

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERÍA
COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD

TESIS DE GRADO

**ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL DE CNEL EP EN LA PARTICIPACIÓN
DEL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

AUTORA

CAROLINA MICHELLE VÁSQUEZ YÉPEZ

ASESOR

Mgt. CRISTINA MENDOZA MACÍAS

Esmeraldas – 2018

Tribunal de graduación

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo la obtención de título

Ingeniería Comercial Mención Productividad

LECTOR 1

Mgt. Mirna Chichande Mora

LECTOR 2

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar

DIRECTOR DE ESCULA

Eco. Alexandra Bautista Segovia

ASESOR DE TESIS

Mgt. Cristina Mendoza Macías

Esmeradas, 2018

Autoría

Yo, Carolina Michelle Vásquez Yépez con N° 100233989-1 declaro que la presente investigación es original, auténtica y personal.

En virtud del contenido de esta investigación es exclusiva responsabilidad legal y académica del autor de la PUCESE.

Carolina Michelle Vásquez Yépez

Ci: 100233989-1

Dedicatoria

A Jehová mi Dios, que sin las fuerzas que me brinda día a día no hubiera podido llegar hasta donde estoy, a mis padres Bolívar y Blanqui gracias a su ejemplo de perseverancia, esfuerzo, dedicación, y sabios consejos; gracias por ser ese pilar fundamental e importante en mi vida, apoyándome constantemente a lo largo de mi carrera, son ese motor que día a día me motivaron para alcanzar este objetivo.

De manera muy especial a mi hermana Cristina que siempre estaba ahí con sus consejos cuando más necesitaba para poder seguir adelante en este camino, a mi hermano Bolívar, mi novio por siempre, el menor de los tres pero el que nos pone de cabeza a todos, este logro también va por ti, al ser tu hermana mayor quiero ser un buen ejemplo tanto en lo académico como en lo personal; quiero decirles que en todo lo que me propongo siempre pienso en ustedes para que se sientan orgullosos de su hermana, espero de todo corazón que este sea el primer paso de muchos que aún me faltan por dar, en los cuales siempre quiero tenerlos presente.

Y como olvidar a los pequeños de la casa a mi princesa Isabella y mi príncipe Thiago, con su llegada me cambiaron la vida por completo, viraron mi mundo 360 grados, ustedes también me motivan e impulsan a seguir adelante en mis metas y propósitos a ser una mejor persona todos los días, más que una tía seré su amiga, su confidente en la que puedan contar y ver un ejemplo a seguir.

Gracias mi amada familia por siempre apoyarme, cuidar y guiar mis pasos.

Agradecimiento

Presento mis agradecimientos al Administrador de la Corporación Nacional de energía eléctrica en Esmeraldas Señor Leopoldo Luque, a la Doctora Evelyn Drouet encargada del departamento Ambiental, al Ingeniero Ebert Sosa encargado del Departamento Técnico y a la Mgt. Mirna Chichande; por dar la apertura y permitir desarrollar la presente investigación en tan prestigiosa empresa. También quiero agradecer a los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por sus aportes académicos, su amistad y el apoyo brindado de cada uno de ellos para lograr culminar mi carrera universitaria.

ÍNDICE

Tribunal de graduación	i
Autoría	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Abreviaturas.....	vii
Lista de tablas	viii
Resumen.....	ix
Palabras clave:	ix
Abstract.....	x
Keywords: responsibility social, company, community, development, research	x
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	4
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
CAPITULO I: MARCA TEÓRICO	7
1.1. Bases teóricas científicas	7
1.1.1 Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.....	11
1.1.5 ¿Qué es la norma ISO 26 000?	15
1.2. Antecedentes	17
1.3. Marco legal.....	19
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	21
2.1. Tipo de estudio.....	21
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables	23
2.3. Población y muestra.....	24
2.4. Métodos	24
2.5. Técnicas e instrumentos.....	24
2.6. Análisis de datos	26
CAPITULO III: RESULTADOS.....	27
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	33
CAPITULO V: CONCLUSIONES	35
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37

Anexos	39
--------------	----

Abreviaturas

RSE	Responsabilidad Social Empresarial
CNEL EP	Corporación Nacional Energía Eléctrica Empresa Pública
ISO	International Organization for Standardization
ONU	Organizaciones de Naciones Unidas
EMAS	Eco- Management and AuditScheme
SGA	Sistema Gestión Ambiental
OTI	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización no Gubernamental
SSRO	Service, Support, Research and Others.
CLACDS	Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible
PNBV	Plan Nacional del Buen Vivir

Lista de tablas

Tabla 1: Definición Conceptual y operacionalización de variables	23
--	----

Resumen

La Constitución de la República del Ecuador (2008) introduce en sus artículos 66 (literales 15 y 26), 204 y 278 (literal 2) el concepto de responsabilidad social como requerimiento del ejercicio del derecho al desarrollo de actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental; para la consecución del buen vivir. En la presente investigación se analizó la RSE de CNEL EP en la participación del desarrollo de la comunidad, logrando identificar que la empresa contribuye a la sociedad a través de la ejecución de proyectos en varios sectores de la provincia de Esmeraldas, mejorando la calidad del servicio eléctrico, cuidando no sólo el medio ambiente sino también la relación que existe entre empresa y cliente, permitiendo mejorar la calidad de vida de los habitantes. Además CNEL EP tiene la responsabilidad de dar apertura para que los estudiantes de colegios y universidades pongan en práctica los conocimientos adquiridos en aulas y a la vez obtengan experiencia en áreas técnicas y de campo, convirtiéndose en un proceso de doble vía tanto para los futuros profesionales como para la empresa, permitiendo que las instituciones actualicen sus planes de carrera y la pertinencia de las mismas.

Palabras clave: responsabilidad, social, empresa, comunidad, desarrollo, investigación.

Abstract

The Constitution of the Republic of Ecuador (2008) introduces in its articles 66 (literals 15 and 26), 204 and 278 (literal 2) the concept of social responsibility as a requirement of the exercise of the right to the development of economic activities, individually or collective, in accordance with the principles of solidarity, social and environmental responsibility; for the attainment of good living. In the present investigation, the CSR of CNEL EP was analyzed in the participation of the development of the community, being able to identify that the company contributes to the society through the execution of projects in several sectors of the province of Esmeraldas, improving the quality of the service electric, taking care not only the environment but also the relationship that exists between company and client, allowing to improve the quality of life of the inhabitants. In addition, CNEL EP has the responsibility of opening the doors so that the students of schools and universities put into practice the knowledge acquired in classrooms and at the same time obtain experience in technical and field areas, becoming a two-way process for both future professionals and for the company, allowing institutions to update their career plans and the relevance of them.

Keywords: responsibility social, company, community, development, research, investigation

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La empresa socialmente responsable es aquella que en sus estrategias no sólo se enfoca a plantear objetivos financieros con buenos resultados sino también incluye objetivos sociales, medioambientales y comportamientos éticos que atraen a distintos grupos de interés. Estos tienen relación directa con la actividad de la empresa y con los intereses de la colectividad, de manera que emiten memorias de Responsabilidad Social que reseñen sus aportes a la sociedad.

Las empresas hoy por hoy son altamente competitivas y pueden alcanzar un alto posicionamiento en el mercado, al cumplir con los deberes de la Responsabilidad Social Empresarial. Este compromiso le da un valor agregado a la empresa y se beneficia al perfeccionar su situación ante la competencia, captando una mejor imagen con sus clientes y futuros inversionistas.

