Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

Dirección de Investigación y Posgrados

ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) ESMERALDAS; TOMANDO COMO REFERENTE LA NORMA ISO 26000

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Análisis y mejoramiento de procesos

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, Mención Planeación

Autor: Ing. Tatiana Kruscaya Lara Tello

Asesor: Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grados de la PUCESE previo a la obtención del título de **Magister en Administración de Empresas, Mención Planeación.**

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial sobre la gestión del talento humano en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) Esmeraldas, tomando como referente la Norma ISO 26000.

Ing. Tatiana Kruscaya Lara Tello

Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román
DIRECTORA DE TESIS f. _____

Mgt. Cristina Mendoza Macías
LECTORA 1 f. _____

Mgt. Javier Fernández Cruz
LECTOR 2 f. _____

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez
COORDINADORA DE POSTGRADO f. _____

Mgt. Maritza Demera Mejía
SECRETARIA GENERAL PUCESE f. _____

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Tatiana Kruscaya Lara Tello, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0801519455, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

_____

Tatiana Kruscaya Lara Tello

MAESTRANTE

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román, en calidad de Directora de Tesis, certifico que la misma cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del tribunal, al trabajo de grado.

_____

Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román

ASESORA DE TESIS

DEDICATORIA

A mis hijos, Jesús David y Carolina, quienes son mi mayor inspiración y la razón de mi vida.

A mi abuela Jesús, quien desde donde se encuentra me protege, me ilumina y me da las fuerzas para superar todas las dificultades que se me presentan todos los días, permitiéndome alcanzar hoy una nueva meta en mi vida.

A mi compañero de vida Edgar, que siempre y en cualquier circunstancia, ha permanecido a mi lado, dándome la fortaleza necesaria para continuar trabajando para lograr mis metas.

A mis padres, Miguel y Alma, quienes me vieron crecer y me entregaron su amor y apoyo incondicional en todo momento, guiándome con sabiduría en los caminos de la excelencia y superación que nunca abandonaré. Muchas gracias por todos los sacrificios que hicieron para que terminara mi carrera.

A mis hermanos, Rubén, Romina y Gabriela. A mis queridos tíos Norian, Henry y Joffre.

A mis amigos y a los que dejé de ver, ya sea por la muerte o la distancia.

A todos quienes, al escribir estas líneas, recordé con amor.

Tatiana Kruscaya Lara Tello

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada le agradezco a Dios, por darme la oportunidad de alcanzar un logro más en mi vida y ponerme en el camino a las personas indicadas para lograrlo.

A todos quienes conforman la dirección de postgrado, maestros y al personal de las áreas administrativas de la PUCESE; especialmente a mi querida Mercedes por motivarnos en todo momento a ser mejores personas y a mi estimada Jenny, por su ayuda y su buena predisposición para colaborarme en todo momento.

Pero fundamentalmente a mi profesora asesora y guía, Isabel Maldonado Román, quien me brindó su ayuda, siempre con la mejor de las disposiciones, para orientarme y disipar mis dudas e inquietudes. Gracias por la plena entrega que demostró en todo el camino recorrido.

Tatiana Kruscaya Lara Tello

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1 Introducción 1

1.2 Justificación 4

1.3 Marco teórico de la investigación 6

1.3.1 Fundamentación teórico conceptual 6

1.3.2. Fundamentación legal 42

1.3.3. Revisión de estudios previos 44

1.4 Objetivos 47

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Método de investigación 48

2.2 Universo y muestra 50

2.3 Técnicas e Instrumentos 51

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Descripción de la muestra 53

3.2 Análisis y descripción de los resultados 53

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN 67

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1. Conclusiones 74

5.2. Propuestas 75

REFERENCIAS 77

ANEXOS 82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de cuestionario aplicado sobre Derechos humanos 55
Tabla 2: Resultados de cuestionario aplicado sobre Relaciones laborales 57
Tabla 3: Resultados de cuestionario aplicado sobre Prácticas laborales 59

Resumen

La investigación describe la situación existente en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP-Esmeraldas, en lo que respecta al cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, referida a la gestión del talento humano, tomando como referente la norma ISO 26000. Su ejecución se llevó a cabo con la finalidad de dar una respuesta y aportar a la compresión del siguiente problema científico formulado: ¿Cuál es la situación actual de la gestión de responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano en Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Esmeraldas? Para lo cual, se propuso como objetivo general: Analizar la gestión de responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Esmeraldas; tomando como referente la norma ISO 26000 y para poder dar cumplimiento al mismo, se propusieron dos objetivos específicos: Identificar el estado de cumplimiento de los derechos humanos en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), tomando como referente la norma ISO 26000 y conocer el estado de cumplimiento de las prácticas y relaciones laborales en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), tomando como referente la norma ISO 26000.

La investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo. El método empleado en la misma, ha sido el método inductivo. La técnica utilizada para la recolección de los datos es la encuesta y como herramienta se utiliza un formulario con 22 preguntas. La encuesta se aplicó a ciento diecisiete trabajadores de la empresa, a los que se les encuestó acerca del cumplimiento de Responsabilidad Social en la gestión del talento humano.

Los hallazgos más relevantes fueron los siguientes: La empresa tiene un desempeño regular, pues cumple parcialmente en un 50% con las actividades planteadas en la guía ISO 26000. Los únicos temas en los cuales se destaca son en los de relaciones laborales, con un 80%. En los temas vinculados con derechos humanos y prácticas laborales, solo alcanzan el 17% y el 34 % respectivamente. No cuenta con políticas definidas para evaluar el cumplimiento de los derechos humanos, hay escasa documentación para mostrar sus acciones de RSE, faltan canales adecuados para lograr la comunicación de las demandas y reclamos de sus grupos de interés o stakeholders. Solo involucra parcialmente a las partes interesadas, como son los trabajadores, para evaluar el cumplimiento y respeto de derechos los humanos.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**,** gestión

Abstract

This research describes the situation in the National Electricity Corporation CNEL EP-Esmeraldas, regarding compliance with Corporate Social Responsibility, referring to the management of human talent, taking as reference the ISO 26000 standard. With the purpose of giving an answer and contributing to the compression of the following scientific problem formulated: What is the current situation of the management of corporate social responsibility on the management of human talent in National Electricity Corporation (CNEL EP), Esmeraldas? For that, it was proposed as a general objective: To analyze the management of corporate social responsibility on the management of human talent in the National Electricity Corporation (CNEL EP), Esmeraldas; Taking as reference the ISO 26000 standard and in order to comply with it, two specific objectives were proposed: Identify the state of compliance of human rights in the National Electricity Corporation (CNEL EP), taking as reference the ISO 26000 standard and knowing The compliance status of labor practices and relations in the National Electricity Corporation (CNEL EP), taking as reference the ISO 26000 standard.

The research is framed within the descriptive type. The method used in it, has been the inductive method. The technique used for the collection of data is the survey and as a tool a form with 22 questions is used. The survey was applied to one hundred and seventeen workers of the company, to the same ones that were surveyed about the fulfillment of Social Responsibility in the management of the human talent.

The most relevant findings were as follows: The company has a regular performance, as it partially complies in 50% with the activities set out in the ISO 26000 guide. The only issues in which it stands out are those of labor relations, with 80%. In matters related to human rights and labor practices, they only reach 17% and 34% respectively. It does not have defined policies to evaluate the fulfillment of human rights, there is little documentation to show its actions of CSR, lack adequate channels to achieve the communication of the demands and claims of its stakeholders or stakeholders. It only partially involves the stakeholders, such as workers, to assess compliance and respect for human rights.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), management.

CAPÍTULO 1
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1 Introducción

La crisis económica ha mostrado un fracaso con respecto a los modelos empresariales utilizados hasta ahora, como resultado del exagerado interés que las organizaciones le conceden casi exclusivamente, al tema de la rentabilidad. La preocupación por el dinero ha estado por encima de la justicia social, la protección del medioambiente y el bienestar de la comunidad en general. Con ello se han forjado enormes desigualdades sociales en el mundo; generando de manera directa y cada vez más creciente, sociedades violentas y sumidas en la pobreza, tal como lo exponen (Sisk y Svrdik, 1979).

En tanto, cada vez son más notables las crecientes desigualdades en cuanto a ingresos, riqueza y oportunidades que tiene el ser humano y las empresas. Según los últimos datos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2015) “Actualmente cerca del 80% de la población del planeta posee solo el 6% de la riqueza global. Es probable que en 2016 la participación del 1% más rico de la población en la riqueza mundial supere el 50%” (p.5). En este ámbito ha de moverse el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), específicamente su arista relacionada con el talento humano, o sea derechos humanos y laborales.

