2458/18.pdf>
- Memoria Responsabilidad Social Corporativa Mc Donald España. (2012). Obtenido de McDonalds.es: [http://cdn.mcdonalds.es/sites/default/files/article/informe\\_mcd\\_2011.pdf](http://cdn.mcdonalds.es/sites/default/files/article/informe_mcd_2011.pdf)
- Neuman, W. (2005). *Social research methods: Quantitative and qualitative approaches* (6th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Polit, A.A. & González, B.B. (2011). Educación en Ecuador. En P. Pérez (Ed.), *La educación en el mundo* (pp.101-132). Barcelona, España: ExpoEditor.
- Pulido, P. R. (Septiembre de 2009). *ANÁLISIS de la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas transnacionales en Colombia*. Obtenido de Omal.Info: [http://omal.info/IMG/pdf/cuaderno\\_rsc\\_las\\_multinacionales\\_espanolas.pdf](http://omal.info/IMG/pdf/cuaderno_rsc_las_multinacionales_espanolas.pdf)

Quiroga, K. P. (Mayo de 2011). *Pirámide de Carroll*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial: <http://ktpar.blogspot.com/2011/05/piramide-de-carroll.html>

RSC, O. (2014). *Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de Observatorio RSC: [http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook\\_La\\_RSC\\_modific.06.06.14\\_OK.pdf](http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)