Flores (2014) explica que: “Las políticas públicas responden a un ciclo propio que está determinado por los intereses sobre los recursos, se podría decir que es un campo en el que confluyen múltiples teorías, enfoques, sectores, actores por lo que asumen un carácter de multidimensionalidad, y es precisamente esta característica y proyectividad que permite su vinculación con la responsabilidad social” (p. 12).

El Estado, la empresa y la comunidad son actores sociales importantes e interrelacionados al momento de construir y ejecutar estrategias de Responsabilidad Social Empresarial, estas estrategias deben ser sostenibles en el tiempo, por lo que la relación entre estos tres actores añade un valor a las acciones que podrían ejecutar por separado y así logrando potenciar los resultados que se genere beneficiando a la comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso de todos, en busca del progreso con una amplia gama de acciones enfocadas en causar un impacto positivo en las comunidades y esto tiene relación directa con la empresa, algunas de las acciones

incluyen el voluntariado de colaboradores en la comunidad, la generación de empleo y desarrollo de infraestructura pública o compartida.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) introduce en sus artículos 66 (literales 15 y 26), 204 y 278 (literal 2) el concepto de Responsabilidad Social como requerimiento del ejercicio del derecho al desarrollo de actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental; para la consecución del buen vivir.

CNEL EP es la mayor Empresa de Comercialización de energía eléctrica en Esmeraldas, expresa fomentar la participación a las comunidades locales, lo que quiere decir, que la empresa presta servicios de energía a través de diversos proyectos, como integrar a la ciudadanía en el proceso de socialización para la toma de decisiones de los proyectos que la Corporación implemente en las comunidades en el área de concesión, considerando disposiciones normativas e incorporar mano de obra comunitaria en los proyectos de operación e inversiones, es decir la contratación en un porcentaje mínimo de la comunidad en donde se desenvuelvan estos proyectos. Siendo esto un eje estratégico con su relacionamiento comunitario que les permite a las personas involucrarse en su propio desarrollo social.

Planteamiento del problema

En la ciudad de Esmeraldas se concentran algunas de las más grandes industrias del país y todas y cada una de ellas son empresas que responden al desarrollo de la sociedad esmeraldeña. La empresa que fue objeto de investigación es CNEL EP, considerada la mayor empresa de distribución de energía eléctrica en Esmeraldas, la que, por su naturaleza, puede generar un gran impacto, sobretodo ambiental y social en el territorio.

La adopción de la Responsabilidad Social como modelo de gestión de las empresas implica la definición de políticas y sistemas de gestión en el ámbito económico, social y medioambiental. Con la presente investigación se analizó la Responsabilidad Social Empresarial de CNEL EP en la participación del desarrollo de la comunidad.

¿Cómo la empresa CNEL EP a través Responsabilidad Social Empresarial retribuye al desarrollo de la comunidad esmeraldeña?

Justificación

A nivel mundial la RSE es un tema importante tanto en las empresas públicas como en las empresas privadas, por lo cual existe la normativa ISO 26000 donde indica que la RS se debe aplicar a los beneficios de las partes interesadas directa o indirectamente.

La Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades) hizo público el Plan Nacional del Buen Vivir (2017-2021) para conocimiento y aplicación de todos los ecuatorianos, en el que detalla los lineamientos marcados en cada uno de los objetivos que contienen las políticas y las metas a las cuales apunta el Gobierno Nacional y que está orientado con un enfoque de derechos articulados con la agenda del 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Por otra parte la Ley Orgánica de Empresas Publicas plantea “fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrados del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social” (p.3)

En esta investigación se analizó la situación actual de la empresa CNEL EP Esmeraldas, logrando conocer las acciones que están desarrollando para cumplir con sus obligaciones e identificar las dificultades que enfrenta la institución en la participación al desarrollo de la comunidad donde despliega sus actividades.

La RSE es un elemento útil y eficaz para mejorar notablemente la empresa, por lo que en la presente investigación se logró evidenciar la realidad de la empresa respecto a la RSE, dirigido especialmente a una de sus dimensiones externas que es la comunidad, de tal forma que logre implementar ciertas estrategias y acciones que lleven a la empresa a convertirse en una entidad socialmente responsable, ya que los estudios demuestran que aquellas empresas involucradas directamente con la RSE obtienen: mejor capacidad de contratación y permanencia de los trabajadores, mayor lealtad del consumidor, valoración de la imagen y la marca y sostenibilidad a largo plazo.

La RSE no solo beneficia a la organización directamente, sino también a la comunidad donde la empresa desarrolla sus actividades, ya que al ejercer este compromiso va a tomar en cuenta a las personas que se encuentran en su entorno externo, generando empleos, promoviendo el desarrollo de la comunidad; colaborando con proyectos comunitarios a través de la formación gratuita.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la Responsabilidad Social Empresarial de CNEL EP Esmeraldas y su participación en el desarrollo de la comunidad.

Objetivos Específicos

- Describir los programas y/o proyectos ejecutados por CNEL EP, orientados al desarrollo de la provincia de Esmeraldas, en el periodo 2017.
- Conocer el desarrollo o transferencia de nuevas tecnologías en la provincia a través de convenios de CNEL EP con universidades o instituciones de investigación.

CAPITULO I: MARCA TEÓRICO

1.1. Bases teóricas científicas

Al indagar la teoría de la Responsabilidad Social Empresarial, se encuentra con dificultades de entender, por lo que existe una diversidad de definiciones, de enfoques y diferentes escuelas de pensamientos que dan un concepto distinto, de esta forma se popularizó el término que sufrió una pérdida de identidad y da a múltiples interpretaciones y concepciones por lo que la gente confunde y se termina usando de manera errónea.

Se identifica diversas teorías de la Responsabilidad Social que proponen diferentes criterios con el fin de marcar un orden de cómo ha ido evolucionando en el tiempo hasta llegar a lo que se entiende hoy en día por Responsabilidad Social.

Algunos investigadores proponen que en la década de los cincuenta el concepto de RSE tiene origen en el libro *Social Responsibilities of the Businessman* de Howard Bowen (1953) en el que se cuestiona sobre la responsabilidad que la organización debe ocupar o no con la sociedad, por lo que las acciones de grandes empresas provocan un impacto en la ciudadanía, para lo cual es necesario el uso de políticas en base a los objetivos y los valores de la sociedad.

En la década de los 60 según Crespo (2010), se propuso que la responsabilidad Social de la empresa se lograba medir según la cantidad de poder que esta tiene sobre la sociedad, por lo que aquellas empresas que ejercen mayor impacto o ingresos económicos tenían que asumir mayor Responsabilidad Social.

En la década de los setenta se desea precisar el concepto de Responsabilidad Social ya que se nota el vínculo que existe entre la sociedad y la empresa, por lo que se dice que es el elemento humano que se encarga de validar el funcionamiento y desempeño de ella, aquí ya no se habla de una entidad única sino de un concepto conformado por diversos elementos.

En los ochenta Cochran y Wood (1984) plantaron la propuesta de que la RSE debe ser implementada por medio de la generación de principios que aclaren la actuación de la organización y la puesta en marcha de políticas que busquen respuesta a las problemáticas sociales y a la creación de procesos que apunten a organizar acciones sociales. En esta década aparece también la teoría de Freeman que menciona a los grupos de interés o Stakeholders como accionistas, inversores, empleados, clientes y proveedores los cuales la organización tiene responsabilidad ya que son todos aquellos que son afectados por las operaciones de la empresa.