De acuerdo con la Comisión Europea Libro Verde (2001) es necesario resaltar que la RSE es un acto voluntario. Su adopción no implica precisamente una demanda por parte de la sociedad; y, más bien se caracteriza por ser a la vez un acto dinámico. Se comporta como un modelo de gestión perfectible en cuanto a sus manifestaciones. Es por ello que, tanto en la práctica como en la teoría, la RSE es un movimiento a largo plazo que se refiere al cambio del papel de la empresa en la sociedad.

Para Paladino (2004) a pesar de que cada vez es mayor el interés que despierta el concepto sobre la RSE y su relación con los diversos grupos de

interés, hay un tema que hasta ahora ha recibido poca atención; sus efectos sobre las actitudes de trabajo de los empleados. Como resultado de aquello, es poco lo que se conoce hoy en día sobre el comportamiento organizacional, la psicología industrial y organizacional; así como sobre los efectos que ejerce la RSE en las actitudes y comportamientos de los empleados.

En ese contexto Cadena (2008) sostiene que el interés actual que despierta la RSE está soportado en estudios que sugieren también que los empleados dan importancia considerable y cada vez mayor con el comportamiento socialmente responsable de las empresas.

En este sentido, la presente investigación está relacionada con la RSE, entendida como el conjunto de obligaciones legales y éticas que provienen de las distintas actividades realizadas en el contexto interno y externo de las organizaciones, con relación a las esferas de lo social, medioambiental, de derechos humanos y laborales. Ésta última esfera ha sido, el eje central de la investigación a llevar a cabo en la empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Esmeraldas.

Actualmente, la CNEL EP Esmeraldas, es una empresa pública estratégica que, bajo el amparo de la Constitución Política de la República del Ecuador (2008), en su Art. 66 (literal 15 y 26), Art. 204 y Art. 278 (literal 2); que contemplan la inclusión de la RSE en la prestación de los servicios públicos, viene desarrollando sus actividades económicas y ejecutando sus operaciones, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental, dentro del nuevo modelo de desarrollo del país. Este modelo se sustenta en los principios de equidad, igualdad de derechos y la inclusión económica, social y cultural.

Es por esto que, su gestión debe ser analizada para determinar si en el ejercicio de sus operaciones, efectivamente se adhiere a los principios de RS, específicamente en materia laboral. Para lo cual, se intenta en esta investigación responder algunas preguntas centrales relacionadas, entre otros, con los siguientes aspectos: las prácticas laborales que se están implementando en la empresa, la medida en la que se definen y orientan las relaciones laborales al interior de la organización, el conocimiento acerca de

si las políticas y conductas de la empresa están superando las exigencias de la normativa laboral vigente; y finalmente, el nivel de confianza y de diálogo que existe en la relación administrador-trabajadores.

Cabe señalar, además, que el interés por abordar este tema en particular, privilegiando el objetivo del estudio en el componente laboral surgió, por un lado, de la obligatoriedad que tienen actualmente las empresas públicas estratégicas, del sector eléctrico ecuatoriano, que incorporen en su visión estratégica la RSE como elemento fundamental en su gestión, posibilitando la configuración de un modelo de gestión socialmente responsable, a lo interno de las empresas.

Mientras que, por otro lado, surgió debido a la necesidad de conocer si los esfuerzos que vienen haciendo las empresas por instalar la responsabilidad social en su ámbito externo, corresponden con las acciones tendientes a implementar la responsabilidad social en su ámbito interno. En otras palabras, si se constata una innovación en su gestión interna, particularmente en su gestión del talento humano; lo cual incluye, por ejemplo, la manera en que la empresa logra integrar a los trabajadores y sus intereses, a sus procesos y objetivos estratégicos para poder elevar sustantivamente los estándares laborales. De este modo, con el desarrollo de este estudio se pretendió avanzar en el conocimiento de los alcances que ha logrado la implementación de ciertas políticas y estrategias de RSE, así como, visualizar sus proyecciones y potencialidades futuras.

La investigación efectuada ha tomado como base los fundamentos de la Responsabilidad Social, haciendo uso metodológico de la aplicación de Guía para la responsabilidad social de las organizaciones ISO 26000. Con el fin de tenerla en cuenta como una estrategia de ventaja competitiva y sostenible. Ella incluye la satisfacción de los colaboradores y sus necesidades; logrando así, el desarrollo y la productividad del ser humano de esta empresa en estudio.

Partiendo de lo anteriormente expuesto se ha formulado como problema científico, para dar respuesta en esta investigación, al siguiente:

¿Cuál es la situación actual de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Esmeraldas?

