



Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dirección de Posgrados

Maestría en Administración de Empresas

Promoción XI

PLAN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO QUE HA TENIDO EL PERSONAL
QUE LABORA PARA LA EMPRESA ABC FACILITY SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS S.A. EN EL CONTRATO AEROPUERTO INTERNACIONAL
MARISCAL SUCRE DE QUITO Y DISEÑAR UN PLAN BÁSICO CON CAMPAÑAS DE
EDUCACIÓN FINANCIERA.

Autor:

Lic. Luis Fernando Granda Moreno

Director:

Dr. Juan Carlos Quiroz

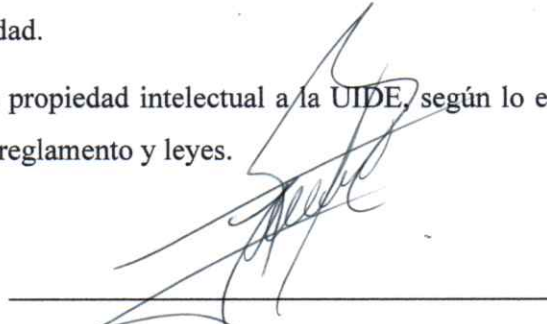
Octubre, 2019

QUITO-ECUADOR

CERTIFICACIÓN

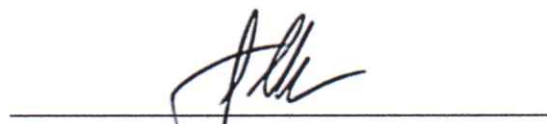
Yo, Luis Fernando Granda Moreno, declaro que soy el autor exclusivo de la presente investigación; y, que ésta es original, es auténtica y personal. Para todos los efectos académicos y legales que se desprendan de la presente investigación serán de mi sola y exclusiva responsabilidad.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la UIDE, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



LUIS FERNANDO GRANDA MORENO

Yo, Juan Carlos Quiroz, declaro que, en lo que yo personalmente conozco, al señor LUIS FERNANDO GRANDA MORENO, es el autor exclusivo de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal.



JUAN CARLOS QUIROZ

AGRADECIMIENTO

Este espacio es donde se puede ser gratos con todos esos seres que de una u otra forma estuvieron a nuestro lado en este tiempo de sacrificio de manera espiritual o física. Tengo tanto que retribuir, pero no sé por dónde empezar ya que todos son piezas fundamentales en mi vida; así que iniciare agradeciendo a Dios por guiarme en mi camino, a mi esposa por siempre estar a mi lado en esos momentos duros y aun así saber consolarme y darme su amor, a mi hijo Emiliano pues siempre ha sido mi motivación y más grande alegría, a mi Padre que desde el cielo me ha sabido enviar sus bendiciones, a mi Madre por ser ese ángel tan hermoso que me ha criado con el más grande de los amores, a mis hermanos y hermanas por ser tan cálidos conmigo y haber ayudado en forjar la persona que soy, a mis maestros y directores con cuya sabiduría he llegado hasta este lugar.

Muchas gracias a todos esos seres queridos que me han dado tanto.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial este trabajo a mi hermana Elena, ella ha sido siempre mi principal cimiento en la construcción de mi vida profesional, espero algún día llegar a ser tan grande como ella lo es, en especial tener un corazón tan lleno de amor y sencillez.

Te amo hermana.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
CAPÍTULO I	10
1 INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II	12
2 MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Responsabilidad Social Empresarial	12
2.1.1 Tipos de actuación en Trabajo Social	13
2.2 Trabajo Social en la Empresa privada.....	14
2.2.1 Objetivo del trabajo social	16
2.2.2 Antecedentes	16
2.2.3 Evolución de las características del Trabajo Social en Empresa	18
2.2.4 El trabajador social en la empresa	19
2.3 Stakeholders	22
2.4 Tipos de Stakeholders	23
2.4.1 Accionistas o propietarios.....	23
2.4.2 Empleados.....	23
2.4.3 Clientes	24
2.4.4 Distribuidores y socios comerciales.....	24
2.4.5 Proveedores.....	24

2.4.6	Competidores	25
2.4.7	Agentes sociales.....	25
2.4.8	Administraciones públicas	26
2.4.9	Comunidad local	26
2.4.10	Público en general.....	27
2.5	Impacto Social.....	27
CAPITULO III.....		30
3	METODOLOGÍA.....	30
3.1	Procedimiento Metodológico	30
3.2	Tipo de Investigación.....	31
3.2.1	Técnicas e instrumentos metodológicos	31
3.2.2	Población y muestra a encuestar	32
3.2.3	Población y muestra a entrevistar	33
CAPÍTULO IV.....		34
4	DESARROLLO	34
4.1	Zona de influencia aeroportuaria.....	34
4.2	Stakeholders	35
4.3	Campañas en plena ejecución	36
4.3.1	Plan de Mitigación de Impactos.....	36
4.3.2	Cambio de uso del suelo	37
4.3.3	Ruido.....	38
4.3.4	Tráfico vehicular y vías de acceso	40
4.3.5	Mejoramiento y/o expansión de infraestructura	41
4.3.6	Movilidad humana, migración interna, poblaciones a la ZIA	42
4.4	Entrevistas	42
4.4.1	Jefe de responsabilidad Social Institucional.	43

4.4.2	Representante de la población	45
4.5	Encuesta	46
4.6	Análisis de información obtenida.....	49
4.6.1	Tipos de campañas de Responsabilidad Social Institucional.....	50
4.6.2	La normativa identificada	52
4.6.3	Grado de aceptación de las campañas de interés social	53
CAPÍTULO V		54
5	Conclusiones y recomendaciones	54
5.1	Conclusiones	54
5.2	Recomendaciones.....	56
ABREVIATURAS.....		57
BIBLIOGRAFÍA		58
ANEXOS		60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Stakeholders	22
Figura 2. Ubicación de la empresa.....	34
Figura 3. Stakeholders ABC Facilities Servicios Complementarios S.A.	36
Figura 4. Grado de participación en campañas sociales.	47
Figura 5. Grado de aceptación de actividades de interés social.....	47
Figura 6. Grado de respuesta de necesidades de las personas.	48
Figura 7. Grado de respuesta a reclamos.	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. El cuestionario completo de la encuesta realizada.	60
Anexo 2. Nómina de trabajadores.....	61
Anexo 3. Calendario de campañas.....	65

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación ha sido desarrollado con la finalidad de identificar de una manera científica, una valoración de cuanto ha mejorado la calidad de vida del personal que labora en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de la ciudad de Quito. Para esto en el presente capítulo se analiza de una manera práctica las interrogantes que permitan determinar la manera en la que los trabajadores han cambiado su realidad social por su nueva actividad económica y de igual manera se podrá identificar si la empresa ha elaborado en las periferias del Aeropuerto planes que promuevan el desarrollo social de las comunidades aledañas.

Para esto se puede decir que el tema a tratar es un análisis del impacto social que ha tenido el personal que labora para esta empresa en el contrato “Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito”; cómo ha cambiado la vida de ciertos trabajadores de esta empresa, si su realidad social, tomando en cuenta el ámbito económico y cultural; se ha visto afectada por la aparición de este punto comercial internacional en su zona de residencia.

La problemática de la presente investigación determina que según el contrato consensuado entre ABC FACILITY Servicios Complementarios S.A. y OPERADOR S.A. (operadora del AIMS), se ha determinado el compromiso de prestar el servicio de limpieza continua, en todos los edificios encargados al operador, adicional jardinería interna y en los alrededores del Aeropuerto previamente delimitados.

Es así que se analiza que es podría determinar cómo ha afectado y/o beneficiado, en el ámbito social de los auxiliares de limpieza de la compañía mencionada, el trabajar para ABC Facility Servicios Complementarios S.A.; de qué manera ha influido la llegada de esta empresa a sus vidas, la llegada del Aeropuerto al sector, a que se dedicaban antes y como ha cambiado su día a día, las ventajas de tener un punto logístico comercial en una zona que era netamente dedicada a la agricultura.

Para todo lo anteriormente mencionado se puede decir que en el presente proyecto el principal objetivo planteado fue *“Analizar el impacto Social Económico que ha tenido el personal que labora para la empresa ABC Facilities Servicios Complementarios S.A. en el*

contrato Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito y diseñar un plan básico de educación financiera”.

Para complementar de esta manera gracias a los objetivos secundarios mencionados a continuación: *“Interpretar cambios socioeconómicos que ha tenido el personal laboral de ABC tomando en cuenta su situación anterior a ser contratados por la misma”,* por otra parte *“Comparar como han invertido/manejado sus utilidades recibidas en los años 2014 – 2015”* y por último *“Diseñar un micro plan de educación financiera para este personal”.*

Para justificar el presente trabajo se puede decir que la experiencia de ABC FACILITY Servicios Complementarios S.A. en el manejo de las operaciones en el Aeropuerto Internacional de la ciudad de Quito ha logrado identificar: la necesidad de estandarizar los procesos operativos de jardinería y limpieza, mismos que deben brindar altos niveles de eficiencia ya que además de cumplir con su función, no deben obstaculizar ningún tipo de operación aeroportuaria, sino alinearse a todas las prácticas que conlleva el trabajo en el AIMS; para esto se tratara de ajustar rutinas, cronogramas, procedimientos y requerimientos contractuales marcando una mejora en el servicio, misma que sea visualmente apreciable tanto por el cliente interno como externo; delineando un plan que tenga la capacidad de mantener y garantizar una limpieza estándar en todas las zonas a cargo.

Luego de haber dado una breve introducción de la empresa, misma que en su mayoría contrata al personal de las zonas aledañas para generar fuentes de empleo y beneficiar a los habitantes del sector, se puede decir que la responsabilidad social de las organizaciones es una de las apuestas actuales con perspectivas de sostenibilidad en el futuro. Existe un interés de gestionar las utilidades recibidas por el personal, acentuando este hecho debido a la situación de sus colaboradores, brindando trabajos dignos y basándose en principios básicos dictados por la ley; además de compartir las ganancias generadas en ciertos servicios de los cuales ellos son partes.

Un enfoque que está ganando fuerza a lo largo de los últimos años es darle valor estratégico a la responsabilidad social de forma que esté alineada y en consonancia con la estrategia de la empresa. Los planteamientos de la Responsabilidad Social Empresarial se caracterizan por incorporar en su gestión un conjunto de directrices que abarquen de forma equilibrada y que tengan resultados positivos (Sánchez M.D., 2011).

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se analizan todas las referencias necesarias para poder comprender el tema a desarrollar. Para esto ha sido preciso reunir todo tipo de concepto necesario, asegurando que los mismos sean provenientes de fuentes científicas verificadas.

A continuación, se analiza la responsabilidad social empresarial y una serie de conceptos adicionales, mismos que permitan entender el tema central a fondo.

2.1 Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo con Sánchez (2011) en la actualidad la responsabilidad social de las empresas es una de las apuestas con perspectivas de sostenibilidad en el futuro, dando un enfoque que toma fuerza en los últimos años, el mismo que es darle valor estratégico a la responsabilidad social, alineándola con la estrategia de la empresa.

La Responsabilidad social empresarial (RSE), también conocida como Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Ciudadanía Corporativa (CC), hace referencia a los aspectos interrelacionales entre una empresa u organización. No obstante, la RSE puede entenderse como la contribución activa, voluntaria y obligatoria al mismo tiempo de las empresas con tendencia hacia la mejora social, económica y ambiental, hacia la optimización de su situación competitiva y su valor añadido (Sánchez, M.D., 2011); (Balián de Tagtachian, 1999).

El concepto de Sánchez (2011) RSE presenta diversos usos y acepciones. La conceptualización del término hace referencia a que: *“Una empresa es socialmente responsable cuando en sus procesos de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en la comunidad donde está incorporada, en los trabajadores y en el medio ambiente, añadiendo efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados”* (Vidal Martínez, 2002). Asimismo, para que una empresa sea considerada como socialmente responsable, debe ejercer un especial respeto por las regulaciones y leyes internas del país donde opera, y que la sociedad ha definido como válidas y legítimas, respetando también los tratados y acuerdos internacionales sobre fiscalidad, prevención de la corrupción, respeto a los derechos humanos

y derechos laborales, protección del medio ambiente, garantizando siempre el cumplimiento de los contratos que suscriba con subcontratistas, socios comerciales, proveedores y público en general (Vidal Martínez, 2002).

En otra concepción de RSE, se la asume como un estilo de gestión empresarial que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio (Raga Blanch, 2002).

Se debe tener en cuenta que la RSE tiene una dimensión interna y una dimensión externa. La dimensión interna tiene que ver con las prácticas dirigidas a los trabajadores de la empresa, mientras que la dimensión externa se relaciona con los agentes del entorno que participan del proceso productivo, con el medio ambiente, la comunidad y la sociedad en general. La dimensión interna corresponde al ámbito de las relaciones laborales y las prácticas gerenciales.

Tiene que ver, con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y, más aún, con un esfuerzo de inversión en los recursos humanos de la empresa. En este sentido, la RSE apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente y a mejorar las condiciones de trabajo (Teixidó, 2000).

2.1.1 Tipos de actuación en Trabajo Social

De acuerdo con Calvillo (2018) uno de los fundamentos del trabajo social es justamente saber cuáles son los tipos de actuación profesional. Y por eso esta entrada puede ser útil para recordarlos y va especialmente dedicada a esa gente que todavía este estudiando la carrera y necesitan adquirir más conocimientos.

Dentro de la tipología de actuación en Trabajo Social se destacan cuatro tipos:

2.1.1.1 Prestacional

Orientada a satisfacer las necesidades básicas, mediante la prestación de servicios sociales de acuerdo con Miguel Calvillo (2018).