En la década de los noventa esta teoría se vuelve más intensa y se dice que la RSE es un manera de gestionar la relación que existe entre la empresa y su grupo de interés, en esta década Ryanybaru Kaku propone la famosa Senda Kyosei que define como los individuos y las organizaciones viven y trabajan juntos por el bien común.

En el 2000 la RSE deja de ser un medio para el desarrollo sustentable, pasa a ser también un promotor de progreso humano, comienzan a intervenir organismos internacionales como la ONU, Banco Interamericano de Desarrollo que ayuda a la implementación de medidas de RSE y ayuda a las pequeñas y medianas empresas a poner en marcha acciones de RSE; ISO desde el 2005 trabajó en la generación de un estándar que se denomina ISO 26000 el cual tiene como objetivo acoger todas y aquellas normas o los indicadores que se encuentran a nivel internacional.

En el 2001 la Comisión Europea en el Libro Verde se refiere a que una empresa socialmente responsable no solo cumple con las obligaciones jurídicas, también es responsable con el talento humano, las relaciones con los clientes y el entorno en el que se desenvuelve; aumentando su competitividad.

Por otro lado, el Pacto Global de Naciones Unidas (2014) manifiesta que “Ser socialmente responsable implica todo un modo de hacer negocios, lo cual se manifiesta a través de: relaciones con comunidad, trato con empleados y respeto al medioambiente. Con lo cual, es posible promover la competitividad de las empresas, mediante políticas generales de inversión, desarrollo económico y modernización del país” (p.5)

Tanto en La Comisión Europea en el Libro Verde (2001) como el Pacto Global de Naciones Unidas (2014) coinciden en que la RSE habla de la capacidad que tiene una empresa frente a los efectos de sus acciones sobre los diferentes grupos de interés, por eso se dice que cada empresa es socialmente responsable según sus actividades de operación, por medio de sus estrategias, con los impactos sociales y ambientales para fortalecer las relaciones con los loa grupos de interés.

En fin la RSE se define por la relación que existe entre la empresa con sus partes interesadas en un periodo de corto, mediano y largo plazo, para el desarrollo sostenible de las comunidades, para la mejora e innovación continua y en un futuro plantearse como una cuestión ligada a la viabilidad y la supervivencia de las empresas.

Actualmente, en Latinoamérica son varias las instituciones que se interesan en promover la adopción de prácticas en el tema de responsabilidad social en las grandes, medias y pequeñas empresas. En Brasil el Instituto Ethos de empresas de responsabilidad social, es una organización no gubernamental creada en 1998, con la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a que puedan administrar sus negocios de una forma socialmente responsable, ayudando a promover una sociedad sostenible y justa.

Instituto Ethos se propone sembrar la práctica de la responsabilidad social empresarial ayudando a las instituciones a: 1.- Comprender e incorporar progresivamente el concepto de comportamiento socialmente responsable; 2.- Aplicar las políticas y prácticas que cumplen con los criterios éticos altos, lo que contribuye a la consecución del éxito económico sostenible en el largo plazo; 3.- Asumir sus responsabilidades con todos los afectados por sus actividades; 4.- Demostrar a los accionistas la importancia de un comportamiento socialmente responsable de la devolución en largo plazo de su inversión; 5.- identificar formas innovadoras y eficaces de trabajar en colaboración con las comunidades en la contribución del bien común; 6.- Prosperar, lo que contribuye al desarrollo social, económico y ambiental sostenible. (ETHOS, 2016)

Al analizar la situación de Responsabilidad Social y ambiental de las empresas en Latinoamérica muestra que no se puede generalizar, el ambiente económico y social de los países es muy distinta.

Las prácticas empresariales responsables han ido evolucionando desde una forma filantrópica, pasando por la ciudadanía corporativa hasta llegar como estrategia; también nos indica que se han desarrollado herramientas e indicadores de Responsabilidad Social Empresarial que puedan argumentar la práctica en su totalidad.

Estos últimos años han sido una época de muchos cambios en el modo de actuar de una organización, la RSE hoy en día es cuestionada, por lo tanto las empresas no pueden ser indiferentes a su entorno o grupo de interés.

Por lo que hace unos años se forma una corriente europea en donde se exige que las organizaciones sean cada vez más responsables por su accionar dentro de la comunidad. Con esto nacen los principios de Responsabilidad Social Empresarial, y así las empresas empiezan a crear las Memorias de Sostenibilidad que no es más que un informe basado en guías en donde se realiza una evaluación con la finalidad de saber si la empresa es responsable.

Una empresa tiene que ser transparente con la sociedad, divulgando información o las intenciones de una manera clara y accesible a todos que se relacionan con ella, demostrando disposición para el dialogo, explicando situaciones que prevengan el riesgo progresando el contacto con organizaciones y formadores de opinión de esta manera usando la transparencia en la relación con la comunidad, estos aspectos pueden caracterizar a una empresa que tiene una gestión socialmente responsable.

Al momento en el Ecuador, las empresas transnacionales ya están capacitando a personal para aplicar estas policías, pero la falta de normas y procedimientos como personas calificadas, genera un efecto contrario en donde la población critica su accionar (GROUP, 2007)

1.1.1 Dimensiones de la responsabilidad social empresarial

La aceptación de RSE en las prácticas empresariales y la importancia que esta tiene en el desarrollo de sus actividades, causa que se quiera especificar la participación de las partes involucradas en la relación sociedad empresa, por lo que se identifica las dimensiones que tiene la RSE.

Se tomó como referencia en el Libro Verde de la Comisión Europea (2001) donde distingue dos dimensiones de la RSE: una interna y una externa. La dimensión interna es la que afecta directamente a los trabajadores y al medio ambiente; la gestión de recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo. La dimensión externa aglomera a los aspectos relacionados con la comunidad, los proveedores y cliente o consumidores, los derechos humanos y los problemas ecológicos mundiales o sea abarca los grupos de interés.

Entre las dimensiones externas e internas tienen características en común, en especial en las empresas públicas como:

- **La transparencia:** Es uno de los valores que las empresas deben tener presente sobre todo en las públicas, de ellos depende la reputación institucional, es donde la empresa da a conocer en esencia el impacto que causa en el presente y futuro.
- **La participación:** Trata de la comunicación que la empresa tiene con sus empleados y con los diferentes grupos de interés, de esta manera es más fácil conocer las necesidades que presentan las partes involucradas cuando se aplica correctamente la RSE.
- **Beneficio mutuo:** Es el equilibrio en la RSE que se desea aplicar sin comprometer las operaciones futuras de la empresa, las organizaciones públicas ofrecen beneficios para las partes interesadas que están direccionados hacia la construcción de las políticas públicas, programas institucionales y la identificación de experiencias exitosas.

1.1.2 Dimensión interna

Como anteriormente se explicó, las dimensiones internas son las que involucran directamente a los trabajadores de la empresa. Aquí se toma en cuenta los recursos humanos, salud y seguridad ocupacional. Dentro del ámbito de talento humano se incluye los recursos naturales que se utilizan en el proceso de la producción.

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) se detalla áreas que examinan la dimensión interna, como:

- Gestión de los recursos humanos

Hoy en día la empresa debe de contar con trabajadores calificados que puedan lograr su permanecía. La empresa espera que las prácticas sean socialmente responsables sin discriminar, por lo que facilita la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos y trabajadores de mayor edad. También incluye la mejora de la información en la empresa, obtener un equilibrio entre familia y trabajo, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la consideración de la capacidad e inserción profesional y la seguridad de un lugar de trabajo.

- Seguridad y salud en el trabajo (SST).