El objetivo central de la investigación fue, analizar la gestión de responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Esmeraldas; tomando como referente la Norma ISO 26000. Se partió para ello, en primer lugar, de la descripción de las prácticas laborales que se ejecutan en dicha empresa; a partir de los enunciados de la norma sobre los derechos humanos y laborales, desde la dimensión interna de los trabajadores.

Posteriormente, se accionó para conocer el estado de cumplimiento y el sentido que CNEL EP Esmeraldas le está confiriendo a las prácticas laborales de Responsabilidad Social Empresarial Laboral. Para ello se analizan factores como: participación social, seguridad en el trabajo, políticas no discriminatorias en el contrato laboral, recreación, capacitación e incentivos laborales

El análisis e interpretación de toda la información recopilada, a través de la aplicación de una encuesta, permitió profundizar en el tema. A la vez, desencadenó una serie de recomendaciones para cambiar o reemplazar ciertas prácticas laborales que ayudarán al perfeccionamiento de actitudes, motivaciones o concepciones de las personas que participan en los procesos de la organización, que permitirán concientizar a los directivos de la empresa sobre la importancia del mejoramiento o cambio de los procesos de gestión del talento humano. Concluyendo, si en la actualidad las prácticas de RSE que plantea y ejecuta la empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica de Esmeraldas (CNEL EP), se articulan de manera adecuada al bienestar de sus colaboradores.

1.2 Justificación

Con la presente investigación se ha pretendido ampliar el conocimiento respecto a un tema de carácter prioritario dentro de la gestión empresarial;

tema que ha sido poco explorado dentro de la CENEL EP, Esmeraldas. El interés final de la misma ha radicado en su contribución al análisis de la dimensión interna de la RSE, específicamente con la gestión de los recursos humanos y las prácticas laborales de dicha empresa, tomando como referente la Norma ISO 26000, primera norma verdaderamente universal de responsabilidad social.

Sus resultados beneficiarán a directivos y trabajadores de la CNEL EP, Esmeraldas. Por una parte, incidirá en el impacto sobre las actitudes y comportamientos de los empleados por la incorporación de la RSE a la gestión de los recursos humanos dentro de dicha empresa. Se han capitalizado los resultados obtenidos en virtud de impulsar planes y programas de RSE dentro de la misma. O sea, constituyen una base para partir en el avance de la incorporación de la RSE a la planificación y direccionamiento estratégico de CNEL EP, Esmeraldas.

Por otro lado, a partir de los resultados, los directivos de CENEL EP, Esmeraldas podrán diseñar y llevar a cabo acciones con el fin de desarrollar una convivencia armónica entre la organización, su recurso humano y el medio ambiente que la rodea. En esta medida, contribuirán al fortalecimiento de los valores éticos y de transparencia.

En cuanto a lo social, los resultados arrojados por la investigación podrán ser aplicados por CENEL EP, Esmeraldas, como parte del empoderamiento del concepto de la equidad, de la responsabilidad social, comprometiéndose con el desarrollo humano. En lo político, serán muy valiosos para establecer normas, reglas y funciones que se adecuen a las capacidades de los colaboradores, enmarcadas desde la gobernabilidad y la transparencia en todos los procesos operativos de esta empresa.

A nivel académico este estudio contribuirá a la formación académica e investigativa de los estudiantes de postgrado de la Maestría en Planeación Estratégica, para plantear e implementar modelos de gestión del talento humano que beneficien tanto el desarrollo organizacional como empresarial que contribuya al mejoramiento de la competitividad y la productividad. Por lo tanto, esta investigación constituirá un valioso aporte al conocimiento

sobre el tema, y de igual forma un sustento válido para futuras investigaciones relacionadas con las prácticas de RSE en materia laboral

1.3 Marco teórico de la investigación

1.3.1 Fundamentación teórica/conceptual

1.3.1.1 Qué es Responsabilidad Social Empresarial

Antes de empezar a analizar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o, también llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es necesario describir qué significa ser socialmente responsable para una empresa y qué efectos tiene esto sobre otras empresas, sobre los clientes, los trabajadores, los accionistas, el medio ambiente y el entorno social.

En este sentido, para Puig (2013), una empresa se caracteriza por ser socialmente responsable cuando logra cumplir con sus responsabilidades sociales y ambientales lo que hace que pueda distinguirse de aquellas que no lo hacen. Por tanto, es una empresa capaz de cumplir no sólo sus compromisos legales y contractuales con el estado, sino con sus trabajadores y clientes. Esto lo hace a través de prácticas innovadoras y de satisfacción, buscando siempre proporcionar servicios o productos de calidad; a través de prácticas innovadoras que promuevan el buen trato a los clientes y a los trabajadores; y que le permitan, además, la generación de oportunidades y de beneficio económico a nivel empresarial.