Este tipo de actuación está enfocada a aquellos sectores de población que se apartan de los estándares mínimos de bienestar social.

La práctica prestacional no es la esencia del Trabajo Social, este tipo de actuación tiene que ir acompañado de otros tipos, y debe ser una manera complementaria, auxiliar y subsidiaria de la acción social contemporánea.

No basta con gestionar la prestación de los servicios sociales, hay que hacerlo bien y con calidad, lo que lleva a convertir el oficio en profesión y marcar unas bases. (Calvillo, 2018).

2.1.1.2 Preventiva

Actúa anticipadamente a determinados problemas. Enfatiza el acondicionamiento de los recursos humanos, sociales e institucionales y en la estimulación de actitudes proactivas que permitan a las personas, grupos y comunidades prepararse para disminuir la vulnerabilidad social ante ciertos eventos.

2.1.1.3 Promocional

Este tipo de actuación tiene énfasis en el desarrollo social y humano. Considera al individuo como constructor de la realidad y sujeto activo de su propio bienestar. Potenciar las capacidades individuales y los recursos colectivos para mejorar y satisfacer las necesidades humanas y sociales. Mejorar la capacidad de respuesta ante cambios y superar dificultades.

Se basa en la motivación, participación, autogestión y autonomía. Orienta la actuación hacia la organización y promoción de los individuos, grupos o comunidades.

2.1.1.4 Educativa

Estrategia de acción. Resitúa los roles del Trabajo Social. Cambia la metodología con afianzamiento de los valores necesarios para la convivencia social e interpretar la realidad de manera ética y responsable.

2.2 Trabajo Social en la Empresa privada

El Trabajo Social nace como consecuencia de la búsqueda de respuestas a las necesidades y problemas sociales, diferentes en cada momento histórico, y que han ido delimitando los ámbitos de intervención de la profesión.

Los orígenes del Trabajo Social se sitúan a finales del siglo XIX, cuando se empieza a hablar del Estado Social. Surge así la necesidad de afrontar los problemas sociales, no sólo desde la responsabilidad privada (religiosa o filantrópica), sino desde una dimensión pública, lo que genera varias respuestas, entre ellas el Trabajo Social (Brezmes Nieto, 2013:245).

Sin embargo, la historia del Trabajo Social de Empresa surge en el marco del llamado paternalismo empresarial, mismo que puede ser una política social, supuestamente tendiente al bienestar de ciertos beneficiarios, quienes no intervienen en el diseño de esta, y se encuentran en condiciones de insuperable desigualdad social y pasividad frente a sus dirigentes (Valero Julio, 2013:8). Es así como, el Estado carecía de unas estructuras básicas de bienestar, y delegaba en las empresas la tarea de atender las demandas de su personal.

El TSE, por tanto, se enfocaba al desarrollo de la política social de la empresa, decidida por el empresariado, y que se concretaba en “obras sociales”. Es en la década de los sesenta cuando este campo profesional se expande, propiciado por el despegue económico y la escasa participación del Estado en programas de bienestar social.

La posterior irrupción del Estado como proveedor de servicios sociales y la transformación del mundo empresarial, relegó a los y las trabajadoras sociales al ámbito público y de las organizaciones no lucrativas. De esta forma, en el momento que se consolidó un servicio público que atendía a las necesidades de carácter educativo, sanitario y/o social, las empresas dejaron de prestar un servicio, que para ellas era secundario y prescindible (Méndez Ollero, Ortiz Valderrábanos y Pérez Lagares, 2012:1092) & (Mangas, 2018).

De acuerdo con la Revista de Trabajo Social y Acción Social (2018) en la actualidad, el TSE ha recuperado de alguna manera su protagonismo, impulsado principalmente por el auge de la RSE, vista como una oportunidad de “trasladar” la acción social al sector privado (Mangas, 2018). No obstante, en el camino de recuperación de este ámbito profesional, se debe ser capaces de pasar de una acción centrada en el malestar social, a una acción enfocada al bienestar de las personas, que conlleve, al menos, una gestión responsable del capital humano. (Mangas, 2018).

La RSE (RSE), también conocida como Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Ciudadanía Corporativa (CC), hace referencia a los aspectos interrelacionales entre una empresa u organización y el medio social en el que actúa. Estrictamente no puede deslindarse una definición particular de la RSE, ya que como ocurre con la mayoría de los conceptos relacionales, no existe un consenso intersubjetivo que lo avale. No obstante, la RSE puede

entenderse como la contribución activa, voluntaria y obligatoria al mismo tiempo de las empresas con tendencia hacia la mejora social, económica y ambiental, hacia la optimización de su situación competitiva y su valor añadido (Balián de Tagtachian, 1999) & (Sánchez, M.D., 2011).

2.2.1 Objetivo del trabajo social

El Trabajo Social tiene entre sus objetivos la búsqueda de bienestar social de aquellos ciudadanos que se encuentran en situación de desventaja. Dicha circunstancia le ha permitido, en su práctica cotidiana, a través de los espacios delimitados por el Estado, la sociedad civil y/o la iniciativa empresarial, ponerse en camino para poner en práctica sus aspiraciones.

La realidad social es la que modela las formas, aplicaciones, demandas y concreciones de la disciplina de Trabajo Social. Por lo tanto, cuando pasamos a considerar el Trabajo Social en particular, el Trabajo Social en Empresas (TSE) es una forma de aplicar los contenidos propios del trabajo social a un subconjunto de sistema, el mundo de la empresa.

Hernández (2004) ha mencionado que:

Pero para defender la postura disciplinar adecuada y rebatir los estereotipos, lo primero que ha de conseguir, es una formación especializada en este campo y ello debe venir desde las Escuelas (facultades) de Trabajo Social y Universidades. Debería cursarse en la especialización materias de las áreas legislativas, de Recursos humanos, de salud. Por tanto, ofrecer nuestros servicios por cuenta propia a las empresas, va a requerir sumar conocimientos específicos y cargarnos de argumentación para la defensa de nuestro proyecto de intervención. (p. 72)

2.2.2 Antecedentes

De acuerdo con Méndez, Ortiz, Pérez (2015) en sus orígenes el trabajo social desarrolló su intervención “al calor” de la filantropía privada (de carácter laico, o bien de carácter religioso). Una intervención desarrollada, pues, en el ámbito de la sociedad civil. El estado, tal y como lo conoce en la actualidad, se estaba construyendo.

La iniciativa empresarial se encontraba centrada solo en el desarrollo económico a través del proceso de industrialización.

A medida que el Estado aumentó su nivel de intervención en las estructuras sociales y se erigió en garante de los derechos sociales de los ciudadanos, el Trabajo Social basculó su práctica hacia éste. Las empresas, por su parte, y dentro del marco del conflicto entre el capital y el trabajo, tuvieron que introducir medidas orientadas a favorecer determinados derechos de carácter laboral. En estas aguas el Trabajo Social estableció una específica manera de actuación profesional. Una práctica que dio lugar al Trabajo Social de Empresa.

De acuerdo con Méndez, Ortiz, Pérez (2015) han mencionado que:

En este contexto, el trabajo social de empresa quedó definido como aquella “actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, a merced de una acción cooperativa, que mejore las condiciones económicas y sociales.”

Esta definición es completada por Bernard con los tres planos de actuación que dentro de la empresa tiene la figura del Trabajador Social. Los planos que propone el autor son: aportar una ayuda psicosocial a los individuos y a las colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades; participar en la creación, en el funcionamiento y en la mejora de las realizaciones sociales de la empresa, favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales que surgen con motivo del trabajo, poniendo a disposición de responsables e interesados todas las observaciones e informaciones recogidas a través de la práctica de la actividad profesional.

Esta forma específica del Trabajo Social entró en declive de forma progresiva. Pueden establecerse como detonantes las siguientes causas:

1. Dificultades de identidad del trabajador social de empresa.
2. Desarrollo y consolidación del Estado del Bienestar.
3. Transformaciones en el mundo empresarial.

Así como en otros ámbitos la figura del Trabajador Social se ha consolidado y ha establecido un ámbito propio de intervención, en el marco de la empresa no ha sido así. Una visión crítica desde la profesión hacia el papel de las empresas en el entramado social y el

enfoque excesivamente asistencial de las actuaciones desarrolladas, provocaron la pérdida de identidad profesional dentro de estas estructuras. (Méndez, Ortiz & Pérez, 2015)

La década de los sesenta fue el período de mayor expansión del TSE. Este fenómeno fue propiciado por el despegue económico y la insuficiente participación del Estado en programas de Bienestar Social, prácticamente inexistentes. De esta manera, las empresas eran las encargadas (en muchas ocasiones, incluso obligadas) a desarrollar “Obras Sociales” con las que atender a las demandas de atención social de sus trabajadores.

El desarrollo de un Sistema Social de carácter público y la transformación producida en el seno de las empresas desvirtuarían el papel del Trabajador Social en este ámbito de intervención. (Méndez, Ortiz & Pérez, 2015)

Y así, la consolidación de Sistemas Públicos en el ámbito de la Sanidad, la Educación y los Servicios Sociales se constituyeron en la causa principal de la desaparición del TSE. El Estado pasó a ser el garante de unos derechos ciudadanos que ya no tenían que resolverse en instancias privadas. De esta forma, en el momento que se consolidó un Servicio Público que atendía a las necesidades de carácter educativo, sanitario y/o social, las empresas dejaron de prestar un servicio, que para ellas era secundario y prescindible. (Méndez, Ortiz & Pérez, 2015)

Otro aspecto a tener en cuenta en el TSE es que antes de la existencia de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local (7/1985) que fue implementada entre 1985 y 1988 por los recién creados Servicios Sociales. En Sevilla, por ejemplo, se contaba con la figura de la Trabajadora Social (Asistente Social por aquel entonces, la mujer era el único género que ejercía nuestra profesión) en algunas empresas, de la talla de: Galerías Preciado, Cruzcampo, Sevillana de Electricidad, Renault, entre otras. Al disponer el ciudadanos/as y/o el trabajador/a de una Trabajadora Social en los ayuntamientos, las recientes UTS/ZTS fueron el motivo por el que las empresas prescindieron de las Trabajadoras Sociales. (Méndez, Ortiz & Pérez, 2015)

2.2.3 Evolución de las características del Trabajo Social en Empresa

El TSE respondía a las siguientes características:

- La Política Social y la dirección que debía seguir, era inspirada y decidida por los empresarios.
- Los Servicios Sociales de Empresa se concretaban en Obras Sociales, y no abordaban problemas estructurales.

- El TSE era de carácter individualizado, dirigido al bienestar del trabajador y su familia y a la solución de problemas personales que pudiera plantear.
- No se abordaban con frecuencia problemas laborales.
- Los programas eran de carácter asistencial, enfocados hacia los más necesitados o a los que por sus peculiaridades se hacían acreedores de las prestaciones sociales. (Soto, J.1991:243).

Los empresarios llevaban la iniciativa y no existían los cauces adecuados de representación de los trabajadores que permitieran cambiar la situación. Los sindicatos verticales, por su estructura, fortalecían aún más al empresario frente al trabajador.

En el proceso de evolución del Trabajo Social de Empresa, han influido factores destacables como:

- Dificultades de identidad del Trabajador Social.
- Aparición de los Comités de empresa como Agentes en la elaboración de la Política Social.
- Desarrollo de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Transformaciones en el mundo laboral y de la empresa.

2.2.4 El trabajador social en la empresa

En las grandes empresas, el Departamento de Recursos Humanos es el encargado de dirigir al personal de la empresa, asumiendo funciones tales como:

- La gestión del rendimiento operativo, encargado de la acomodación de los recursos y las estructuras, flexibilización de las relaciones de trabajo, personalización del sistema de retribución, revisión de los conceptos salariales.
- El estudio de la innovación y la flexibilidad, encargado de la correcta planificación de las necesidades del personal, la formación del personal, la adaptación de las estructuras productivas, el achatamiento de la pirámide empresarial.
- Conseguir la participación del personal, último aspecto donde se ve una mayor relevancia del Trabajador Social, ya que es en este ámbito donde existe un interés creciente por ampliar, desarrollar y potenciar los recursos humanos, puesto que, aunque algunos todavía no se han convencido, el personal humano de la empresa es de vital importancia para el funcionamiento de ésta.

La figura del trabajador social, dentro de este departamento de Recursos Humanos, compartiría funciones propias de los Recursos Humanos (descritas anteriormente), al trabajar

en equipo con los demás miembros y al asumir funciones nuevas y específicas del Trabajo social. Llegados a este punto, se trata el papel del Trabajo social en la Empresa. Para ello, se habla de algún problema que puede darse en la vida de una empresa, tanto generados en ella o no. Al fin y al cabo, problemas del trabajador que pueden repercutir directamente en su rendimiento.

Asimismo, intentar promocionar la figura del Trabajo social en la empresa privada, dejando reflejados los beneficios que pueden obtenerse.

Llegada a la empresa: Cuando un trabajador se incorpora a la empresa tras numerosas entrevistas y pruebas para conseguirlo, se habla del fenómeno de la inducción, fenómeno que puede ser descrito como la fase “post incorporación” de una persona a su puesto de trabajo. El problema que se ve en esta fase es que, a menudo, cuando alguien se incorpora al trabajo, la inducción se realiza en su sentido más negativo: el de investigar asfixiantemente a una persona. Investigarla legalmente, controlarla en sus horarios, ritmos de trabajo... y casi siempre, abandonarla en su tarea, no realizar un acompañamiento durante los primeros días, comenzando así a establecerse una relación negativa en la empresa. Esta relación, si no se logra establecer durante la primera fase del trabajador en la empresa será difícil recuperarla, pues implícitamente la relación estará llena de miedos y prejuicios.