Las organizaciones al incluir SST, advierte potenciales riesgos que puedan afectar la salud del trabajador, los tiempos de la actividad de realizan, la calidad del ambiente laborar, la carga de trabajo; lo cual permite a la empresa implementar regímenes de forma general para dar soluciones a problemas existentes o futuros así llegar a alcanzar un equilibrio entre las necesidades internas y externas.

- Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales

La iniciativa por disminuir el consumo de recursos o de los derechos y las emisiones contaminantes aumenta la competitividad entre las empresas y por ende reduce el impacto ambiental. Por lo que Baum (2013) manifiesta: otro plan que motiva a la RSE, es el sistema comunitario de gestión y de auditoria de calidad medioambiental, ISO 19000; el cual impulsa a las empresas de forma voluntaria la mejora continua de los sistemas de

gestión ambiental (SGA) para que la empresa fije políticas, estrategias y objetivos ambientales.

- Derechos Humanos

La Responsabilidad Social se sujeta a los derechos humanos, se toma como referencia a la Organización Internacional del trabajo (OTI), los cuales se mantienen bajo esquemas éticos que aseguran el respeto a los valores y enfoque que deben adoptar las empresas para sus trabajadores y diferentes grupos de interés.

1.1.3 Dimensiones externas

La RSE tiene un amplio abanico participantes y ONG que defienden los intereses de las comunidades locales y medio ambiente.

Integrantes de la dimensión externa:

- Comunidades locales

En este punto es donde la organización se desarrolla, por lo que debe proponer en proteger la comunidad, incentivar, extender su bienestar ya que la empresa depende de la salud, la prosperidad y estabilidad, por lo tanto como entidad comercial, goza de prestigio local, lo que facilita el reclutamiento de trabajadores locales, contribuyendo al progreso de las comunidades. De igual forma la empresa requiere un lugar conveniente para poder realizar su actividad comercial, eso quiere decir que necesita un medioambiente limpio y excelente redes de comunicación, pero también pueden provocar actividades contaminantes ya sea al agua, el aire y el suelo y la eliminación de residuos. Por esto la empresa debe de tener buenas relaciones con la comunidad, ofreciendo servicios que ayuden a los trabajadores o colaborar con organizaciones de defensa del medio ambiente.

- Socios comerciales, proveedores y consumidores

El tema de negocios es una cadena, las empresas se convierten al mismo tiempo en socios comerciales de otras empresas como clientes, subcontratistas, proveedores o competidores, por lo que deben de tener conciencia que estos efectos sociales pueden ser

reflejados por las prácticas de sus proveedores a lo largo de la cadena de producción afectando también a sus socios económicos. Esto es un ejemplo de una empresa que ha subcontratado parte de su producción o servicios, y que pudieron haber asumido una RSE suplementaria.

La presente investigación se enfocó en las dimensiones externas de la RSE, especialmente en las comunidades locales, ya que es ahí es el medio social donde se desarrolla la empresa y donde se va a analizar el comportamiento de la organización aplicando estrategias como; brindar educación, incitando a la empresa al consumo responsable y sostenible, desarrollando bienes y servicios que estén al alcance de toda la comunidad.

1.1.4 Los grupos de interés o “stakeholders”

En la presente investigación se mencionó de los grupos de interés o también conocidos como “stakeholders” por lo que debe saber sobre que trata este término como conocimiento general.

Stakeholders es un término que fue mencionado por primera vez por R. Freeman en 1984 su libro *Strategic Management: A Stakeholders Approach*, en el que define como cualquier grupo o individuo que pueden afectar o ser afectados por la consecución de los objetivos de la empresa.

Se debe tener presente que la teoría de los Stakeholders se basa en el principio tratado por Kant (1998), que define a los interesados como, trabajadores, los accionistas, los clientes y la comunidad local e indica que todos los seres humanos tienen derecho a ser tratados como personas.

De acuerdo con el primer principio de la teoría de Donaldson (1995), es que "la corporación se debe manejar para el beneficio de sus grupos de interés. Que los derechos de estos grupos deben ser asegurados y, además, los grupos deben participar, en las decisiones que afectan substancialmente su bienestar" (p. 72).

1.1.5 ¿Qué es la norma ISO 26 000?

La norma ISO 26000 (Organización Internacional para la Estandarización) “... es una guía no certificable que provee orientación para la adopción de buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social” (Comunica RSE, 2012, P.17)

La ISO26000 propone directrices sobre los principios y asuntos relacionados con RSE para que la empresa pueda ponerlos en práctica, esta normativa va dirigido a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, ya sean peñas o grandes empresas, sin importar su sector o ubicación geográfica.

Ecuador se integró a ISO por medio de su organismo gubernamental INEN, para participar en la composición de la norma en conjunto con expertos de seis sectores interesadas conformado por:

1. Gobiernos
2. Trabajadores
3. Consumidores
4. Industrias
5. Organizaciones no gubernamentales (ONG) y
6. SSRO (Service, Support, Research and Others) conformado por académicos, centros de investigación, cuerpos colegiados, servicios y otros

1.1.6 Marketing en RSE

Cada vez son más las empresas que se han interesado en las estrategias de la RSE lo que es realizar actividades industriales o empresariales que tengan constantes retornos que benefician a la sociedad.

Por lo que se dice que una empresa responsable sin importar la talla es reconocida por sus clientes como una empresa comprometida con la sociedad, por lo que genera más ventas de sus productos y marcas, gracias a la mercadotecnia social.

En la actualidad el mundo requiere la atención de los problemas como: la contaminación, violencia, pobreza, ignorancia, discriminación, entre otros, son motivos para lograr una participación de cada persona. Por lo que las organizaciones demuestran que no solo son negocios rentables, también empresas que buscan contribuir con la mejora de su entorno social, al estar abierta a las demandas de la sociedad se puede adaptar de manera más fácil logrando crear productos y servicios que puedan atender las nuevas expectativas del consumidor.

Una empresa obtiene beneficios al prioriza la RSE; desarrollando proyectos sociales, participando con la comunidad y que se preocupe por el medio ambiente; logran llamar la atención no solo del consumidor también del consumidor ya que según estudios se determina que el consumidor gratifica ah aquellas empresas que adoptan un comportamiento socialmente responsable, estos valores y principios que adopta la empresa aseguran la fidelidad del consumidor, mayor capacidad de contratar y mantener talentos, valoración de la imagen y de la marca y lo más importante la sostenibilidad del negocio a largo plazo

1.2. Antecedentes

Para profundizar lo planteado se ha realizado un análisis de tres estudios en base a la RSE en empresas públicas.

Carlos Flores Herrera (2014) concluye en su investigación realizada en la Ciudad de Quito en la Universidad Politécnica Salesiana, con el tema “La Responsabilidad Social como modelo de gestión en las empresas públicas eléctricas y su incidencia en el desarrollo local sostenible” que la ausencia de instrumentos y mecanismos que puedan ayudar a la planificación de la RSE causa que la mayoría de las acciones que se realice no responde a un enfoque de RS, al contrario son ejecutadas de forma aislada algunas sin conexión con la visión estratégica de la empresa. En este estudio se utilizó la combinación de investigación descriptiva- explicativa (analítica) lo cual permitió al autor observar las característica del objeto de estudio, seguido por las técnicas de investigación cualitativas incluyendo el análisis documental y entrevistas estructuradas a responsables de la gestión social de las empresas públicas.