Existe una sutil diferencia entre el significado de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en la medida en que estos conceptos distinguen entre la empresa y la corporación, entendiendo que ésta última incorpora a todas las empresas u organizaciones. De ahí que se diga que RSC involucra más que RSE porque no sólo es exclusivo de las empresas, sino que se amplía a cualquier tipo de organización; sin embargo, en la práctica, estos términos se toman como sinónimos.

Con relación a la definición de RSE Puig (2013) señala lo siguiente: ¨

> Actualmente, la responsabilidad social de las empresas es un término que se usa tan a menudo y tan inadecuadamente que comienza a perder todo sentido; no hay ninguna definición exacta de dicha responsabilidad y para distintas personas tiene significados diferentes. También en nombre de la responsabilidad social de las empresas, más y más empresas hacen alarde de sus “logros sociales” otorgando premios a innumerables héroes de los negocios, haciendo resonar sus contribuciones a obras de beneficencia y alabando sus propias luchas por causas nobles que van desde la eliminación del hambre infantil hasta la preservación de especies en peligro, e incluso del bienestar de sus empleados. (p. 278)

Cabe destacar que a pesar de ello, se aprecia la existencia de múltiples definiciones sobre RSE. Entre ellas se destacan la enunciada por la Comisión Europea, en el Libro Verde (2001) y el Pacto Global de Naciones Unidas (2014).

La Comisión Europea en el Libro Verde (2001) se refiere a la RSE como “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (p.7). De igual forma, sostiene que:

> Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo, en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el

> aumento de la competitividad. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p.7)

Por su parte el Pacto Global de Naciones Unidas (2014) refiere 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 medio ambiente. Con lo cual, es posible promover la competitividad de las empresas, mediante políticas generales de inversión, desarrollo económico y modernización del país” (p.5)

La coincidencia entre estas definiciones radica en expresar que la RSE se trata de la capacidad de gestión que tiene una empresa o una entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (*stakeholders* o grupos de interés). De esta forma, una empresa es socialmente responsable, en la medida que sus actividades de operación se orienten a compatibilizar; a través de sus estrategias, la satisfacción de sus objetivos económicos, con los impactos sociales y ambientales; mediante su misión y visión que le garanticen la sostenibilidad a largo plazo.

Puig (2013) resalta que, aun cuando el compromiso patronal en la materia es potestativo, los empleadores sí deben observar un comportamiento responsable en materia social, tanto con sus trabajadores como con la sociedad y los países en donde ejecutan sus operaciones.

> En primer lugar, debe quedar claro que, a pesar de la naturaleza voluntaria de la responsabilidad social de las empresas, éstas tienen en realidad responsabilidades obligatorias con la sociedad, con los países en los que operan y con los trabajadores que emplean. Todas las empresas deben respetar las normas internacionales del trabajo y la legislación laboral, y los gobiernos, por su parte, tienen el deber de garantizar su plena aplicación, lo que incluye el respeto de los derechos de los trabajadores. (Puig, 2013, p. 279)

Con respecto a la responsabilidad social con los trabajadores, cabe destacar que el cumplimiento cabal de las condiciones laborales de los trabajadores genera mejores circunstancias para un desarrollo equilibrado. Tal como lo hace notar Sebastian (2003) al referirse al tema de la siguiente manera:

> Cuando se respetan plenamente los derechos fundamentales de los trabajadores hay mayores probabilidades de que se alcance un desarrollo sostenible, objetivo que a menudo se menciona como meta de quienes promueven la responsabilidad social de las empresas y que es una preocupación clave de los sindicatos (p.130)

Tanto desde el punto de vista teórico como práctico, la RSE es un fenómeno en evolución. No puede ser entendida sino como una práctica que ha venido progresando a lo largo de diversas etapas hasta llegar a colocarse en el corazón de la estrategia de las empresas. Por tanto, la RSE no es estática y seguirá cambiando y nuevos acontecimientos habrán de sumarse a esta línea de tiempo que pretende ser un esfuerzo sintético de comunicación de la sustentabilidad y responsabilidad social de las empresas, por marcar en un documento cronológico, algunos de los muchos hechos que han forjado esta nueva visión del quehacer empresarial.