Por esto, decimos que la comunicación entre el nuevo empleado y su empresa (tanto con sus superiores como con sus compañeros) no seguirá un proceso de ida y vuelta (*feedback*) y se limitará a acatar las órdenes que se le imponen.

Por lo tanto, sucede que estos problemas de comunicación derivan en problemas de relación tanto con los compañeros como con los jefes, lo que dificulta, cada vez más esas relaciones. Llegamos a tener, de esta manera, lo que se ha denominado empleado problema, al cual se le plantea una única solución: el despido.

Como Trabajadores Sociales, planteamos otra solución. Por un lado, ver dos sujetos activos: el nuevo trabajador y la empresa. Por otro, tener un objetivo claro: cambiar la relación jerarquizada descrita anteriormente. El Trabajador Social, dentro de esta etapa, juega un papel muy importante, produciéndose la primera toma de contacto con el trabajador. Entre las funciones que puede desempeñar destacamos:

- Acoger al trabajador
- Asignar un tutor para los primeros días de trabajo.

- Realizar su ficha social, para ir elaborando su historia social: estudio y diagnóstico de la situación laboral y social.
- Mediar entre la empresa y el trabajador.
- Realizar un plan de trabajo con el trabajador, en el que se contemple formación, aspiraciones, posibilidades de promoción, etc.

De este modo, el Trabajador Social conseguirá una buena adhesión del trabajador a la empresa. El trabajador se sentiría como parte activa de la empresa, siendo escuchado y respaldado por la misma, lo que le permitirá, gracias a esta primera fase, construir poco a poco su espacio profesional. La empresa obtendría así un nuevo trabajador motivado en su tarea y que se involucra a la hora de conseguir los objetivos de la empresa.

Dentro de la empresa, es necesario el conocimiento y revisión de su clima social. Al hablar de clima social hace referencia a las cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que trabajan en él y que influyen sobre su conducta.

Nos planteamos, así, el cómo conocer el clima social de la empresa. Desde el Trabajo Social, propone nuestro método de trabajo. Método que incluye un estudio del personal laboral de la empresa (a base de recorrer los lugares de trabajo con una comunicación efectiva y empática), un diagnóstico del clima social de la empresa, analizando y tratando la información recogida, y una planificación y evaluación del proyecto de trabajo para crear o mantener ese clima social. Todo este trabajo debe concretarse en actuaciones palpables y evaluables por todos.

Las técnicas que se proponen serían técnicas tales como; la recogida de datos, la entrevista y dinámicas de grupo donde se fomentará uno de los principios del Trabajo social: la participación. De una buena actuación profesional se obtiene:

1. Conocimiento y análisis de problemas generados en la empresa (estrés, absentismo laboral, traslado de personal...).
2. Detección de otros problemas (familiares, personales...) que inciden en el funcionamiento de la empresa y el rendimiento.
3. Identificación de colectivos en situación de riesgo, para efectuar una prevención eficaz.

Realizando estos estudios periódicos del clima social en la empresa, el Trabajador Social detectará problemas con los que deberá trabajar directamente con y desde la empresa y otros que, aunque no tengan su solución en la empresa, el Trabajador Social deberá hacer de puente informativo con el exterior.

2.3 Stakeholders

Un estudio de la Universidad Alonso de Ojeda, llevado a cabo por el Profesor Dr. Ronald Velásquez (2017) ha explicado que: Los grupos de personas que importan a la empresa son aquellos que nos puedan pedir cuentas por las consecuencia de nuestros actos, y esos grupos son aquellos que de una u otra forma se vean afectados por nuestras operaciones; sin embargo, no existe un nombre en castellano que nos ayude al respecto, ni en la literatura ni en el mundo empresarial, por lo que lo más conveniente es utilizar el término anglosajón, ya de amplio uso en la comunidad empresarial.

Ese término es *stakeholder*, y se puede definirlo como grupo de personas que tiene un particular interés en nuestra empresa o que se ven afectados por las operaciones que ésta realiza. (Velásquez, 2017)



Figura 1. Stakeholders. Adaptado de Velásquez (2017), quien toma de (Castillo, 2019).

Stakeholder es una persona o grupo de personas, presentes y futuras, que tiene un interés en la empresa o que se ven o pueden verse afectados por las operaciones que ésta realiza. De

esta forma, las personas sobre las cuales una empresa debe ser responsable y sobre las cuales debe basar su sostenibilidad, son y serán sus *stakeholders*. (Velásquez, 2017); (Castillo, 2019).

2.4 Tipos de Stakeholders

Según su cercanía al centro de influencia, la tipología permite determinar una serie de benefactores en toda esta cadena de la relación de la empresa vs las personas:

2.4.1 Accionistas o propietarios

Personas y entidades que poseen participaciones en la propiedad de una empresa. Para las sociedades de capital, en función de la cuantía de la aportación se puede distinguir entre accionistas dominantes y accionistas minoritarios. Según la personalidad jurídica de éstos se puede diferenciar entre accionistas individuales y accionistas institucionales (fondos de inversión y de pensiones). (Velásquez, 2017); (Castillo, 2019).

Los empleados, por su parte, pueden ser también accionistas. La primera responsabilidad de la empresa tiene que ver con todos estos y, a sabiendas de que el objetivo fundamental de una empresa es su ánimo de lucro, para precisamente estos propietarios. (Velásquez, 2017); (Castillo, 2019).

Por su parte, el director de Ética y Responsabilidad Corporativa de Cumbria FSC, Rafael Moreno (s.f.) explica que “un directivo responsable es aquel que, teniendo a su cargo la dirección y vigilancia de un ente empresarial, pone cuidado, atención y responde por la creación de valor para sus legítimos propietarios”. (Moreno, s.f.)

Los propietarios han realizado una inversión en la empresa, no han prestado un capital. De hecho, los propietarios son los que esperan que la empresa sea sostenible puesto que, en el caso de no serlo, sus inversiones no les darían el retorno esperado y podrían perder todo su capital, no así los prestamistas u acreedores los que incluso, en caso de quiebra, podrían cobrar su deuda vía venta de los activos empresariales. (Velásquez, 2017); (Castillo, 2019).

2.4.2 Empleados

De acuerdo con Velásquez (2017) las personas que desarrollan su trabajo en la organización con un contrato, laboral o profesional, y una retribución dineraria y/o en especie.

En función del tipo de trabajo realizado, el sector de actividad y las propias peculiaridades de la organización pueden distinguirse diversas categorías laborales (Lizcano y Moneva, 2003). En términos generales, no obstante, los empleados se puede agruparlos en dos grandes grupos: directivos y no directivos. (Velásquez, 2017)

Los consejeros y Alta Dirección se consideran incluidos en este grupo de interés. Los empleados se encuentran habitualmente representados por los sindicatos de trabajadores. El área de derechos humanos y el de salud y seguridad son los ejes clave para este *stakeholder*. (Velásquez, 2018).

2.4.3 Clientes

Clientes son todos aquellos que compran o consumen el bien comercializado por la empresa. En bienes industriales los compradores serán coincidentes con los consumidores, algo que no ocurrirá en el sector de bienes de consumo, puesto que quien compra el producto no tiene por qué consumirlo. De esta forma se puede decir que hay dos tipos de clientes:

- El que compra el bien que la empresa vende, denominado comprador.
- El que lo consume, denominado consumidor.

2.4.4 Distribuidores y socios comerciales

Los distribuidores y los denominados socios comerciales son aquellos que facilitan la comercialización de los productos de la empresa acercándolos a los clientes, tantos compradores como consumidores. Tanto la ética comercial como la cadena de valor responsable son ejes básicos que considerar con este *stakeholder* para evitar tanto el riesgo operacional como social. (Velásquez, 2017).

2.4.5 Proveedores

Según Lizcano y Moneva (2003). Los proveedores son todos aquellos que venden algo a la empresa para que ésta pueda desarrollar sus actividades, tanto las primarias como las de apoyo. Esto incluye dos tipos de proveedores:

- Proveedores funcionales, que son aquellos que proveen de servicios o productos que hacen posible la realización de las actividades de apoyo de la empresa, tales como bancos, seguros, agencias de empleo o servicios de consultoría.
- Proveedores operacionales, que son aquellos que proveen de los recursos que son necesarios para producir el bien que la empresa produce y /o comercializa de forma directa, tales como conocimiento, materias primas, transporte, logística, etc. La cadena de valor responsable es el área de comportamiento responsable esencial que atender con este *stakeholder*.

2.4.6 Competidores

Competidores son todos aquellos que comercializan el mismo producto que la empresa para los mismos clientes. Si el bien que comercializa un competidor es un perfecto sustituto del de la empresa y lo vende con las mismas características decimos que es un competidor directo; si es vendido en diferentes condiciones será un competidor indirecto.

En este punto también se incluye el concepto de empresas que comercializan productos sustitutos, que son aquellos que siendo diferentes del bien comercializado, satisface las mismas necesidades. Ética comercial y gobiernos de la organización son aspectos socialmente responsables clave con los competidores.

2.4.7 Agentes sociales

Grupos de interés públicos que con su acción pueden influir de manera determinante en la forma de gestionar las empresas, condicionando incluso su futuro. Los agentes sociales pueden ser de muy distinto signo y finalidades, agrupando a veces a un número considerable de individuos y organizaciones que afectan a la empresa, como por ejemplo: asociaciones empresariales y sectoriales, analistas financieros, sindicatos, patronales, partidos políticos, asociaciones de consumidores, cámaras de comercio, ONG, etc.

Los grupos de opinión, especialmente los representados en los informadores y medios de comunicación, los analistas y lobbies, junto a las organizaciones no gubernamentales de defensa de los derechos humanos y valores ecológicos son otros de los agentes sociales cuya acción afecta a la empresa. Los mercados financieros pueden también considerarse como

agente social de carácter técnico, cuya opinión es determinante para la evolución de las empresas cotizadas. (Lizcano y Moneva, 2003).

Los citados medios de comunicación, por su capacidad de llegar e influir en la opinión de prácticamente todos los grupos de interés, pueden ser determinantes en unas relaciones empresa-sociedad más transparentes y en el grado de reputación de las compañías. Salud y Seguridad, Preservación Medioambiental y filantropía son aquellos aspectos sobre los cuales estos *stakeholders* tendrán un mayor interés respecto al comportamiento socialmente responsable de la empresa, sin menoscabo de la ética comercial y la cadena de valor.

2.4.8 Administraciones públicas

Legisladores, reguladores y poderes públicos locales, regionales, nacionales e internacionales con potestad para configurar el marco jurídico en el que las organizaciones El Gobierno Corporativo en Iberoamérica deben desarrollar sus actividades. Este marco reconoce derechos e impone deberes a las organizaciones. (Lizcano y Moneva, 2003).

Las leyes y otras disposiciones oficiales establecen las obligaciones tributarias, los regímenes generales de ordenación y regulación societaria y/ negocio, la otorgación de licencias y el escenario sancionador para los casos de incumplimiento de la normativa vigente. (Lizcano y Moneva, 2003). Las administraciones públicas tienen su interés en el cumplimiento normativo de todas y cada una de las áreas, por lo tanto, para con este *stakeholder*, hay que atender más al nivel (legal) que a las áreas de responsabilidad social como tales.

2.4.9 Comunidad local

Por comunidades se entienden aquellas organizaciones y personas que son propias del propio foco mercantil que desarrolla la empresa y que están cerca de ella. Incluye asociaciones empresariales y sectoriales, analistas financieros, sindicatos, ONG locales y vecinos operacionales, etc.

Una empresa cotizada tendrá en la comunidad de analistas financieros un *stakeholder* clave, una empresa del sector petroquímico la comunidad que conforman las ONG ecologistas, una empresa de productos agrícolas la comunidad formada por las cooperativas agrarias o una firma de abogados los colegios profesionales.

Conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local circundante a la actividad desarrollada por la empresa, con el que se interactúa estrechamente. Destacando entre ellas: iglesia, asociaciones vecinales y de otros tipos, fundaciones, partidos políticos, ONG, etc. La salud y seguridad, preservación medioambiental y filantropía son los aspectos clave para con este *stakeholder* sobre los cuales la empresa debe poner mayor atención.

En el presente caso se puede considerar que el principal punto aledaño a las empresas de influencia local en las zonas aledañas al aeropuerto, son todas las personas que habitan en las cercanías.

2.4.10 Público en general

Lo constituyen aquellas personas, organizaciones y consumidores en general que aun no teniendo una relación directa con la organización, pueden influir en ésta a través de la expresión de su opinión respecto a determinadas acciones que, según ellas, pueden ser positivas o negativas para el conjunto de la sociedad. Aspectos como salud y seguridad, preservación medioambiental, ética comercial y filantropía serían los cuatro aspectos clave. (Velázquez, 2017)

2.5 Impacto Social

Sauvanet & Chasmore (2016) han mencionado que para lograr un impacto social con las actividades filantrópicas, las acciones deben demostrar que han contribuido a cambios positivos y sostenibles en beneficio de la sociedad.

A diferencia del pasado, el objetivo ahora es centrarse en los resultados. Por ejemplo, en lugar de ayudar simplemente a quienes se encuentran en situación de extrema pobreza, dándoles dinero o comida, alguien centrado en el impacto social pensaría de manera más constructiva, abordando los orígenes de la pobreza para poder proponer formas de erradicarla. Como dice el proverbio chino: “*Regala a un hombre un pescado y le darás alimento para un día; enseña a un hombre a pescar y lo alimentarás para el resto de su vida*”. (Sauvanet & Chasmore, 2016)

De acuerdo con las autoras Sauvanet & Chasmore (2016) ellas han mencionado que:

Esta nueva preocupación por el impacto social y por los resultados puede ser atribuida, en cierto modo, a la creciente influencia de la lógica empresarial tradicional en el terreno de la filantropía. En los últimos años se ha producido un aumento del interés sobre métodos tales como la inversión de impacto y la filantropía “*Venture*”, cuyas raíces residen en el “*Venture capital*” y en el capital riesgo o “*private equity*”.