Cattan Veas María José y Villalta Báez Denisse Estefanía (2013) concluye en su investigación realizada en la Ciudad de Guayaquil en la Universidad Politécnica Salesiana, con el tema “Empresas públicas en Guayaquil, situación actual y modelos de implementación” las empresas tienen algunas falencias con el medio ambiente, valores éticos y respeto a las partes interesadas, por lo que recomienda implementar más mecanismos de control. En esta investigación se utilizó como metodología las variables dependientes e independientes con el fin de obtener información e identificar las falencias o la realidad que existe respecto a las partes interesadas.

En igual forma Costa Rica en una organización sin fines de lucro, la Asociación Empresarial para el Desarrollo, es conformada por más de 140 empresas que trabajan de forma coordinada con la sociedad civil y el Estado a través de alianzas público privadas, el cual busca la sostenibilidad y competitividad del país, por medio de la promoción de modelos responsables de negocio en las empresas, reduciendo impactos negativos y maximizando impactos positivos en la sociedad, el ambiente y la economía, se propuso el diseño de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial para las empresas, con la

ayuda del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible
CLACDS (AED, 2017)

1.3. Marco legal

En Ecuador las leyes se han elaborado teniendo relación a la declaración de derechos humanos y a lineamientos de las Naciones Unidas enfocados en la RSE, por lo tanto se ha considerado como fundamentación legal para que respalde esta investigación las siguiente leyes y artículos:

La Constitución de la República del Ecuador (2008), menciona:

- En su Artículo 66: Numeral 15, el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.
- En su Artículo 66: Numeral 26, el derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas.
- En su Artículo 278: Numeral 2, establece que a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas les corresponde producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.
- En su Artículo 326: Numeral 5, establece que toda persona tendrá el derecho a realizar sus labores dentro de un ambiente adecuado, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

La presidencia ha incluido en la constitución la responsabilidad social y ha elaborado un modelo de gestión llamado Plan Nacional del Buen Vivir, donde las instituciones públicas y privadas deben velar por la aplicación de los valores de Responsabilidad Social para mejorar la calidad de vida de las personas.

El Plan Nacional de Buen Vivir 2013-2017 indica que:

“La oferta de electricidad se complementará con la implementación de pequeños proyectos de generación de energía con fuentes renovables- tales como la fotovoltaica, la eólica, la biomasa y la hidroeléctrica- en zonas cercanas a los consumidores, y con esquemas de gestión participativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, las organizaciones comunitarias y el sector privado”

En uno de los objetivos de la Ley Orgánica de Empresas Publicas plantea: “Fomentar el desarrollo integral sustentable, descentralizado del Estado contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social”.

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Corporación Nacional de Electricidad EP de Esmeraldas empresa que se dedica a la distribución y comercialización de energía eléctrica, ubicada en las calles Av. Eugenio Espejo y Calle Río Tabiazo, Sector Santas Vainas, en la Ciudad de Esmeraldas.

Por su finalidad se utilizó la investigación aplicada, como indica Murillo (2008), también recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se obtienen otros, después de implementar y sintetizar la práctica basada en el estudio.

Para la obtención de datos se utilizó la investigación documental por lo que se tomó como apoyo en fuentes de tipo documental los expedientes o documentos como fichas técnicas de proyectos, donde describe y el número de beneficiados también se sustentó en documentos como las memorias de sostenibilidad es un reporte anual de conocimiento público igualmente tomó en cuenta las leyes que respalden la RSE en el Ecuador.

En la profundidad y nivel de conocimiento que se utilizó la investigación de nivel descriptivo, ya que según los autores Alama del Cid, Méndez y Sandoval (2007) mencionan que esta investigación busca especificar las propiedades importantes de los grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido un análisis, es por esta razón que será aplicada en la investigación, por lo que es necesario describir a los grupos de interés como la empresa y la comunidad.

La información que se obtuvo fue cualitativa lo que permitió entender la interrelación de datos, explorando las relaciones sociales y descubriendo la realidad que experimentan los grupos de interés de la presente investigación.

Para poder desarrollar esta investigación, se tomó el enfoque utilizado por ISO (Organización Internacional de Normalización) por medio de la Norma 26000, es la que

ayuda a regular lo establecido para que se pueda desenvolver las buenas prácticas en el tema de RSE, aunque no tiene certificación su adopción se hace de manera voluntaria. También se utilizó los indicadores Ethos que es una herramienta que ayuda a las empresas a incorporar en su gestión los conceptos y compromisos en las prácticas de responsabilidad social.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición Conceptual y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o instrumentos
Responsabilidad Social	Responsabilidad Social es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.	Selección del tema. Revisión bibliográfica. Elaboración de objetivos. Construcción del marco teórico.	Dimensión externa-Comunidades locales	Programas y/o proyectos sociales.	Ethos
	Empresarial En CNEL EP	Aplicar encuestas al personal que trabaje en el área de RSE		Convenios con universidades e institutos.	Entrevista
				Actas de resolución.	Revisión Documental

2.3. Población y muestra

La población que se analizó fue la empresa CNEL EP Esmeraldas, ya que ahí es donde se encontró la información directa para poder desarrollar la presente investigación.

Al ser la empresa la población se realizó la muestra con las personas encargadas de Responsabilidad Social que tiene la organización con la comunidad, como la Dra. Doctora Evelyn Drouet del departamento Ambiental y el Ingeniero Ebert Sosa del Departamento Técnico de CNEL EP.

2.4. Métodos

En la presente investigación se utilizó el método analítico, porque tiene la finalidad de examinar las características internas del proyecto investigado, para lograr este propósito fue necesario definir y describir adecuadamente los problemas que fueron analizados en la presente investigación; también se aplicó el método deductivo para generalizar en forma lógica los datos recabados en el proceso de evaluación para concretar sus consecuencias lógicas

2.5. Técnicas e instrumentos

Con la finalidad de buscar y encontrar información verbal y de forma directa, se estableció como técnica de investigación la encuesta que es validada por ETHOS ya que es una herramienta que auxilia en el proceso de profundización de su comprometimiento con la RSE y el desarrollo sostenible a las empresas, y dos encuestas validadas por docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, la encuesta formada por 9 preguntas cerradas se la realizó a la persona encargada del área de RS en la empresa CNEL EP la Doctora Evelyn Drouet, que facilitó información sobre el tema de investigación, la cual se corroboró la información mediante la revisión documental que nos permitió reconocer donde se han desarrollado los proyectos vigentes, el objeto y el número de beneficiado, la primera entrevista está compuesta por 7 preguntas abiertas, se la realizó al Ingeniero Ever Sosa del departamento técnico el cual proporcionó información de los convenios y solicitudes que tienen con universidades y colegios; la segunda entrevista compuesta por 4 preguntas abiertas fue a una estudiante que ya

culminó sus prácticas pre profesionales en la empresa antes mencionada la señorita Maribel Holguín estudiante de la PUCESE de la carrera de Administración de empresas.

2.6. Análisis de datos

Para la realización del análisis de los datos obtenidos luego de la aplicación de las al Ingeniero Sosa encargado de los estudiantes que realizan las prácticas, se corroboró la información con la entrevista que se realizó a la estudiante Maribel Holguín estudiante de la escuela de Administración de empresas de la PUCESE que desarrolló las prácticas pre profesional en la empresa CNEL EP, las cuales tuvieron relación y se logró obtener un resultado favorable para la investigación.

De igual manera se realizó la encuesta validada por ETHOS a la Doctora Drouet encargada del Departamento del Ambiente, la cual se comparó con documentos como memorias técnicas y memorias de sostenibilidad emitidas por la empresa, las cuales se obtuvo resultados positivos.