1.3.1.2 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Se puede señalar que son las dimensiones de la RSE, las que darán una visión más detallada, con relación al tema objeto de estudio de investigación. Ellas permiten distinguir las principales acciones o prácticas que tiene la empresa y su responsabilidad con la sociedad.

Las prácticas sociales de una empresa u organización deben ser siempre coherentes a sus principios y valores. Deben ir ligadas al respeto de los derechos, contener objetivos de interés común, tomar en cuenta las condiciones de los trabajadores, el medio ambiente, las comunidades, la sociedad y contribuir con el desarrollo del país.

En este sentido, el Libro Verde de la Comisión Europea (2001) distingue claramente dos dimensiones de la Responsabilidad Social: una dimensión interna y una dimensión externa.

Las dimensiones sean internas o externas son conceptos sobre los cuales se cimienta la RSE; la mismas que tienen algunas características en común como parte de las estrategias, sobre todo en las empresas públicas. Entre estas características se encuentran, principalmente, la transparencia, la

participación y el beneficio al ciudadano. Estas características se detallan a continuación:

- La transparencia*:* Es la información que proporcionan las empresas para adoptar correctamente el concepto de RSE; mediante la cual, se debe dar a conocer en esencia el impacto presente y futuro de las operaciones de la empresa. La transparencia es uno de los valores que deben desarrollar sobre todo las empresas o entidades públicas, pues de ello depende en gran medida, la reputación institucional; principalmente a través de la toma de decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.
- La participación*:* Es la comunicación que la empresa adopte con sus empleados y con sus grupos de interés o *stakeholders,* con lo cual se facilita conocer cuáles son las necesidades que tienen cada uno de los involucrados al momento de tratar de aplicar o integrar correctamente la Responsabilidad Social. Los procesos de participación ciudadana en el Ecuador, tienen como propósito fundamental generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política del Ecuador y en las disposiciones normativas que otorgan a los ciudadanos (partes interesadas) derechos y deberes, para ejercer en forma amplia y regulada la participación en la gestión pública.
- Beneficio mutuo*:* Significa mantener en equilibrio el proceso de RSE que se quiere implementar, proceso que se debe gestionar a largo plazo sin comprometer a la empresa en el desarrollo de sus operaciones futuras. Los beneficios que obtienen las partes interesadas y que las empresas públicas ofrecen, están direccionados hacia la construcción de las políticas públicas, planes y programas institucionales, la inclusión de normas y la identificación de experiencias exitosas.

Lo anterior supone que, la colaboración o compromiso entre la empresa y los grupos de interés es un proceso largo y complejo, que requiere la generación de confianza entre los actores; aunque en muchas ocasiones, establecer estos compromisos puede suponer una variedad de acciones y

esfuerzos, para logar comprender sus reales necesidades e involucrarlos en las actividades, la toma de decisiones y el desarrollo estratégico y operacional de la empresa. En todo caso, mantener abierto un diálogo o adquirir un compromiso con los grupos de interés, tal como establece la ISO 26000, puede traducirse en beneficios mutuos a largo plazo.

1.3.1.2.1 Dimensión interna de la RSE

Las dimensiones internas afectan directamente a los empleados o trabajadores de la empresa, en virtud de las prácticas sociales. En ellas se toman en cuenta puntos como los recursos humanos, salud y seguridad ocupacional, factores conductuales como adaptación al cambio. Dentro de todo el ámbito del talento humano también se incluye los recursos naturales que se utilizan en el proceso de producción.

En el Libro Verde (2001), en su apartado 2.1, se aborda específicamente la dimensión interna de la RSE. Según esta directriz, “Las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad” (p.8)

A continuación, se describen las áreas contempladas dentro de la dimensión interna, de acuerdo a Comisión de las Comunidades Europeas (2001):

- **Gestión de los recursos humanos**

Se refiere a la necesidad que tienen las empresas hoy en día de contar con trabajadores cualificados y lograr su permanencia. En este contexto, la gestión de los recursos humanos incluye la formación continua, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo; tal como lo señala Fernández (2010)

Por otro lado, se espera que las prácticas socialmente responsables de contratación de personal, deben ser no discriminatorias; lo que facilita la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios, trabajadores de mayor edad, mujeres y en general personas desfavorecidas. Por ello, las ejecuciones de estas prácticas son primordiales al momento de lograr cumplir los objetivos de reducción del desempleo y la lucha contra la marginación social que aborda la Comisión de las Comunidades Europeas, (2001) respecto al empleo.