La evaluación del impacto social se está convirtiendo en una práctica cada vez más extendida, con organizaciones como la *European Venture Philanthropy Association* (“EVPA”) que tratan de estandarizar metodologías de medición de impacto, con el fin de fomentar su utilización. Como era de esperar, la EPVA fue creada por profesionales procedentes de mundo del capital riesgo.

Además, se han desarrollado nuevas herramientas profesionales de captación de fondos con enfoques de impacto social. Así, en 2010, *Social Finance UK* lanzó el primer bono de impacto social, para financiar un programa de rehabilitación de presos, siendo pionero en la idea de pago por resultados. Los fondos son captados por adelantado con el fin de permitir que la organización pueda llevar a cabo su programa. El gobierno paga a los inversores sólo en caso de éxito. En la actualidad los bonos de impacto social se han desarrollado en varios países.

No hace falta mencionar que parte del impulso existente detrás del crecimiento de las inversiones de impacto puede atribuirse a las dinámicas del competitivo sector de la beneficencia. Las asociaciones benéficas “luchan” por atraer donaciones, por lo que ofrecer pruebas tangibles del impacto social puede ser un importante factor diferenciador, permitiéndoles justificar su existencia.

Para los profesionales del mundo de los negocios, parece lógico y necesario que se exijan a la vez rentabilidad y resultados concretos. Más de un tercio de nuestros clientes, principalmente empresarios, vienen a nosotros con el deseo de lograr un cambio real. Estos empresarios filántropos, o “*philanthropreneur*”, están dispuestos a aportar su “know-how” empresarial y su energía a sus proyectos filantrópicos con el objetivo de mejorar su eficiencia y asegurar que su dinero está bien invertido.

Toma el ejemplo de Michael de Giorgio, ganador del premio BNP Paribas a la Filantropía Individual en 2012. Michael desarrolló su proyecto benéfico “*Greenhouse*” como un negocio, con resultados demostrables, medición del impacto y rendimiento de cuentas a los inversores.

Algunas fundaciones están ampliando su ámbito de competencia. Además de la asignación de subvenciones y la medición de su impacto, también están llevando a cabo inversiones relacionadas con su misión (MRI). Las MRIs tratan de alcanzar objetivos sociales específicos alineados con la misión de la fundación, pero con rentabilidades financieras. Una fundación de un cliente, que financia la innovación en la lucha contra el cáncer, ha asegurado que el 30 % de su presupuesto se invierte en empresas de biotecnología, sobre todo en aquellas que trabajan en soluciones innovadoras para el diagnóstico del cáncer. (Sauvanet & Chasmore, 2016)

La línea que separa las actividades con y sin ánimo de lucro es borrosa, sobre todo con el crecimiento de los empresarios sociales que pretenden abordar los problemas sociales buscando también generar rentabilidades financieras. Recientemente se ha asesorado a un cliente empresaria que no estaba al tanto de estas tendencias, pero que cumplía con el enfoque de impacto social. Ella quería establecer un proyecto en su país de origen para crear empleo de forma sostenible y no sólo donar dinero. Creó una plataforma de emprendedores sociales y fue capaz de atraer interés hacia su “fondo de inversión de impacto social” centrado en el norte de África. (Sauvanet & Chasmore, 2016)

A pesar del reciente énfasis en el impacto social, es importante recordar que muchos filántropos están motivados por la pasión y por las causas en las que creen, incluso si el impacto social es difícil de medir. (Sauvanet & Chasmore, 2016)

Tomando el ejemplo de un responsable de un *hedge fund* con el trabajamos. Él disfruta con la filantropía, precisamente porque en ella no existen directrices o normas que le limiten. Realiza sus donaciones confiando en sus instintos a través de las organizaciones que ha conocido en sus viajes. (Sauvanet & Chasmore, 2016)

Desde nuestra experiencia, no existe un modelo único cuando se trata de filantropía. El hecho de que no existiese una metodología formal concreta para la medición del impacto en el pasado, no significa que el concepto de donaciones estratégicas sea nuevo. Después de todo, fue Aristóteles quien dijo "regalar dinero es cosa de todos y fácil. Pero decidir a quién, cuanto, cuándo, por qué y cómo, no es también cosa de todos ni fácil". (Sauvanet & Chasmore, 2016)

CAPÍTULO III

3 METODOLÓGIA

En el presente capítulo se analizara la información referente a la metodología utilizada en el presente caso, para esto se puede decir que la concepción de investigación que se utiliza en este estudio es la de un proceso que, utilizando el método científico como base, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (Ander-Egg, 1995).

Desde esta perspectiva, la validez de la información y su interpretación no está en la representatividad del problema estudiado sino en la consistencia del trabajo de observación y análisis, es decir en el intento de comprender el fenómeno estudiado en su contexto, analizando todos los factores que inciden en la percepción que tienen los futuros profesionales del área de ciencias empresariales acerca de la RSE y la RSO. En este sentido, la metodología empleada puede resultar acordes con la validez de las interpretaciones personales de la información recopilada para este fin. (Sánchez M.D., 2011)

3.1 Procedimiento Metodológico

Se realizará una lectura bibliográfica de diferentes estudios sobre Responsabilidad Social Empresaria y/u Organizacional a nivel nacional e internacional, la evolución de conceptos y las estrategias utilizadas por las organizaciones para ejercerla, además de evaluar su incidencia en la rentabilidad e imagen corporativa de las empresas. Tras esta revisión documental, se elaborará un trabajo de campo basado en encuestas a futuros Diplomados de Ciencias Empresariales. (Sánchez M.D., 2011)

El desarrollo de la investigación tuvo en cuenta, básicamente, cinco etapas fundamentales: Investigación y profundización en la bibliografía disponible; elaboración del marco teórico; elaboración del diseño de la investigación: construcción de categorías e instrumentos; trabajo de campo: recolección de datos y exposición primeros resultados y primeras conclusiones.

- Fuentes primarias: Encuestas a futuros profesionales (mandos directivos) de empresas y organizaciones, estudiantes de tercero de la Diplomatura de Ciencias Empresariales.
- Fuentes secundarias: bibliografía, documentación, datos y estadísticas sobre prácticas y programas de RSE y Organizacional desarrollados por grandes empresas y organizaciones a nivel nacional e internacional.

3.2 Tipo de Investigación

La investigación para el presente caso será por una parte una investigación exploratoria, para esto se utilizara como herramienta la entrevista, la misma que será realizada a los grupos poblacionales en estudio y así mismo se utilizara un análisis descriptiva analítico de la información recabada a lo largo del estudio, para esto se aborda una problemática tratada desde un enfoque prospectivo, que enfatice la visión que tienen las nuevas generaciones acerca de la Responsabilidad Social Empresarial y su ejercicio. (Sánchez M.D., 2011)

Por otra parte, la investigación es de carácter descriptivo porque intenta caracterizar y dar cuenta de los aspectos positivos y negativos que rescatan los trabajadores de la implementación de la RSE y RSO en la empresa y cuáles son las áreas de mayor interés en esta materia, revelando a la vez los principales logros en esta materia en las poblaciones aledañas a la empresa. (Sánchez M.D., 2011)

Se trabajará con una metodología cuantitativa, la cual tiene por objeto el describir y analizar objetivamente la realidad, en este caso un determinado objeto de estudio, que es la percepción que tienen los futuros mandos directivos acerca de la importancia de la RSE, y su incidencia en la rentabilidad e imagen corporativa de las organizaciones. Es decir, a través de este método de investigación se procura recoger información referida a hechos, acontecimientos, opiniones y valores de los que serán principales actores involucrados en el ejercicio y la implementación de programas y prácticas de RSE. En síntesis, en la investigación cuantitativa se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, en base a la hipótesis de investigación planteada. (Sánchez M.D., 2011)

3.2.1 Técnicas e instrumentos metodológicos

La entrevista: Esta técnica será utilizada para obtener respuestas verbales sobre el problema a investigar. Implica comunicación directa entre el investigador y el sujeto de la investigación.

Para el presente caso se utilizará una entrevista estructurada, la misma que se caracteriza porque las preguntas son iguales para todos los entrevistados y son formuladas siguiendo un orden determinado previamente es planificada. (Arias, 2006) & (Brito, 1992)

- Guion de Entrevista será el instrumento utilizado, el mismo que permitirá tener un orden adecuado en las preguntas designadas. (Brito, 1992)

Encuesta: Para el presente caso, será necesario realizar una encuesta, la misma que permita determinar de los trabajadores existentes, en qué manera la empresa refleja un interés social en sus vidas cotidianas y que les gustaría obtener posteriormente al estudio a realizarse (nuevas campañas).

- El instrumento por utilizar será dicotómico, las mismas que son preguntas cortas de respuesta única (si/no), datos de fácil interpretación.
- El instrumento de igual manera será policotómicos, las mismas preguntas que son de interpretación gradúa, preguntas que arrojan datos de distintas escalas.

3.2.2 Población y muestra a encuestar

La población es lo más importante en el presente estudio, esto permitirá obtener los datos que posteriormente serán analizados.

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizará la siguiente fórmula de Fisher & Navarro:

$$n = \frac{\theta^2 \cdot p \cdot q \times N}{e^2(N - 1) + o^2 \times p \cdot q}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

θ = nivel de confianza, al no tener su valor, se toma en relación con el 95 % de confianza, que equivale a 1,96.

E = error máximo permitido 5 % = 0,05.

$$n = \frac{\theta^2 \cdot p \cdot q \times N}{e^2(N - 1) + o^2 \times p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times N}{0,05^2(N - 1) + (1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)}$$

$$n = 104$$

Adaptado de Gallo, J.G. (2015)

- Población (N): Personal laborando en contrato AIMS de limpieza y jardinería; total de 141 colaboradores entre personal administrativo y operativo.
- Muestra (n): 104 colaboradores de la empresa ABC Facilities Servicios Complementarios S.A.

Se tomarán criterios de selección para la formulación final de personal idóneo a ser entrevistado y/o analizado en proceso de muestreo.

3.2.3 Población y muestra a entrevistar

Para realizar las entrevistas planteadas en el presente caso, se ha determinado que la información deberá provenir de tres fuentes:

- Trabajadores de la empresa
- Habitantes de la ZIA
- Stakeholders

Dado el carácter práctico del presente análisis, será necesario realizar dos entrevistas personales en cada grupo focal, esta información será de carácter objetivo, es por este motivo que será necesario realizar la entrevista buscando datos sin sesgo personal, para esto las preguntas serán enfocadas en un análisis retrospectivo del cambio en las condiciones de vida por una parte y por otra se deberá analizar el impacto de las campañas de RSE efectuadas desde la aparición del nuevo aeropuerto.

CAPÍTULO IV

4 DESARROLLO

ABC Facilities Servicios Complementarios S.A. es la empresa que tiene a su cargo la gestión integral del mantenimiento del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito, Ecuador, ubicado en Tababela, a 24 kilómetros de la capital del país.

La concesión incluye la operación del mantenimiento actual del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre tanto en los terminales como en los exteriores del Nuevo Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito.

Para entender la problemática existente en la elaboración de planes de RSE, se debe entender de una manera detallada el centro de influencia de esta, el análisis que se puede apreciar a continuación.

4.1 Zona de influencia aeroportuaria

ABC Facilities Servicios Complementarios S.A. Está localizado en la meseta de Caraburo en la parroquia de Tababela, provincia de Pichincha, Ecuador.

La Meseta de Caraburo es la planicie de 1.500 has rodeada por tres quebradas (Santa Rosa, Uravia y Guayllabamba), donde opera actualmente el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, ubicada al nororiente de Quito en la Parroquia de Tababela.

La posición actual se aprecia en la figura. La misma que permite apreciar la cercanía de las parroquias que colindan a la empresa.



Figura 2. Ubicación de la empresa.

Se puede afirmar que desde finales del año 2011 las políticas de responsabilidad social se han enfocado en la población de las parroquias de la Zona de Influencia Aeroportuaria consideradas a lo largo de los planes de desarrollo que plantea la empresa.

Las parroquias donde se ejecutan los distintos proyectos de Manejo Social Participativo son: Tababela, Pifo, Yaruqui, Puembo, Checa y El Quinche.

ABC Facilities Servicios Complementarios S.A., pretende acompañar al desarrollo de la Zona de Influencia Aeroportuaria, reconociendo que es un agente dinamizador de oportunidades, forjador de las cadenas de valor, generador de empleo y co-conductor del desarrollo socioeconómico.

En tal sentido todo Plan de Manejo Social deberá ser diseñado en los siguientes ejes temáticos:

- Fortalecimiento de las capacidades y formación de los recursos humanos de la ZIA.
- Minimizar la conflictividad social relacionada a la operación de mantenimiento.
- Fomentar las oportunidades y emprendimientos de los productores locales.
- Generar canales institucionales (formales e informales) de comunicación a fin de obtener un manejo eficiente de la información, reclamos, sugerencias y quejas.

4.2 Stakeholders

Dadas las condiciones necesarias para que la participación, como principio y como herramienta, pueda desarrollarse plenamente y ser útil a la consecución de objetivos comunes, es necesario generar el escenario óptimo para su funcionamiento. Aunque elemental, la participación no es automática, por lo tanto, requiere de algunos pasos previos:

- Identificar los actores principales.
- Pactar una serie de diálogos iniciales con los actores (previamente clasificados y ponderados) para poner en discusión la agenda, para incluir y legitimar sus necesidades.
- Generar un espacio, simbólico y físico, de tipo asambleario para mostrar la agenda final, con actividades, tiempos, recursos y responsables claros.