Una vez ya teniendo toda la información, se utilizaron unas tablas en Microsoft Word para un mejor entendimiento en la redacción de las entrevistas y la encuesta a las personas mencionadas anteriormente

Cargo funcionario	Clave
Directora departamento ambiente	E1.- p1-p2-p3-p4p-p5-p6-p7-p8-p9-p10
Encargado del Departamento Técnico	E2.- p1-p2-p3-p4-p5-p6-p7
Estudiante de Administración de Empresas	E3.- p1-p2-p3-p4

CAPITULO III: RESULTADOS

Encuesta

Este instrumento fue aplicado a la Doctora Evelyn Drouet, encargado del Departamento Ambiental de CNEL EP ubicado en la Ciudad de Esmeraldas

PREGUNTAS	RESPUESTAS
P1.- ¿Reconoce la comunidad en que está presente como parte interesada importante en su proceso decisorio?	La empresa Cnel. Socializa con la comunidad, realizan un estudio de impacto ambiental y el plan de manejo ambiental que exige el marco legal, así como la ubicación del proyecto, su alcance y la metodología utilizada de esta manera garantizar un beneficio a la comunidad, sin embargo la decisión de realizar el proyecto es netamente de la empresa ya que los estudios previos generan buenos resultados para la sociedad.
P2.- ¿Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones?	En la actualidad no se involucra Cnel en estos problemas por lo que empresa no cuenta con los recursos económicos destinado a estas problemáticas
P3.- ¿Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (viviendas, carreteras, puentes, escuelas, hospitales)?	La empresa como tal no es responsable de ejecutar estas obras debido a que la organización encargada de realizar estos proyectos es CELEC por ser una empresa que cuenta en su plan anual recursos destinados a este tipo de proyectos
P4.- ¿Tiene prácticas de compras y de inversiones para perfeccionar el desarrollo socioeconómico de la comunidad en que está presente?	El entrevistador desconoce la naturaleza de esta pregunta, lo que quiere decir que no practica.
P5.- ¿Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno?	CNEL contrata a otras empresa para que realice un monitoreo de ruido que es causado por las subestaciones que están en diferentes cantones que afecten a la comunidad o a los trabajadores
P6.- En los últimos tres años, ha recibido la compañía reclamos o manifestaciones de la comunidad (petitorios, peticiones con muchas	Si existen reclamos por parte de la comunidad, uno de los reclamos más frecuentes son la incorrecta ubicación de postes de energía eléctrica y las instalaciones de cableado eléctrico.

firmas, protestas) por motivos listados a continuación:

- **Exceso de basura, generación de mal olor, efluentes y otras formas de contaminación (sonora, visual)**
- **Exceso de tráfico de vehículos, causando ruido y trastornos**
- **Interferencia en sistemas de comunicación**
- **Alteraciones sociales negativas ocasionadas por sus actividades/instalaciones**

P7.- ¿Realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educacionales o de interés público?

Debido al desconocimiento de la responsabilidad con la comunidad la empresa no realiza este tipo de actividades, lo maneja CELEC directamente.

P8.- ¿Incluye la acción social y sus responsabilidades en el proceso general de planificación estratégica?

La empresa no incluye acción social por lo tanto no tienen en su planificación.

P9.- Planea su acción social con vista a maximizar su impacto a largo plazo

La empresa no incluye acción social

P10.- ¿Tiene procedimientos de consulta periódica a los beneficios de su acción social, monitoreándola por medio de indicadores de desempeño?

La empresa al no realizar acción social directa con la comunidad por lo tanto no puede monitorear su desempeño

Análisis

Según la entrevista que se realizó a E1 encargada del departamento del Ambiente, indicó que para CNEL EP Esmeraldas la ciudadanía cumple un rol fundamental en el despliegue de cada uno de los proyectos que la empresa realiza en los distintos lugares de la provincia

a los que presenta su servicio eléctrico, el compromiso de cada persona en las poblaciones donde se ejecutan los proyectos es indispensable para que exista sostenibilidad a largo plazo, no solo en el mantenimiento de su estructura, sino también en la relación empresa-cliente por este motivo previo a la ejecución de cada proyecto se da un peso importante a la participación ciudadana, para escuchar sugerencias, ideas y requerimientos; además, se socializa el estudio de impacto ambiental y el plan de manejo ambiental que exige el marco legal, así como la ubicación del proyecto, su alcance y la metodología utilizada de esta manera garantizar un beneficio a la comunidad.

La empresa como tal no es responsable de ejecutar obras que contribuyen con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar como viviendas, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, ya que la organización encargada de realizar estos proyectos es CELEC que cuenta en su planificación.

La empresa cumple responsabilidad social brindando su servicio que es de distribuir energía eléctrica a las comunidades tanto rurales como urbanas siempre velando por el cuidado del medio ambiente para que de esta manera la comunidad quede satisfecha con el servicio que brinda CNEL logrando así un desarrollo en la comunidad activando su economía.

CNEL en el año 2017 realizó la repotenciación de las subestaciones Las Palmas y Quinindé; la reconstrucción de la subestación Santas Vainas y la construcción del sistema de subtransmisión Tachina para garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio, monitoreando el nivel de ruido que generan todas las subestaciones para no molestar a la comunidad donde se desarrolla sus actividades.

Entrevista 1

Este instrumento fue aplicado a al Ingeniero Ebert Sosa, encargado del Departamento Técnico de CNEL EP ubicado en la Ciudad de Esmeraldas

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.- ¿Cnel. tiene convenios con instituciones públicas o privadas para realizar prácticas o pasantías en la empresa?	Si tienen convenios con colegios y universidades, en este momento tienen convenio con el Colegio Luis Tello con los estudiantes de tecnología durante 6 meses y cuando los estudiantes desean realizar prácticas deben de realizar solicitud directamente al administrador de CNEL EP
2.- ¿Qué beneficio tiene Cnel. al momento de aceptar estudiantes en la empresa para que realicen sus prácticas pre-profesionales?	El beneficio que tiene la empresa al momento de aceptar estudiantes es que les ayudan en las actividades que tiene q realizar a diario siempre y cuando sea útil para la carrera o especialidad del estudiante.
3.- ¿Existe un plan de actividades para los estudiantes que desean realizar sus prácticas en CNEL?	En el caso del convenio con el Colegio Luis Tello la institución misma trae su plan de actividades y la empresa lo revisa y si es necesario algún cambio se lo modifica, con los estudiantes que viene solicitan realizar sus prácticas de igual manera traen su plan de actividades y se lo modifica para un mejor desarrollo del estudiante en la empresa.
4.- ¿Qué departamento de la empresa es el que solicita estudiantes para que realicen las practicas pre profesionales?	Los departamentos que tiene estudiantes son en el área técnica, área financiera administrativa y área de distribución, pero más en el área técnica
5.- ¿Estudiantes de que carrera universitaria prefiere CNEL para que realicen sus prácticas pre profesionales?	Las prácticas o pasantías en Cnel. son abiertas para todos los estudiantes sin preferencia de carrera o especialidad, la empresa trata de ubicarlos en el departamento en el que el estudiante se puede desarrollar y ayude a obtener conocimientos útiles
6.- ¿Cuál es la designación o delimitación de los estudiantes al adquirir información de la empresa cuando realizan sus prácticas pre profesionales?	Al estudiante se le administra la información necesaria para que pueda hacer sus actividades en el caso de solicitar información más privada de la empresa solo se la puede entregar por medio de la autorización del administrador de la empresa.