- **Seguridad y salud en el trabajo**

La seguridad y la salud en el trabajo (SST) es un componente esencial de la RSE. Ello plantea a los gestores y profesionales de la SST un amplio abanico de oportunidades y desafíos.

La tendencia de las empresas y las organizaciones a incluir criterios de salud y seguridad en el trabajo en su régimen de contratación ha permitido adoptar regímenes generales basados en requisitos uniformes que deben ser respetados por los programas de formación y de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Esto incluye, prevenir e identificar potenciales riesgos que puedan afectar la salud del trabajador, los tiempos de la actividad que ejecuta, la calidad del ambiente laboral, la carga de trabajo, las instalaciones y el tipo de trabajo entre otros; para establecer y ejecutar las acciones o procedimientos para solucionar problemas existentes y/o futuros, para alcanzar el equilibrio entre las necesidades internas de los trabajadores como las necesidades sociales externas.

- **Adaptación y gestión del cambio**

Cuando una empresa toma la decisión de implementar acciones de Responsabilidad Social, inmediatamente se generan procesos de reestructuración dentro de la organización y esto en muchas ocasiones provoca estrés laboral entre los trabajadores, debido a que se produce un cambio en el clima labora al cual deben adaptarse. El clima laboral también puede cambiar cuando la nueva estructura organizacional debe adaptarse a los cambios del mercado.

Es por esto que reestructurar una empresa, desde un punto de vista socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones para alcanzar el éxito de cualquier reestructuración. Por ello, resulta fundamental prepararse adecuadamente, identificando los riesgos, calculando todos los costes directos e indirectos de las estrategias, así como medidas alternativas, y evaluando todas las opciones que permitirían reducir los despidos necesarios. La motivación será una herramienta muy valiosa en el momento del cambio junto con la debida socialización del nuevo enfoque, a fin de mejorar el proceso de adaptación.

- **Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales**

En general, cualquier iniciativa para la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes aumenta la competitividad de las empresas y reduce el impacto sobre el medio ambiente, al disminuir sus gastos energéticos, de eliminación de residuos o de descontaminación. De acuerdo con lo que manifiesta Baum (2013), otro planteamiento que fomenta la responsabilidad social en las organizaciones, es el sistema comunitario de gestión (EMAS o ISO 14001) y de auditoría de calidad y medioambiente, ISO 19000; el mismo que cual alienta a las empresas a fomentar, siempre de forma voluntaria, sistemas de gestión ecológica que estén encaminados a promover la mejora continua de los sistemas de gestión ambiental (SGA). Con lo cual, se prepara a las empresas para que puedan establecer y valorar los procedimientos y con esto poder fijar políticas, estrategias y objetivos ambientales. Estos procedimientos, deberán ser valorados y auditados periódicamente por organismos acreditados para este propósito.

- **Trabajadores**

Incluye a todas aquellas personas que desarrollan su trabajo en la empresa a través de un contrato, laboral o profesional, y a cambio de una retribución económica y/o en especie, ya sean directivos o no. El término trabajador abarca tanto a los empleados directos como a aquellos otros cuya relación

contractual la tienen con una empresa empleadora intermediaria (subcontratistas o empresas que ofrecen trabajo temporal). Mientras que los trabajadores o profesionales que facturan sus servicios a la empresa se encuadran en el grupo de interés de los proveedores, salvo que la relación contractual implique exclusividad.

Los empleados se encuentran habitualmente representados por los delegados, los comités de empresa y/o los sindicatos de trabajadores. En ocasiones pueden agruparse también en asociaciones y demandan de una retribución justa, salud y seguridad, respeto y desarrollo profesional en igualdad de condiciones, mantenimiento del empleo, conciliación de la vida familiar, etc.

- **Derechos humanos**

A nivel laboral son defendidos los derechos humanos de los trabajadores, con el debido respeto por la dignidad humana en el marco de la justicia y la equidad. La Responsabilidad Social de las empresas está sujeta a los derechos humanos, hace referencia a la Organización Internacional del trabajo (OIT), los principios y derechos fundamentales en el trabajo que es planteada bajo esquemas éticos y asegura el respeto a los valores y al enfoque que deben adoptar las organizaciones para sus empleados y *stakeholders*.

La libertad de agrupación y reconocimiento efectivo del trabajo, eliminando el obligado, sin olvidar el trabajo infantil y la discriminación con respecto al empleo, forman parte hoy en día los principales gestores de responsabilidad social, que involucra a toda organización.