Todo este proceso debe documentarse de manera formal, vía actas. Los actores involucrados en este proceso serían los descritos en la figura.

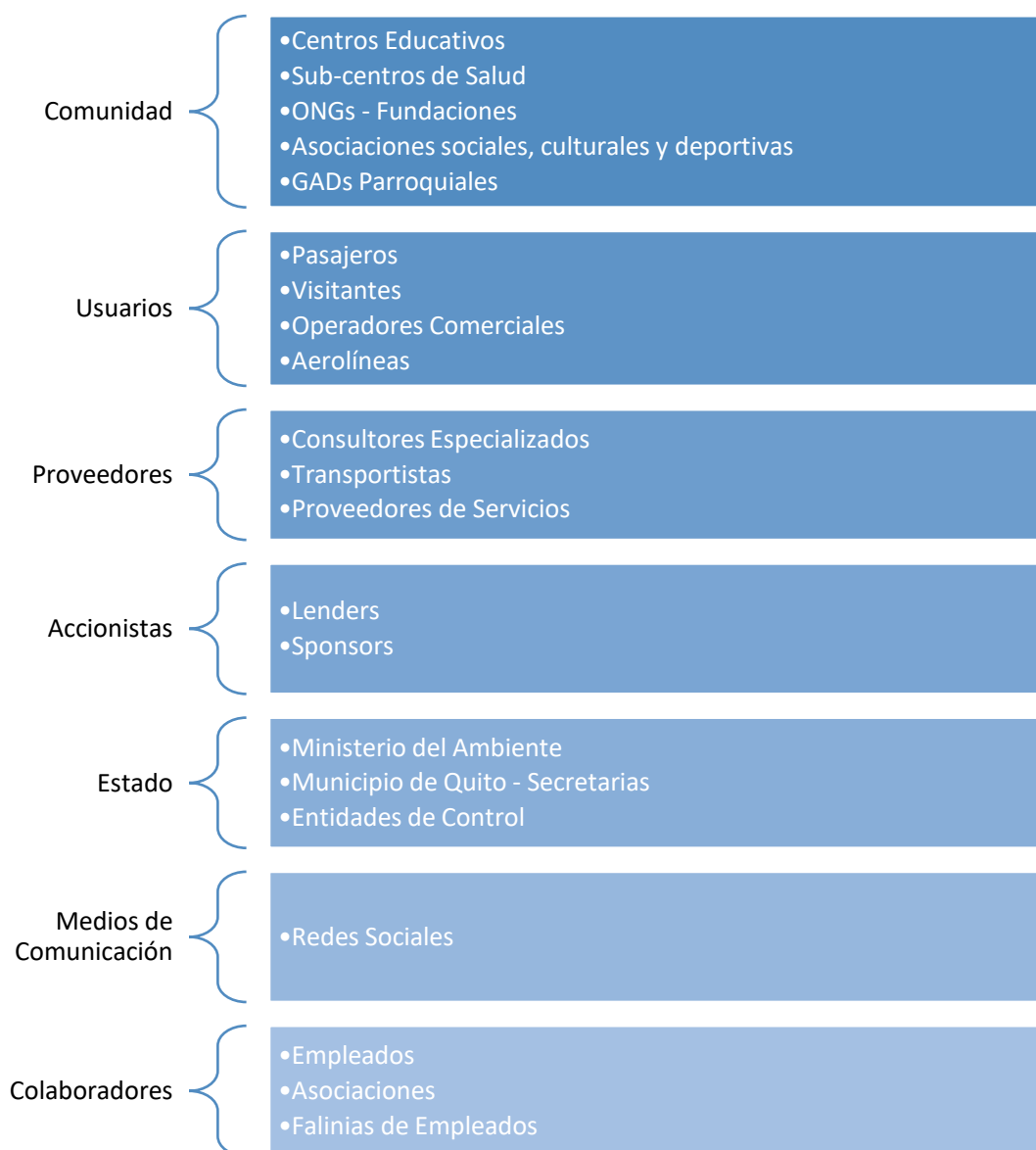


Figura 3. Stakeholders ABC Facilities Servicios Complementarios S.A.

4.3 Campañas en plena ejecución

Como preámbulo al trabajo exploratorio, ha sido necesario recopilar la información relacionada a los distintos planes que realice la empresa, para esto a continuación se analizan los mismos a detalle.

4.3.1 Plan de Mitigación de Impactos

El Plan tiene por objetivo garantizar la correcta aplicación, mantenimiento y seguimiento oportuno de medidas de mitigación a los impactos sociales previos, no previstos

o en desarrollo, de modo que puedan ser mitigados y monitoreados adecuadamente. Así se pretende dar continuidad en la mitigación de los potenciales impactos sociales derivados de la operación del Aeropuerto y expuestos en los planes de manejo social anteriores.

Como punto de partida se consideró los impactos ya señalados en precedentes estudios, los cuales continuarán los procesos de mitigación establecidos.

En segundo lugar, a fin de determinar mejor el alcance de impactos, se deberá realizar un levantamiento periódico de la información socio-económica más relevante de las parroquias que conforman la ZIA.

Adicionalmente se trabajará en coordinación con el Programa de Gestión de Reclamos, Quejas y Resolución de Controversias a fin de conocer los impactos que no fueron contemplados en las fases anteriores.

4.3.1.1 Impacto

El Plan de Mitigación de Impactos identificó los siguientes temas que preocupan/afectan a los grupos de interés de la Comunidad Aeroportuaria

- Cambio de Uso del Suelo
- Monitoreo del Ruido
- Tráfico vehicular y vías de acceso
- Mejoramiento y/o expansión de infraestructura
- Movilidad Humana, Migración, Poblaciones a la ZIA y cambio de dinámica productiva (nuevos negocios)

4.3.2 Cambio de uso del suelo

De acuerdo con los estudios de Urbanización Inducida desarrollados por Corporación Quiport S.A. entre 2007 y 2012, el cambio de uso de suelo en las áreas aledañas al Aeropuerto refleja una tendencia de crecimiento del 5,7 %, mientras que en la actualización de la Línea Base Social se registró una tasa de crecimiento inter-ciclo de la PEA de 11,1 % en el periodo 2001 - 2010.

De acuerdo con un estudio de la maestranda Lorena Correa (2015) estos estudios permitieron a la municipalidad expedir la Ordenanza de Uso de Suelo: Zonificación que

contiene el Plan Parcial de Ordenamiento Territorial de la Zona Aeropuerto (parroquias nororientales) de 30 de marzo de 2009. Esta ordenanza permite minimizar el crecimiento desordenado similar al de los años 60 en el antiguo Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito. (Correa, 2015) y (Granda, 2019).

4.3.2.1 Objetivo

Verificar bienalmente (cada dos años) si se ha producido un cambio de uso de suelo en el área de influencia

4.3.2.2 Metodología

Realizar un Monitoreo Cambio de Uso de Suelo en el área de la Isófona de 65 dBl del AIMSQ.

El estudio deberá indagar sobre los cambios en el tiempo de los tipos de uso de suelo. Como por ejemplo la disminución de las áreas agrícolas y su cambio de uso a tipo residencial, comercial o industrial.

Los resultados deberán ser compartidos con las autoridades municipales con el fin de tomar medidas legales pertinentes y así evitar potenciales conflictos socio-demográficos.

4.3.2.3 Indicadores

- Realización del Monitoreo de Cambio de Uso de Suelo (Documento)
- Número de reuniones de coordinación con el Municipio

4.3.3 Ruido

En el año 2007 Corporación Quiport S.A. contrató los servicios de RWDI de Canadá para el modelaje de ruido derivado de las operaciones del Nuevo Aeropuerto Internacional de Quito. Con base en este estudio se consideró potenciales escenarios de afectación como la isófona de 65 decibeles, tomando como base el escenario en las operaciones del antiguo aeropuerto.

En la actualidad no se ha registrado queja alguna (bajo ningún mecanismo formal o informal) acerca de ruido. Sin embargo, Corporación Quiport S.A. está comprometido con el bienestar de la población que rodea el AIMSQ y con el manejo responsable del ruido; por ello continuará con el monitoreo de ruido realizado hasta la fecha (monitoreo bianual).

De acuerdo con la legislación ecuatoriana en el 2016 se debe realizar un nuevo estudio de isófonas, por lo que en base a este se puede considerar que afectación existe a la población.

4.3.3.1 Objetivos

Realizar el Monitoreo de Calidad de Aire y Ruido (anual) en los alrededores del AIMSQ.

Ejecutar un nuevo estudio de isófonas (2016) para determinar el área de afectación de ruido considerando la nueva flota de aeronaves de Etapa 3 (Menos ruidosos) en cumplimiento con la norma vigente y con una periodicidad de cinco años.

4.3.3.2 Metodología

El estudio anual de monitoreo de ruido pretende conocer los niveles máximos registrados en los alrededores del AIMSQ y su cumplimiento de la normativa vigente (TULAS).

Asimismo, el estudio de isófonas (quinquenal) establecerá el área de afectación de ruido. Esta proporcionará información relevante que a su vez permitirá realizar el monitoreo del cambio de uso de suelo y de ser el caso realizar ajustes en la ordenanza vigente.

Los resultados deberán ser compartidos con las autoridades municipales con el fin de su consideración en la planificación urbana.

4.3.3.3 Indicadores

- Monitoreo de Calidad de Aire y Ruido (documento)
- Estudio de Isófonas (documento)

4.3.4 Tráfico vehicular y vías de acceso

Si bien el tema de vías y tráfico vehicular no es una responsabilidad de ABC Facilities Servicios Complementarios S.A., es importante hacer una socialización de los planes y obras relacionadas con el tráfico y vías de acceso realizadas por el Municipio de Quito y/o el Gobierno Central.

4.3.4.1 Objetivo

Comunicar a los grupos de interés de la Comunidad Aeroportuaria los planes y ordenanzas municipales y nacionales a fin de exponer y clarificar la competencia de ABC Facilities Servicios Complementarios S.A. ante el problema de congestión vehicular y vías de acceso.

4.3.4.2 Metodología

Cabe destacar que mediante las herramientas del Plan de Consulta Pública y Participación (Charlas, reuniones informativas, visitas o medios de comunicación) ABC Facilities Servicios Complementarios S.A., expondrá y clarificará, sus competencias y las de la Municipalidad respecto del tema, así como también escuchar, de parte de la población sus inquietudes y socializar los impactos positivos derivados de las nuevas rutas de acceso (Ruta Collas, Ruta Viva, Ampliación de la E35, Avenida Interoceánica y Conector Alpachaca).

Los resultados deberán ser compartidos (si es que aplica) con las autoridades municipales con el fin de su consideración en la planificación urbana.

4.3.4.3 Indicadores

- Número de charlas o comunicaciones relacionadas con el tráfico y vías de acceso
- Número de reuniones de coordinación con el Municipio (si en su caso aplica)

4.3.5 Mejoramiento y/o expansión de infraestructura

ABC Facilities Servicios Complementarios S.A. pretende socializar los impactos positivos derivados de la ampliación y/o mejora de la infraestructura relevante (si aplica) en el área de concesión de AIMSQ.

Por ejemplo: en el año 2015 se socializó los impactos relacionados con las mejoras del Edificio Terminal de Pasajeros (PTB), construcción de la Gasolinera y del Hotel Gran Cónдор; los cuales generaron oportunidades de desarrollo para los actores sociales de la ZIA.

4.3.5.1 Objetivo

Comunicar a los actores sociales del ZIA de los impactos positivos relacionados con el mejoramiento de infraestructura dentro de la zona de concesión aeroportuaria.

4.3.5.2 Metodología

Se deberá identificar y jerarquizar los posibles impactos como ventajas de las mejoras de infraestructura en ejecución.

Además, se recomienda coordinar acciones con el Plan de Consulta Pública y Participación (Charlas, reuniones informativas, visitas o medios de comunicación) ABC Facilities Servicios Complementarios S.A., a fin de realizar una correcta comunicación oportunidades laborales, de encadenamiento de las actividades productivas locales, aumento de la actividad comercial y de servicios en los alrededores del aeropuerto, entre otras.

Se comunicará a los actores de la ZIA de la existencia del programa de Base de Datos Laboral y de Servicios.

4.3.5.3 Indicadores

- Número de charlas o comunicaciones relacionadas con el mejoramiento y/o expansión de infraestructura (reuniones Plan de Consulta Pública y Participación).

4.3.6 Movilidad humana, migración interna, poblaciones a la ZIA

ABC Facilities Servicios Complementarios S.A. es consciente de la tendencia esperada hacia una mayor urbanización, pero frente al esperado crecimiento de la demanda de infraestructura, servicios y vivienda se hace necesario trabajar con el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ) como responsable de la planificación y el desarrollo de la zona.

4.3.6.1 Objetivo

Mantener los canales de comunicación con el Municipio a fin de ser coordinar acciones para la planificación en el ordenamiento territorial y desarrollo de la ZIA.

4.3.6.2 Metodología

Verificar los cambios producidos por Urbanización Inducida (quinquenal) resultado de la influencia de la operación del AIMS.

Comunicar los resultados obtenidos relacionados con Urbanización Inducida, Línea Base Social y Monitoreo de Cambio de Uso de Suelo a las autoridades municipales con el fin coordinar esfuerzos en materia de planificación.