<p>7.- ¿Semestralmente cuantas solicitudes de estudiantes que desean realizar prácticas pre profesionales ingresan a la empresa?</p>	<p>No se tiene específicamente un número de solicitudes de estudiantes que soliciten realizar las prácticas y pasantías ya que la administración anterior no controló ese aspecto y a veces había demasiados estudiantes, pero actualmente se va a generar un cupo para poder tener un control al momento de recibir estudiantes y tratar de ser más selectivos al momento de aceptar.</p>
---	--

Análisis

Según la entrevista realizada al Ingeniero E2 encargado del área técnica CNEL cumple con transferir conocimientos a la ciudadanía por medio de los estudiantes de las universidades y colegios a través de convenios realizados con ellos durante un periodo de tres meses en el cual los estudiantes son enviados a diferentes áreas de la empresa como: área financiera administrativa, área técnica y área de distribución donde son encargados de actividades, para captar conocimientos útiles para sus carreras o especialidad, tomando en cuenta que a los estudiantes se le proporciona la información necesaria para que puedan desenvolverse en el área que son designados.

La empresa tiene cupo abierto para la entrada a estudiantes de diferentes universidades y colegios no solo de Esmeraldas sino de todo el Ecuador, pero por la demasiada demanda que tienen de estudiantes en la empresa y al no tener el espacio suficiente o adecuado la aceptación de solicitudes será más selectiva y con cupo límite en CNEL EP dando preferencia a los estudiantes locales.

Entrevista 2

Este instrumento fue aplicado a la estudiante de la PUCE-Esmeraldas Maribel Holguín cursando el 9no semestre de Administración de Empresas.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.- ¿Qué beneficios tienen los estudiantes realizar prácticas pre profesionales en instituciones públicas	Permite a los estudiantes conocer cómo se administran las empresas públicas en el país, como son los procesos administrativos, la metodología de los trabajos a efectuarse de las empresas publicas
2.- ¿Cuál era su papel en las prácticas en esta organización, cuáles eran las obligaciones específicas y en cuáles participó la dirección del supervisor	Era asistente de la líder financiera, recibía y revisaba documentos importantes para la empresa, archivar documentos y el manejo del Quipux que es un correo institucional donde llegan comunicados para elaborar los presos
3.- Describe como se relacionan los aspectos académicos y las practicas pre profesionales de tal manera que formen una experiencia útil.	En el área financiera logró profundizar la parte de presupuestos ya que ciertas contrataciones se tenían que realizar según un presupuesto y en el área administrativa la relación directa de recursos humanos
4.- Durante el tiempo que realizó las prácticas pre profesionales en la empresa, encontró algún obstáculo al momento de realizar alguna actividad	No encontró obstáculos, se encontraba en un círculo de trabajo bueno que compartió sus conocimientos para que logre desarrollar con éxito sus actividades, en las cuales aprendió y creo vínculos de amistad.

Análisis

De la presente entrevista a la señorita E3, manifestó que realizar las practicas pre profesionales en la empresa CNEL le dejo una grata experiencia no solo por trabajar con personas extraordinarias sino también por todo lo aprendido durante en todo el tiempo que estuve en el departamento financiero, el cual le dio apertura para llenarse de conocimientos que en un futuro cercano será útil implementarlas, ya sea en otro trabajo o en su misma empresa.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

Para cumplir con el objetivo del presente estudio de investigación, el que consiste en analizar la Responsabilidad Social Empresarial de CNEL EP en la participación del desarrollo de la comunidad, se tomó como referencia la norma ISO 26000, se inició con información recolectada por medio de la encuesta realizada a la persona encargada del departamento del Ambiente de la organización ya que la empresa no cuenta con un departamento de Responsabilidad Social, de acuerdo con la información obtenida, dan resultados que confirman que al problema de esta investigación se le ha generado una respuesta.

Al usar como referente la norma ISO 26000 para realizar el análisis en la investigación, conlleva a que tenga algo en común con los estudios anteriores sobre el tema. Como hace referencia Carlos Flores Herrera (2014) en su investigación toma esta norma para indicar que los principios de la responsabilidad social tiene que ver con la transparencia, rendición de cuenta, comportamientos éticos, partes interesadas, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Con relación a este asunto actualmente las acciones sociales de la empresa CNEL EP son ejecutadas de forma discrecional o sea se manejan de manera discreta, los cuales no responden a un modelo de gestión basado a la responsabilidad social, esto quiere decir que la no aplicación de instrumentos y mecanismos que puedan ayudar a la planificación en este tema, causa que solo unas pocas actividades que realiza a empresa respondan a un enfoque de responsabilidad social, estas son ejecutadas de forma aislada en ocasiones sin conexión con la visión estratégica de las empresas. Por ello se puede apreciar, que CNEL EP si incluye dentro de sus estrategias la Responsabilidad Social Empresarial, resultados que también se relacionan con la investigación de Cattán Veas María José y Villalta Báez Denisse Estefanía (2013).

Frente a esta realidad es importante reforzar el proceso de Responsabilidad Social, que implica insertar desde sus niveles de planificación estratégica estos principios, para lo cual se propone un modelo de gestión basado en la responsabilidad social que contribuya al fortalecimiento de las empresas públicas del sector eléctrico, logrando renovar el compromiso con la comunidad y con el medio ambiente.

Se observa claramente que CNEL EP se preocupa por el desarrollo de la comunidad permitiendo el acceso a estudiantes de diferentes colegios y universidad de Esmeraldas para que adquieran conocimientos según la especialidad y la carrera en las que se desenvuelven ya sea de manera voluntaria o por medio de convenios con las instituciones siempre y cuando cumplan con las políticas para poder permitir el ingreso a la empresa, CNEL EP indica que es una forma de preparar al estudiante, tener una experiencia real de lo que es trabajar en una empresa pública cumpliendo responsabilidades y actividades igual que un funcionario público, en un ambiente de trabajo de calidad permitiendo sentirse a gusto para que pueda desenvolverse en sus funciones de manera eficaz y eficiente, o en el caso de tener una empresa saber cómo se manejan las distintas áreas como; comercial, administrativa y financiera.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

Actualmente el tema de responsabilidad social en las empresas públicas o privadas es esencial ya que al ser una organización socialmente responsables se vuelve competitiva y con más posibilidades de supervivencia en el futuro, las empresas hoy son las principales motores de desarrollo para la sociedad y esto indirectamente le otorga el poder de construcción o destrucción de la misma, por ello es la necesidad de responder o rendir cuentas a los grupos de interés entre ellos la comunidad donde desarrollan sus actividades.

Como resultado del análisis realiza dado a la empresa CNEL EP Esmeraldas con relación a la responsabilidad social con la comunidad se puede concluir que:

- La empresa cumple su servicio con Responsabilidad Social
- Según la guía ISO 26000 los temas que la empresa destaca son el cuidado al medio ambiente, prácticas justas de operación y asuntos de consumidores.
- Por su estado económico cumple indirectamente con la Responsabilidad Social generando fuentes de trabajo, seguridad industrial y salud ocupacional, preocupándose por el medio ambiente ya que tiene monitoreo de ruido en cada una de las sub estaciones, velando por la seguridad de los ciudadanos e impartiendo conocimientos útiles a los estudiantes de universidades y colegios.
- El convenio más importante para la transferencia de conocimientos es con el Instituto Tecnológico Superior Luis Tello, los cuales serán útiles para el futuro de los estudiantes.
- La empresa no tiene en su plan de estrategias la Responsabilidad Social

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

En la presente investigación se recomienda a la empresa CNEL EP:

- En un futuro tenga en consideración una planificación anual en el tema de responsabilidad social con la comunidad ya que al involucrarse más con este grupo de interés puede lograr una mejor relación empresa cliente.
- Adoptar los principios y recomendaciones de la norma ISO 26000 como:
 - Diferenciar las actividades que son directamente para la Responsabilidad Social.
 - Identificar y comprometerse con las partes interesadas.
 - Implementar y promocionar un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas dentro de su esfera de influencia.
 - Rendición de cuentas.
 - Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Implementar un laboratorio de prácticas donde permita a los estudiantes tener mayor participación en las actividades de la empresa e influya de mejor manera en la transferencia de conocimientos.