4.3.6.3 Indicadores

- Número de reuniones de coordinación con el Municipio
- Realización de Estudio de Urbanización Inducida (Documento, si es que aplica)
- Entrega de resultados de los estudios de Urbanización Inducida, Línea Base Social y Monitoreo de Cambio de Uso de Suelo a las autoridades municipales.

4.4 Entrevistas

En virtud de realizar la tarea de obtener datos de carácter objetivo, se ha determinado que es necesario realizar una serie de entrevistas, los mismos que deberán ser elaborados a personas que tengan algún tipo de interés colectivo con la población directa y de igual manera será necesario indagar al representante institucional de la empresa para el tema de responsabilidad social en cuestión. Para esto se ha determinado que se realizaran las respectivas entrevistas a:

- Jefe de responsabilidad Social Institucional

- Representante de la comunidad (Tababela)

4.4.1 Jefe de responsabilidad Social Institucional.

El encargado de la responsabilidad social de la empresa ha sido identificado como: Ing. Andrés Darío Rivera, el mismo que ha respondido las preguntas aprobadas en el cotejo de datos, la misma que intenta identificar el trabajo realizado por la empresa en el ámbito de responsabilidad social, la normativa aplicada y los posibles planes a futuro. A continuación, un resumen de la entrevista realizado al Jefe de responsabilidad Social Institucional a cargo:

¿La empresa realiza planes de responsabilidad social directa con la población?

Si, la empresa realiza planes de responsabilidad social, de forma directa e indirecta con la población.

¿Cómo se realizan los planes de responsabilidad social de la empresa?

Primero que nada, se debe determinar que existe una serie de elementos importantes en este aspecto, las capacitaciones semanales, mismas que son acompañadas por talleres y actividades en base a un calendario. (Academia RSC, 2018) & (Granda, 2019).

Las capacitaciones semanales se realizan enfocando en puntos que se describen a continuación:

- Trabajo Infantil
- Trabajo Forzoso u Obligatorio
- Salud y Seguridad
- Libertad Sindical y Derecho de Negociación Colectiva
- Discriminación
- Medidas Disciplinarias
- Horario de Trabajo
- Remuneración
- Sistema de Gestión:
 - Políticas, Procedimientos y Registros
 - Equipo de Desempeño Social
 - Identificación y Evaluación de Riesgos

- Monitoreo
- Involucramiento y Comunicación Interna
- Gestión y Resultados de Quejas
- Verificación Externa e Involucramiento de las Partes Interesadas
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Entrenamiento y Capacitación
- Gestión de Proveedores y Contratistas (Academia RSC, 2018)

¿Qué normativa emplea la empresa como referencia para este aspecto?

La empresa utiliza principalmente dos normas técnicas que acompañan a la documentación, la norma ISO 26000 y la norma SA8000.

ISO 26000 y GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

Para esta normativa se ha necesitado de los servicios de *Global Reporting Initiative* (GRI) la misma que es una organización no gubernamental basada en una red, que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo. El GRI produce la estructura de reportes de sostenibilidad más ampliamente utilizada en el mundo, lo que permite impulsar una mayor transparencia. La misma que audita en base a la norma ISO 26000 y su cumplimiento institucional es de carácter filantrópico en países como el nuestro, ya que la sostenibilidad social con la comunidad es quizá uno de los puntos menos importantes, pero para nosotros es quizá una de las razones más importantes.

NORMATIVA SA8000:2014

Por último, se puede decir que La intención de la SA8000 es ofrecer una norma auditable, de aplicación voluntaria, basada en la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las normas de la OIT y otras normas internacionales de derechos humanos y laborales.

¿Que planea la empresa para el futuro?

Principalmente, lo que propone la empresa es relacionar directamente a la empresa con la población de las cercanías, es decir que exista un vínculo de cooperación entre las empresas cercanas al aeropuerto y las poblaciones que rondan la zona, Para así poder desarrollar a futuro planes que estén ligados a:

- Desarrollo sostenible.
- Educación.
- Seguridad.

4.4.2 Representante de la población

El señor Alfonso Muñoz director zonal del Municipio del Distrito Metropolitano parroquia Tababela, ha realizado una entrevista para el presente estudio, las preguntas realizadas, se describen a continuación.

¿Cuál es el impacto de las poblaciones aledañas a la zona de influencia aeroportuaria?

El impacto de las poblaciones ha tenido relación directa de las empresas en la zona de influencia, esto ha sido debido a que muchas de las personas que laboran en el aeropuerto, viven en las cercanías de este, es debido a esto por lo que existe un crecimiento en todos los ámbitos, la educación, la movilidad y la infraestructura principalmente han sido los puntos que más han sentido una mejoría notable.

La educación ha crecido de manera importante en la última década, como se puede ver en relación con la construcción de nuevos establecimientos, los mismos que han permitido mejorar de manera considerable estas poblaciones.

La movilidad de igual manera ha sufrido una serie de mejoras, las mismas que permiten a los productores de la zona, transportar de una manera más amigable productos desde y hacia el aeropuerto.

¿Cuál es la población que recibe más planes de responsabilidad social en la zona de influencia?

La zona que ha sido la más beneficiada, es claramente Tababela, la misma que gracias a su posición, cuenta con la relación directa con el aeropuerto, muchos de los planes de todas las empresas, han logrado beneficiar de distintas maneras a la población más cercana, es por esto y gracias a la inversión de la empresa privada, que existe una mejoría notable en la población de Tababela.

¿Cuál es la relación del municipio con los planes de responsabilidad social?

El Municipio, tiene una relación directa en este sentido, esto se debe a que es esta institución, la encargada de realizar las labores de control de estos planes en cuestión, existe una serie de reuniones que realiza la empresa con el municipio en este asunto, con:

4.5 Encuesta

Se realizó una encuesta según lo mencionado en la metodología, para esto se utilizó un cuestionario, el mismo que recopila una serie de inquietudes, las mismas que permitirán conocer de manera concreta, la responsabilidad social en la empresa desde una óptica fijada en los trabajadores, a continuación, se resaltan los puntos más importantes acompañados de una interpretación de los datos obtenidos. El cuestionario completo realizado se encuentra en el anexo 1.

¿Ha participado de alguna campaña social?

Las encuestas determinan que el 72 % de las personas de la empresa, han sido involucrados en planes de responsabilidad social, es decir que han involucrado sus actividades extra laborales en el proceso, este es un valor importante y permite determinar que existe una buena participación por parte de los trabajadores en las distintas campañas de la empresa, los datos se pueden analizar en la figura. A continuación:



Figura 4. Grado de participación en campañas sociales.

A futuro es necesario incrementar esta tasa para alcanzar de una buena manera mejores estándares de participación.

¿Considera que este tipo de actividades son una pérdida de tiempo?

En lo que se refiere a la presente pregunta, un 29 % de la muestra encuestada, considera que las charlas y los planes responsabilidad social son una pérdida de tiempo. Es importante esto puesto que la gran mayoría de la población considera que la responsabilidad social es una actividad importante para la empresa. A continuación, se aprecian los datos de la encuesta realizada.

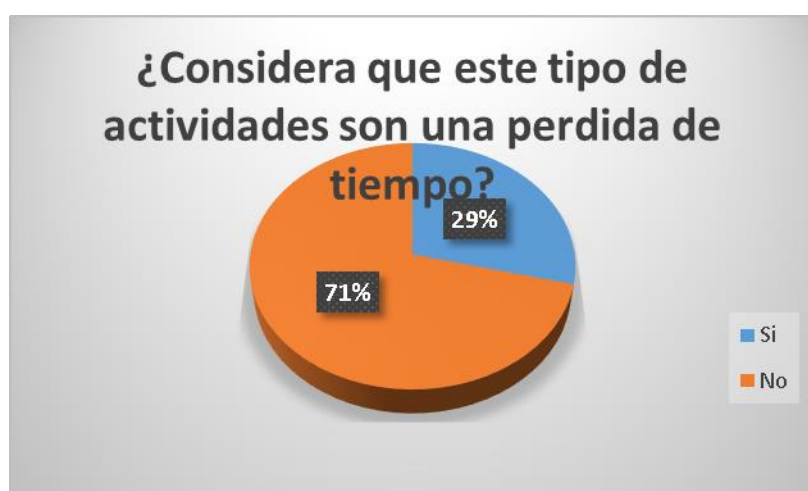


Figura 5. Grado de aceptación de actividades de interés social.

Pese a que existe una amplia mayoría de personas interesadas en este tipo de actividades, predomina un porcentaje elevado de población que requiere una mejor cultura en este sentido, para esto será necesario determinar los factores para el rechazo de las personas en este aspecto y así llegar a un porcentaje de satisfacción mayor con los años.

¿Cree que la empresa realiza planes de responsabilidad social enfocándose en las necesidades de las personas?

Como se puede apreciar en la figura, un 91 % de los encuestados determina que los planes de responsabilidad social son acordes a la situación de las personas, es decir que responde a las necesidades particulares de este grupo poblacional.

Se ha podido llegar a este nivel con la ayuda del buzón de reclamos, es por esto por lo que el mismo está dispuesto, para poder llegar a satisfacer las necesidades de la gran mayoría y así velar por los intereses de la colectividad.



Figura 6. Grado de respuesta de necesidades de las personas.

¿Considera que la empresa responde los reclamos de las personas?

El 87 % de la muestra encuestada, considera que la empresa responde los reclamos de las personas, hablando claramente de las poblaciones aledañas, de esta manera es mucho más fácil abordar de manera concreta en lo que se dice y lo que se hace.

Como se puede apreciar en la figura, existe un 13 % de personas que consideran que los reclamos no son respondidos, es necesario para poder reducir este porcentaje de satisfacción, incrementar el radio de acción del sistema de reclamos por una parte y por otro, es necesario considerar, una mejora en el sistema de comunicación con las poblaciones, para poder estar más cerca de las mismas.



Figura 7. Grado de respuesta a reclamos.

Con las entrevistas realizadas, es posible analizar de una manera correcta toda la información recopilada en el siguiente acápite, se analiza de manera objetiva todos los datos recolectados y así se podrá llegar a las conclusiones del presente estudio.

4.6 Análisis de información obtenida

En base al estudio realizado, se puede determinar que existe una serie de campañas de distintos tipos y de distinta manera.

4.6.1 Tipos de campañas de Responsabilidad Social Institucional.

Para esto se ha podido determinar que los tipos de campañas que se han realizado y que se realizarán a futuro son:

4.6.1.1 Prestacionales

Se realizan muchas campañas prestacionales en la empresa las mismas que han beneficiado de forma sustancial la vida de las personas, se puede determinar que existe una serie de elementos claves en el desarrollo de la ZIA, a los trabajadores de la empresa se les ha podido entregar ayuda social comenzando con sus beneficios personales y luego se ha brindado el mismo principio con sus familias y luego de esto se ha logrado llegar al interés colectivo de las poblaciones, mismas que en una década pasaron de ser agricultores a realizar trabajos afines a la actividad aeroportuaria.

El desarrollo personal de las personas como se menciona antes depende de muchos factores, la educación fundamentalmente ha sido relacionada para este fin, se describen a continuación:

- El Fortalecimiento de las capacidades y formación de los recursos humanos de la ZIA, ha sido uno de los principales objetivos del trabajo realizado con las personas de la empresa, se fomenta la formación profesional y se capacita permanentemente con campañas de interés social, se intenta de esta manera llegar a un personal que labore íntegro y esto solo se puede fomentando una cultura de educación, la misma que como se evidencia en el estudio, intenta alcanzar de manera periódica una agenda que cumpla con el siguiente contenido:
 - Trabajo Infantil
 - Trabajo Forzoso u Obligatorio
 - Salud y Seguridad
 - Libertad Sindical y Derecho de Negociación Colectiva
 - Discriminación
 - Medidas Disciplinarias
 - Horario de Trabajo
 - Remuneración
 - Sistema de Gestión

Gracias a esto, el departamento de recursos humanos es una pieza fundamental en este criterio, puesto que el mismo coordina las actividades de este tipo en conjunto con toda la estructura organizacional.

- Se ha minimizado la conflictividad social relacionada a la operación de mantenimiento, la misma actividad que depende de una identificación de los factores críticos, el departamento de recursos humanos intenta responder el 100 % de las quejas relacionadas con problemas que la empresa ocasione y por otro lado ha realizado una serie de campañas que motivan a la buena relación con las poblaciones aledañas.
- Desde la creación del aeropuerto, se ha fomentado las oportunidades y emprendimientos de los productores locales, esto se puede determinar en el crecimiento de productores de elementos relacionados al mantenimiento en todos los sentidos de la palabra, de hecho la mayor parte de la mano de obra proviene de la ZIA, en un 80 % las personas que trabajan en la empresa son residentes de las poblaciones cercanas al aeropuerto, esto permite desarrollar emprendimientos que muchas de las veces han permitido crear negocios locales cada vez mayores como se puede evidenciar cada día en el área..
- Generar canales institucionales (formales e informales) de comunicación a fin de obtener un manejo eficiente de la información, reclamos, sugerencias y quejas, el mismo que permita institucionalizar las garantías que la empresa requiere como medio de obtener información retroactiva de las poblaciones, en base a las campañas que se realizan los trabajadores han permitido determinar por medio de las encuestas y entrevistas periódicos que realiza la empresa para determinar las necesidades poblacionales y es allí donde se ha podido constatar el impacto del crecimiento poblacional tan acelerado de la zona desde la creación del aeropuerto, hasta el día de hoy.

Por último como se puede constatar las ventajas de tener un punto logístico comercial en la zona, ha cambiado las actividades que aquí se realizan, esto socialmente ha beneficiado ya que los negocios han fomentado en una cadena de crecimiento global en la zona, pese a que el área era netamente agrícola, hoy en día los productores gracias a la empresa y a las empresas de la zona ahora pueden exportar productos al exterior, esto beneficia sus vidas y como se puede constatar ahora se ha consolidado como una zona de transporte y comercio, tanto local como internacional.

No basta con gestionar la prestación de los servicios sociales, hay que hacerlo bien y con calidad, lo que lleva a convertir el oficio en profesión y marcar unas bases que determinen un fuerte compromiso social, el mismo que determina el crecimiento institucional. (Calvillo, 2018).

4.6.1.2 Preventiva

Se ha actuado anticipadamente a determinados problemas, se han realizado una serie de capacitaciones claves, las mismas que han permitido mejorar las condiciones sociales y culturales de las personas.

Esto ha sido enfatizando el acondicionamiento de los recursos humanos, es decir que se ha aumentado primero el tamaño de la nómina de trabajadores y segundo se ha mejorado las condiciones del personal, esto ha permitido mejorar las condiciones sociales y este ha sido un factor clave para el crecimiento institucional. Esto gracias a un enfoque en las comunidades cercanas para que las mismas estén preparadas para disminuir la vulnerabilidad social ante ciertos eventos, en el anexo 2 se puede apreciar la nómina de trabajadores y varios factores que permiten determinar el tamaño de la empresa.

4.6.1.3 Educativa

Este principalmente ha sido la estrategia de acción para todo lo relacionado al crecimiento personal.

Resituando los roles del Trabajo Social, ya que gracias al enfoque educativo la convivencia ha mejorado con los años, gracias a que esto permite a las personas a reaccionar de una diferente manera ante situaciones de la misma índole antes, durante y después de las capacitaciones y campañas realizadas.

4.6.2 La normativa identificada

En base a la normativa que la empresa utiliza para las iniciativas sociales como son las normas ISO 26000 y la SA8000 que la empresa ha podido ser acreditada de manera internacional en el cumplimiento de estas actividades, es por esto que gracias a una modesta pero acertada declaración y como lo ratifica el jefe de responsabilidad Institucional:

“La sostenibilidad social con la comunidad es quizá uno de los puntos menos importantes, pero para nosotros es quizá una de las razones más importantes”.

Gracias a la aplicación de la Normativa SA8000:2014, la misma permite determinar que existe una clara intención de aplicación de la norma técnica, basada en la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las normas de la OIT y otras normas internacionales de derechos humanos y laborales, el trabajador es una pieza clave en las operaciones aeroportuarias y es por esto por lo que la relación con el recurso humano es fundamental para este tipo de actividades.

4.6.3 Grado de aceptación de las campañas de interés social

Es gracias a las encuestas realizadas en el presente estudio, que se puede saber que existe un 72 % de la muestra de trabajadores que ha realizado algún tipo de campaña de interés social con las diversas comunidades como con sus vidas, es gracias a la interactividad de las personas con la serie de capacitaciones y campañas realizadas han tenido impactos considerables, las condiciones de vialidad, la situación de las personas y el desarrollo colectivo de una zona que no disponía de ningún tipo de condición favorable ahora cuenta con un importante aeropuerto del país.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Con base al estudio realizado, se puede determinar las conclusiones que se describen a continuación:

- Se ha identificado que existe una serie de campañas que se han realizado y que se realizarán en la empresa, las mismas que gracias al grado estacional, han beneficiado la calidad de vida de las personas, es gracias a esto que la empresa ha podido entregar ayuda social comenzando con sus beneficios personales y luego se ha brindado el mismo principio con sus familias, llegando así a un grado importante de una población que antes de la construcción del aeropuerto, realizaban actividades de otro índole.
- Se ha podido constatar que el desarrollo personal depende de muchos factores, la educación principalmente ha sido identificada para este fin, se han venido fortaleciendo las capacidades y educación del recurso humano. Esto se puede determinar gracias a que se capacita permanentemente por medio de campañas de interés social, esta manera se llega a un personal íntegro y esto solo se puede, fomentando una cultura basada en la educación.
- Desde la creación del aeropuerto, se ha fomentado oportunidades y emprendimientos de los productores locales, esto se puede determinar en el crecimiento de industrias relacionadas al mantenimiento, de hecho la mayor parte de la mano de obra proviene de la ZIA, en un 80 % las personas que trabajan en la empresa son residentes de las poblaciones cercanas al aeropuerto, esto permite desarrollar emprendimientos que muchas de las veces han permitido crear negocios locales cada vez mayores como se puede evidenciar cada día en el sector.
- Se ha actuado anticipadamente a determinados problemas, se han realizado una serie de capacitaciones claves, las mismas que han permitido mejorar las condiciones sociales y culturales de las personas, se puede determinar gracias al crecimiento de la nómina de trabajadores y por último se ha mejorado las condiciones del personal.

- Se ha podido encontrar que existe una aplicación directa de la normativa internacional relacionada a este tema, como son la norma ISO 26000 y la SA8000 que la empresa ha podido ser acreditada de manera internacional en el cumplimiento de estas actividades.

5.2 Recomendaciones

Después de realizar el presente estudio, se puede recomendar:

- Implementar planes de desarrollo sostenible, educación y seguridad, según lo que se ha podido constatar en las respectivas encuestas realizadas, es importante aumentar de manera considerable el desarrollo sostenible de las poblaciones aledañas, gracias a esto se ha podido llegar a crear unas poblaciones en desarrollo con grandes posibilidades de esto por su notable infraestructura.
- La seguridad es un punto clave a tratar en una agenda futura, se ha podido identificar que existe un alto grado de insatisfacción por el personal al menos en altas horas de la madrugada, debido a que la empresa realiza actividades las 24 horas del día.
- Aumentar periódicamente el número de campañas realizadas, según lo determina el calendario de campañas que se aprecia en el anexo 3, para poder llegar a un mayor número de casos por atender por año.
- Analizar las razones por las que no existe un 100 % de personas atendidas en las quejas y/o reclamos, en base a lo analizado, hay un valioso porcentaje de personas que no cuenta con una satisfacción adecuada, debe existir un motivo personal a determinarse.
- Realizar actividades que permitan aumentar la relación entre los trabajadores y la empresa, esto se puede determinar en la búsqueda de mejorar las condiciones relacionales entre la comunidad y las instituciones involucradas en las tareas de mantenimiento.
- Fomentar planes de crecimiento social, mismos que permitan desarrollar emprendimientos de todo tipo, los mismos que necesitan de oferta de productos, los mismos que pueden ser motivo de ferias y/o concursos de emprendimientos, ayudados con financiamiento de diversa índole.

ABREVIATURAS

AIMS: Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre Quito

CC: Ciudadanía Corporativa

INEN: Servicio Ecuatoriano de normalización.

ISO: Organización internacional de estandarización

OIT: Organización internacional del trabajo.

ONG: Organización No Gubernamental

RSC: Responsabilidad Social Corporativa

RSE: Responsabilidad social empresarial

ZIA: Zona de influencia aeroportuaria

BIBLIOGRAFÍA

- Balián de Tagtachian, B. (1999). Algunos aspectos de las relaciones entre organizaciones al servicio de la comunidad y las entidades de ayuda financiera. *Revista Colección de la Escuela de Ciencias Políticas de la Universidad Católica Argentina*.
- Clavillo, J.M. (2018). Tipos de actuación en trabajo social. Trabajo-Social.es España.
- Castillo, C. (26 de 06 de 2019). *Información financiera para "stakeholders"*. Obtenido de <http://www.cesarcastillolopez.com/2010/01/informacion-financiera-para.html>
- Doménech, Y. & Gómez, J.C. (1995): *Una alternativa al Trabajo Social institucionalizado: El Trabajo Social en la empresa privada. Dirección de Recursos humanos. Programa de doctorado empresa y coyuntura económica*. Universidad de Alicante.
- Gallego, C., & Martínez, I. (2006). Responsabilidad social organizacional, compromiso y fidelización dentro de la empresa. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 50-52.
- Hernández, A. (2004): *Introducción al ejercicio libre y profesional de los trabajadores sociales*. Certeza. Zaragoza.
- Méndez, C., Ortiz, M., Pérez, M. (2015). Las "Nuevas Salidas" profesionales del trabajo social: el trabajo social en la empresa privada.
- Moreno, R. (s.f.). No responsabilidad social, no negocio en el exterior. Cumbria FSC. Recuperado de <https://www.icex.es/icex/es/Navegacion-zona-contacto/revista-el-exportador/observatorio2/REP2015404519.html>
- Raga, P. (2002). *Empresa y Sociedad: Responsabilidad Social de las Empresas*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Sánchez, M.D. (2011). *La responsabilidad social organizativa: Stakeholders futuros directivos*. Universidad de A. Coruña.
- Soto, J. (1991): *El trabajo Social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución*. Cuadernos de Trabajo Social N.º 4-5.
- Teixidó, S. (2000). *Responsabilidad Social Empresarial: Algunos Hechos que Cuentan*. Santiago de Chile: Fundación Prohumana.

Vidal, I. (2002). *Reflexiones sobre la Responsabilidad Social como estrategia empresarial*.
Madrid: Centro de Iniciativas de la Economía Social.

ANEXOS

Anexo 1. El cuestionario completo de la encuesta realizada.

1. ¿Ha participado de alguna campaña social? SI NO

Si su respuesta es SI, responda la siguiente pregunta:

En cuantas campañas sociales ha participado

.....

2. ¿Considera que este tipo de actividades son una pérdida de tiempo? SI NO

Si su respuesta es SI, responda la siguiente pregunta:

3. ¿Considera que este tipo de actividades, deberían ser realizadas de manera que no sean obligatorias? SI NO

4. ¿Cree que la empresa realiza planes de responsabilidad social enfocándose en las necesidades de las personas? SI NO

5. ¿Considera que la empresa responde los reclamos de las personas? SI NO

6. ¿Conoce de la existencia de un comité relacionado a la Responsabilidad social institucional? SI NO

¿De las actividades de la empresa, cual considera usted que es una posible irresponsabilidad?

.....

¿Los lineamientos de la empresa concuerdan lo que se dice con lo que se hace? SI NO

7. ¿Cuál es la postura de la empresa frente al cambio climático?

.....

Anexo 2. Nómina de trabajadores.

#	APELLIDOS	NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	TELÉFONO CELULAR	E-MAIL
1	Acosta Llerena	Carlos Joaquín	1726219411	0995471646	acosta18acuuario@gmail.com
2	Aguirre Oña	Alexandra Maricela	1725101602	0986265826	aguirrealexandra90@gmail.com
3	Alarcón Trujillo	Luz María	1707556823	0998509413	gabrielarodriguez21@gmail.com
4	Almeida Sánchez	Diego Valentín	1724171077	0981427406	dalmeida50@hotmail.com
5	Alpala Benavídes	Segundo Carlos	0400550554	0980669096	carlosalpala1959@gmail.com
6	Andagoya Yáñez	Myrian Tránsito	0502992159	0989854717	mirianandagoya1983@gmail.com
7	Andrade Faría	Mónica Virginia	1719800243	0999270445	monivir007@gmail.com
8	Andrango Imbaquingo	María Lucinda	1713689907	0997808328	mariaandrango180@gmail.com
9	Anrango Gómez	Nelly Rocío	1719137455	0982387408	anrangonelly@hotmail.com
10	Anrango Tituaña	Edwin Geovany	1715911499	0980974892	edwinsitoanrango@gmail.com
11	Aponte Sánchez	Elizabeth Alexandra	1803598299	0967057438	elizabethaponte82@gmail.com
12	Apunte Coro	Norma Rosario	1712719960	0995520741	normitaap2019@gmail.com
13	Armas Burbano	Juan Carlos	1003632559	0981542628	juancburbano2010@gmail.com
14	Aucapiña Aimara	María Leonor	1804654612	0981230947	aucapinamary915@hotmail.com
15	Ayala Nogales	Henry Rodrigo	1753487857	0983794517	a_avala_nog_97@hotmail.com
16	Ayala Simbaña	Miguel Ángel	1717855926	0989084215	m_avala1233@yahoo.com
17	Ayengla Morales	María Patricia	1719317651	0958769248	mpam1719@hotmail.com
18	Ayenla Ayenla	David Alcívar	1715078315	0960540085	davidayenla15.da@gmail.com
19	Ayenla Jiménez	Michael Danilo	1726344367	0958602526	michaelayenla@hotmail.com
20	Bajaña Vera	Pedro Ballardeo	1204632697	0988535305	pedroballardobajanavera@gmail.com
21	Cacarin Aules	Martha Cecilia	1716117054	0961144339	marthacacarin@gmail.com
22	Cacarin Cabascango	Nancy Margoth	1714737689	0939263175	nancy.margoth1980@outlook.com
23	Cachago Conde	Silvia Marisol	1717060121	0984505706	silviacachago32@gmail.com
24	Cachago Llamatumbi	Meri Nátali	2100504998	0988020137	naty_merikev@hotmail.com
25	Cacuango Cacuango	María Marcelina	1002189122	0994217480	maria404cacuango@yahoo.com
26	Caiza Coro	Delia Isabel	1751209212	0982804886	deliaisabel2507@gmail.com
27	Caiza Escobar	José Ignacio	1708604143	0999676340	josecaiza@hotmail.com
28	Caiza Guayta	Aída Liliana	1719509497	0983714095	aidalilianacaiza@yahoo.com
29	Cajamarca Pineida	María Rebeca	1712294568	0939577938	rebeca1226@hotmail.com
30	Cárdenas Chamorro	Mairily Emilia	1500893050	0980850642	cardem1979@gmail.com
31	Carguacundo Allauca	Luis Alonso	0602872236	0968071676	luiscarguacundo22@hotmail.com
32	Castillo Anchapaxi	Angélica Susana	1718723826	0990088646	angel123monis@hotmail.com
33	Castillo Hernández	Irma Jacqueline	1002393336	0987999962	jakelinda425@gmail.com
34	Castro Mayanquer	Jhadira Tatiana	0401549258	0984880924	jcastromayanquer@gmail.com
35	Cevallos Cedeño	Eurípide Octavio	1312629445	0995827085	octaviocevallos87@gmail.com
36	Cevallos Gómez	Víctor Aníbal	1714648894	0998853565	victorcevallos12345@gmail.com
37	Chacón Carrera	Freddy Orlando	1714219746	0979173129	freddychaonc76@gmail.com
38	Chacón Revelo	Edgar Ramiro	1002711222	0983394589	chaconedg9791@gmail.com
39	Chamorro Valenzuela	Jamez Holguín	1001285269	0981956972	jamezchamorro1960@hotmail.com
40	Changoluisa Yanchaguano	Cristian Iván	1721081998	0988902182	crisitanchangoluisa@hotmail.es
41	Chávez Vélez	Edison Fernando	1311051922	0990516911	edifer@hotmail.com
42	Chicaiza Maisincho	Edwin Patricio	1717918195	0982544265	patricioch000@gmail.com