REFERENCIAS

- Anti, A. (2013). *Propuesta de Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, y su Registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITEX*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5247/1/UPS-CT002754.pdf>
- Cattan M. y Villalta D. (2013). *Investigación de la responsabilidad social de las empresas públicas en Guayaquil, situación actual y modelo de implementación*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4688/1/UPS-GT000409.pdf>
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de: <http://www.asambleanacional.gov.ec>
- CNEL EP. (2017) *Rendición de cuentas 2017*. Recuperado de: <https://www.cnelep.gob.ec/rendicion-cuentas-2017/>
- Flores, C. (2014). *La Responsabilidad Social como modelo de gestión en empresas públicas eléctricas y su incidencia en el desarrollo local y sostenible*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7504/1/UPS-QT06324.pdf>
- ETHOS, (2011). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Sao Paulo, Brasil. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf
- ISO 26000. (2010). *Guía de Responsabilidad Social ISO 26000*. Recuperado: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf
- Koontz, H., Heinz, W y Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global*. México: MC. Graw-Hill interamericana editores S.A. de C.V.
- Memoria de Sostenibilidad CNEL EP. (2015). Recuperado de: https://issuu.com/ypsilon/docs/memoria_cnel_ep_1504

- Ortiz, P. (2010). *La responsabilidad Social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX*. Universidad Javeriana de Bogota. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf
- Plan Estratégico CNEL EP. (2017). Recuperado de: <http://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/307690277-Cnel-Plan-Estrategico-2015-2017-Final.pdf>
- Raufflet, E; Lozano, J y Barrera E. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: PEARSON EDUCATION
- SENPLADES (2012). *Plan Nacional del Buen vivir*. Recuperado de: http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf
- Vargas, G. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial, ciudadanía y desarrollo*. Cuadernos de Administración, vol. 24, núm. 43, pp. 177-191. Bogotá, Colombia
- Vives, A. y Peinado, E (2011). *La responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo

Anexos

Anexo 1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

ENCUESTA A LA PERSONA ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD

La presente encuestas se la realizará para tema académico para uso exclusivo del anteproyecto, previo a la obtención de título de ingeniería comercial mención productividad, para recopilar información que genere de aporte a la investigación.

1.- ¿Reconoce la comunidad en que está presente como parte interesada importante en su proceso decisorio?

SI NO

2.- ¿Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones?

SI NO

3.- ¿Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (viviendas, carreteras, puentes, escuelas, hospitales)?

SI NO

4.- ¿Tiene prácticas de compras y de inversiones para perfeccionar el desarrollo socioeconómico de la comunidad en que está presente?

SI NO

5.- ¿Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno?

SI NO

Anexo 2

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

**ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE LAS PRÁCTICAS PRE
PROFESIONALES EN LA COORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD**

- 1. ¿Cnel. tiene convenios con instituciones públicas o privadas para realizar prácticas o pasantías en la empresa?**
- 2. ¿Qué beneficio tiene Cnel. al momento de aceptar estudiantes en la empresa para que realicen sus prácticas pre-profesionales?**
- 3. ¿Existe un plan de actividades para los estudiantes que desean realizar sus prácticas en CNEEL?**
- 4. ¿Qué departamento de la empresa es el que solicita estudiantes para que realicen las practicas pre profesional?**
- 5. ¿Estudiantes de que carrera universitaria prefiere CNEEL para que realicen sus prácticas pre profesionales?**
- 6. ¿Cuál es la designación o delimitación de los estudiantes al adquirir información de la empresa cuando realizan sus prácticas pre profesionales?**
- 7. ¿Semestralmente cuántas solicitudes de estudiantes que desean realizar prácticas pre profesionales ingresan a la empresa?**

Anexo 3

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

**ENTREVISTA A ESTUDIANTE QUE REALIZÓ LAS PRÁCTICAS PRE
PROFESIONALES EN LA COORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD**

Empresa: _____

Departamento: _____

Horas de prácticas: _____

- 1. ¿Qué beneficios tienen los estudiantes realizar prácticas pre profesionales en instituciones públicas?**
- 2. ¿Cuál era su función en las prácticas en esta organización, cuáles eran las obligaciones específicas y en cuáles participo la dirección del supervisor?**
- 3. Describir como se relacionan los aspectos académicos y las practicas pre profesionales de tal manera que formen una experiencia útil.**
- 4. Durante el tiempo que realizo las practicas pre profesionales en la empresa, encontró algún obstáculo al momento de realizar alguna actividad?**



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
ANEXO N° 2

PUCE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Analizar la Responsabilidad Social Empresarial de CNEL EP Esmeraldas en la participación del desarrollo de la comunidad.

POBLACIÓN: Responsable en la empresa Cnel, de los estudiantes que realizan las practicas pre profesional

INSTRUMENTOS: Entrevista.

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un item por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	/		/				/	/		/		
2	/		/				/	/		/		
3	/		/				/	/		/		
4	/		/				/	/		/		
5	/		/				/	/		/		
6	/		/				/	/		/		
7	/		/				/	/		/		
8												
9												
10												
11												
Aspectos Generales										Sí	No	Observación
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										/		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE					X	NO APLICABLE						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por: <i>Humberto Salazar Dostoso</i>					CI. 0801772253					Fecha: 19/01/2018		
Firma: <i>[Firma]</i>					Teléfono: 0991305775					e-mail: humbertosalazar@puce.edu.ec		



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
ANEXO N° 2

PUCE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Analizar la Responsabilidad Social Empresarial de CNEL EP Esmeraldas en la participación del desarrollo de la comunidad.

POBLACIÓN: Dirigida a estudiante que ha finalizado sus prácticas pre profesionales en la empresa Cnel Ep.

INSTRUMENTOS: Entrevista.

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	/		/			/						
2	/		/			/						
3	/		/			/						
4	/		/			/						
5	/		/									
6	/		/									
7	/		/									
8	/		/									
9	/		/									
10	/		/									
11	/		/									
Aspectos Generales										Sí	No	Observación
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE						NO APLICABLE						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por:						CI. 0801748260			Fecha: 19-01-2018			
Firma:						Teléfono:			e-mail:			



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
ANEXO N° 2**

PUCE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Analizar la Responsabilidad Social Empresarial de CNEL EP Esmeraldas en la participación del desarrollo de la comunidad.

POBLACIÓN: Responsable en la empresa Cnel, de los estudiantes que realizan las practicas pre profesional

INSTRUMENTOS: Entrevista.

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	/		✓			✓	✓		✓			
2	/		✓			✓	✓		✓			
3	✓		✓			✓	✓		✓			
4	/		✓			✓	✓		/			
5	✓		✓			✓	✓		/			
6	✓		✓			✓	✓		/			
7	✓		✓			✓	✓		/			
8												
9												
10												
11												
Aspectos Generales										Sí	No	Observación
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE						NO APLICABLE						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por:						CI. 0801748260			Fecha: 19-01-2018			
Firma:						Teléfono:			e-mail:			