43	Chicaiza Morales	Santiago Bladimir	1719457796	0969556998	santiagobladimir1983@gmail.com
44	Chimbolema Cepeda	Holguer Daniel	1724423841	0979294512	kicker_92@hotmail.com
45	Chiriboga Llamatumbi	Gloria Beatriz	1714140355	0981451609	gloriachiriboga@hotmail.com
46	Chuquín Molina	Jorge Oswaldo	1002682159	0998428036	jorgechuquin6@gmail.com
47	Columba Chinchero	Galo René	1713941928	0991811311	galocolumba@hotmail.es
48	Cóndor Criollo	Juan Carlos	1718176637	0981973358	jcondorcriollo@gmail.com
49	Cóndor Maisincho	María Uvaldina	1711792919	0989635284	condormariam@gmail.com
50	Cóndor Quishpe	María del Lourdes	1712919909	0958845832	mariacondor1977@yahoo.com
51	Conlago Quinchimbla	Rosa Elvia	1715126643	0998075430	elviaconlago.11@gmail.com
52	Coral Ramírez	Edwin Armando	1727252429	0995494974	edwincoralramirez@gmail.com
53	Córdova Vaca	Edwin Orlando	0502361280	0984436326	edwincordova@hotmail.com
54	Criollo Sigcha	Luis Alfonso	0502080732	0986031734	luis.alfonso007@hotmail.com
55	Endara Endara	Jaime Rubén	1707315097	0981606251	maurinacho@hotmail.com
56	Erazo Anchapanta	Manuel Alfonso	1714884747	0980220949	manuelerazodj1983@hotmail.com
57	Espinoza Arce	Ligia Jaela	0401151634	0991307316	jaelaespinoza@gmail.com
58	Espinoza Pisuña	Rafael	1719507640	0999976055	rafa24_85@hotmail.com
59	Farinango Chicaiza	Rosa Matilde	1712093663	0987628763	rosafarinango690@gmail.com
60	Farinango Chicaiza	Bélgica Cristina	1721256541	0983142226	crisfa86@hotmail.com
61	Farinango Maisincho	Célida Lorena	1723229033	0959686481	lorenafarinango2@gmail.com
62	Farinango Tonato	Mónica Juliet	1753117942	0988092588	monicafarinango1987@gmail.com
63	Fiallos Garcés	Augusto Eleuterio	1803786647	0939080707	augustofiallos@yahoo.com
64	Flores Aguilar	Christian Wladimir	1724237886	0981210909	djcristian1724@gmail.com
65	Fuéres Marcilo	Jefferson Orlando	1004785166	0967179854	fueres1996ye@gmail.com
66	García	José Adán	1703946440	0998105764	garciajoseadan2@gmail.com
67	Gómez Llamatumbi	María Hermelinda	1712219797	0979830789	maria_gomez76@yahoo.com
68	Gómez Paillacho	Blanca Yolanda	1709407728	0987366668	blanquigomez@hotmail.com
69	Grefa Calapucha	Wilmer Santiago	1501225955	0983695238	wilmergrefa97@gmail.com
70	Guaita Guayta	Alicia Marlene	1716965718	0994734526	aliciaguaita@outlook.es
71	Guamán Chimbolema	Pedro	0602783417	0997813998	pedrogch1975@gmail.com
72	Haro Cacarán	Segundo Fermín	1710314236	0993867794	segundofermin.haro@hotmail.com
73	Huaraca López	Danilo	0604771279	0986770741	daniuluhuaraca2014@outlook.es
74	Ibarra Lara	Wilson Bladimir	1804037925	0983804743	wilsonibarra1984@hotmail.com
75	Iza Aules	Verónica Elizabeth	1718417205	0997390388	veroiza400@gmail.com
76	Lagla Jurado	Manuel Alberto	1708063985	0984499050	manuellagla@hotmail.com
77	Llamatumbi Cacarán	Sandra Susana	1715035240	0985283805	sandrallamatumbi@gmail.com
78	Llamatumbi Conde	Rosa María	1718374109	0939146710	rosallamatumbi12@gmail.com
79	Llamatumbi Guagrilla	Lourdes Susana	1714574058	0993316808	lourdesllamatumbi@gmail.com
80	Llamatumbi Simbaña	Irma Yolanda	1713632907	0989347245	irmallamatumbi@hotmail.com
81	Maisincho Ayenla	María Isabel	1711226413	0993702315	isabelayenlaisabel@hotmail.com
82	Maisincho Chicaiza	Fabián Bolívar	1720278256	0984468970	fabys_aries.21@hotmail.es
83	Maisincho Guala	Margarita Piedad	1713010336	0990296166	margarita_1980@outlook.es
84	Maisincho Haro	José David	1705584603	0981502992	josemaisincho1959@gmail.com
85	Maji Chimbolema	Luis Jaime	1721716064	0997667234	maji_luis@hotmail.com
86	Miranda Guamán	Verónica Paola	1723135511	0987143000	veronicapao1987@gmail.com
87	Morales Ruiz	Zoila Erminia	0602304784	0995074551	zoilamorales2017@hotmail.com
88	Moreira Chávez	Pilar Magdalena	1725470130	0987172459	pilarikm.moreira@gmail.com

89	Navarrete Busto	Xavier Gustavo	1305710327	0988460422	xavier2017navarrete@gmail.com
90	Obando Cajilema	María Rosa	0603018433	0994652662	virgomaria1975@gmail.com
91	Paillacho Llamatumbi	Ana Emperatriz	1711264638	0995236426	anitapaillacho123@gmail.com
92	Palma Tipán	Willam Patricio	0502219322	0988031368	patriciopalma1976@gmail.com
93	Parreño Quishpe	Víctor Manuel	1724052178	0995787465	victor_pa98@hotmail.com
94	Pasquel Robalino	María Lucila	1713762936	0985565632	lusmar2209@hotmail.com
95	Paucar Punina	Julia Teresa	1802663441	0968827124	teresapaucar232@gmail.com
96	Pérez Paucar	Tania Maritza	1720224169	0980535499	taniamaritzaperez@gmail.com
97	Perugachi Perugachi	Luis Alfonso	1719181982	0987559246	luisjcperugachi1984@hotmail.com
98	Pinza Macas	Bertha Magali	1717089047	0993732337	magalipinza1979@gmail.com
99	Pipullo Caiza	Blanca Jimena	1716569536	0996382431	blancapipullo@hotmail.com
100	Pisúña Criollo	Blanca Isabel	1718547886	0988106865	blancapisuna2@gmail.com
101	Pisúña Paillacho	Elena Elizabeth	1722217062	0992526720	2090.elizabeth@gmail.com
102	Pitacuar Revelo	Alba Elizabeth	1718361262	0986126944	albapitacuar@outlook.com
103	Punina Paucar	Freddy Federico	1724832215	0939131157	puninafreddy59@gmail.com
104	Quilumba Llamatumbi	América Beatriz	1718258930	0984777107	beatrizquilumba145@gmail.com
105	Quinatoa Morales	Mauricio Farid	1722128301	0987465291	mauricio19871@outlook.com
106	Quintero Quintero	María Olga	1716711195	0984778555	mariaquintero121983@gmail.com
107	Quishpe Pichogagón	Francisco Nicolás	1750080275	0986722588	nicolasfrancisco993@gmail.com
108	Rengifo Azaña	Blanca Piedad	1714966452	0962892617	ba850549@gmail.com
109	Rojas Andy	Roberto Lenín	1751544501	0958758727	beto-151900@hotmail.com
110	Rosales Quistanchala	Zoila Elvia	0400619862	0987171512	zoili1974rosales@gmail.com
111	Rosero Pozo	Angelina Susana	1714828900	0994974506	susanarosero1@gmail.com
112	Ruales Quinatoa	Jenny Alexandra	0202044996	0939890641	jenny05ruales@outlook.com
113	Salazar Marcillo	Bella Edith	1306859644	0980283622	bellasalazar053@gmail.com
114	Salazar Zambrano	Marcela Guadalupe	1314807734	0993973903	lupitasalazar175@gmail.com
115	Sánchez Aules	María Eloísa	1713583399	0988547715	mariaeloisasanchez@outlook.com
116	Sánchez Avincho	Lourdes Magdalena	1717853913	0968202774	lourdessanchez1984@yahoo.com
117	Santafé Viracucha	Ruth Mirasol	1717094880	0996603645	mirasantafe92@hotmail.com
118	Silva Morales	Zoraida del Rocío	1714730247	0993755697	zoraidas1234@gmail.com
119	Solano Anchapaxi	Magali Karina	1720498037	0991674156	magalisolano@gmail.com
120	Sosa Paillacho	Carlos Nicolás	1712967965	0987060148	sosacarlosnicolas1972@gmail.com
121	Soto Ayoví	Susana del Carmen	1714619135	0998647564	kevinsoto035@gmail.com
122	Soto Soto	Víctor Agustín	1104166184	0939901618	victorsoto2013@outlook.es
123	Tayan Chachalo	Martha Florinda	1716951684	0993374723	marthita.aless@gmail.com
124	Tipanluisa Farinango	Marcelo Iván	1724558091	0988122454	marcelotipanluisa18@gmail.com
125	Tito Cacuango	Diego Alejandro	1725470353	0969988530	diego.elmejor5k@gmail.com
126	Toala Morales	Wilson Antono	1716532179	0960947083	wilsontoala12@gmail.com
127	Toapanta Aldana	Cristian Ramiro	1718652934	0989323011	ramiroo1986@hotmail.com
128	Toapanta Chinacalle	Trinidad	1713004230	0967426057	trinidadtoapanta45@gmail.com
129	Valle Narváez	José Elías	1001924487	0999794319	pepilovalle@hotmail.com
130	Varela Pilalumbo	María Celia	1726486234	0999911358	silviavarela1995@gmail.com
131	Vargas Landázuri	Marisela Elizabeth	1721830709	0987635946	mariselavargaslandazuri@gmail.com
132	Vásquez Galarza	Doris Angélica	1713583407	0967836108	dorisvasquez19@gmail.com
133	Vélez Barberán	Milton Fernando	0918819863	0969699915	fernandomono1314@gmail.com

134	Vera Vera	Rosa Editra	1308134905	0992878086	rosaedita45@hotmail.com
135	Villarreal Molina	Jesús Bladimir	1004415913	0997194017	bladimirv1993@gmail.com
136	Yancha Coro	Franklin Miguel	1714157540	0992811035	franmy82@hotmail.com
137	Yáñez Pisulla	Diego Fernando	1717311151	0995158792	raterod@hotmail.com
138	Zambrano Alcívar	Ismael Ramiro	1716759889	0959677504	rzambrano187@gmail.com
139	Zambrano Cevallos	Marcela Jessenia	1716679079	0995184403	marcelaza1212@gmai.com
140	Zambrano Hidalgo	Dionicio Agustín	1310011166	0939995041	dazh1310@hotmail.com

Anexo 3. Calendario de campañas año 2019.

Enero 2019

- Seguridad y salud laboral
- Programa de prevención de riesgos
- Legislación laboral relacionada a la salud

Febrero 2019

- Libertad Sindical
- Derecho de Negociación Colectiva

Marzo 2019

- Medidas Disciplinarias
- Reglamento interno
- Programa de prevención de amenazas y riesgos antrópicos

Abril 2019

- Remuneración
- Desarrollo Interpersonal
- Capacitación financiera módulo 1

Mayo 2019

- Discriminación
- Charla MINTEL Inclusión social, igualdad y no discriminación.

Junio 2019

- Trabajo Infantil
 - Información de base sobre el trabajo infantil y la OIT
 - Charla El Trabajo Infantil en El Ecuador
 - Día mundial del trabajo infantil
- Capacitación financiera módulo 2

Julio 2019

- Trabajo Forzoso u Obligatorio
- Programa de prevención de riesgos psicosociales

Agosto 2019

- Sistema de Gestión
- Programa de prevención VIH

Septiembre 2019

- Horario de Trabajo
- Capacitación financiera módulo 3- emprendimiento

Octubre 2019

- Prevención de drogas en el Ecuador
- Estadísticas
- Adicciones y gobernabilidad (Interpersonal)

Noviembre 2019

- Programa de prevención de corrupción y soborno
- Transparencia institucional
- Practicas aceptadas

Las capacitaciones se realizan de enero a noviembre, en diciembre existe anualmente una agenda la misma que desarrolla el material necesario para el próximo año.

Las charlas son acompañadas de actividades que propician el desarrollo personal e institucional.