- **Derechos laborales**

Estos están contemplados dentro de los enunciados del Pacto Global. Se enmarcan de una manera más general, dentro de los derechos humanos. Además, constan en las normativas jurídicas, es decir en los códigos de trabajo o en los convenios internacionales suscritos por los Estados miembros de la OIT.

La OIT ha publicado diversos documentos referentes a la responsabilidad social de las empresas, que contienen apartados dedicados a la RSE y los derechos laborales. La “Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social”, junto con la “Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo”, son las principales directrices de la OIT para guiar a las empresas en materia de política social y prácticas laborales responsables.

En este sentido, para Curto (2012) la RSE busca ir más allá de la ley, trasciende al plano ético e invoca, por consiguiente, la necesidad de que los empresarios ofrezcan un empleo digno y un salario justo, la no explotación del trabajador, cumplimiento de las leyes relacionadas con las horas de trabajo, la capacitación, formación y aprendizaje continuo, la participación de los empleados en los beneficios y el capital de la empresa, entre otros.

- **Accionistas o propietarios**

Son todas aquellas personas y entidades que poseen participaciones en la propiedad de una empresa. En el caso de las sociedades de capital, en función de la cuantía de la aportación se puede distinguir entre accionistas dominantes y accionistas minoritarios. Los empleados, por su parte, pueden ser también accionistas.

Según la personalidad jurídica de éstos se puede diferenciar entre accionistas individuales y accionistas institucionales (entidades de capital riesgo o fondos de inversión y de pensiones). Es el accionista con vocación de permanencia en la organización, el que se acerca al concepto de propietario o empresario, convirtiéndose generalmente en el implicado en la gestión y en la marcha del negocio.

El accionista que busca exclusivamente la rentabilidad económica de su inversión, con rentabilidad y la información transparente y periódica, se le asocia con la figura de inversor externo, individual o institucional; por lo que, puede ser más adecuado incluirlo como grupo de interés externo. Pero los accionistas con intención de permanencia en el proyecto empresarial, tienen expectativas muy distintas a aquellos cuya inversión es puramente

especulativa o de aquellos otros que además intervienen activamente en la gestión.

Existen corrientes que se oponen al concepto de responsabilidad social empresarial como lo conocemos. Ellas argumentan que el gerente, el individuo, que establece la institución caritativa y tiene la responsabilidad de llevarla a cabo, es sólo una persona y en la medida en que lleva a cabo acciones de RSE, está gastando el dinero de los accionistas, clientes o empleados. En este sentido, Friedman (1962) tiene una postura claramente desafiante y contrapuesta, respecto a la responsabilidad social que pueden tener las empresas; y establece que, no puede hablarse estrictamente sobre RSE ya que, quienes adquieren responsabilidades son las personas y no precisamente una corporación, lo cual queda de manifiesto con el siguiente argumento:

> Sólo hay una y única responsabilidad social de las empresas: usar sus recursos para participar en actividades diseñadas para incrementar sus beneficios, siempre y cuando se mantenga dentro de las reglas del juego, es decir, se dedica a la competencia libre y abierta, sin engaño o fraude. (Friedman, 1962, p.45)

Es claro que, para el autor, la RS que tienen los empresarios es únicamente incrementar sus ganancias; y por tanto, la única RS de la empresa es utilizar estos recursos y generar beneficios, siempre y cuando se mantenga dentro de la libre competencia. Esto es lo que se conoce como la Teoría del *Stakeholder* o Teoría del accionista. Esta teoría señala que la única regla de una empresa a la hora de aumentar sus ganancias es respetar la libre empresa de los demás, sin desconocer que, en un determinado momento de necesidad, la empresa adopte una postura de lealtad con su público o implemente una estrategia de marketing social para mejorar su imagen corporativa.

1.3.1.2.2 Dimensión externa de la RSE

La responsabilidad social también se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio

abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente. En un mundo caracterizado por las inversiones multinacionales y las cadenas de producción globalizada, la responsabilidad social de las empresas debe sobrepasar también las fronteras.
La dimensión externa de la RSE está integrada por:

- **Comunidades locales**

Es el medio social donde se desarrolla la organización. Mediante sus decisiones la empresa debe proteger la comunidad, promover su desarrollo, acrecentar su bienestar. Las empresas participan en programas de seguridad, ecología, salud o educación debido a que les interesa el bienestar de la comunidad. Como ente comercial, las empresas gozan de cierto grado de prestigio local, con lo cual se puede lograr una legislación local más favorable, lo que además facilita el reclutamiento de trabajadores locales y mejora la empleabilidad.
De acuerdo con Garriga y Melé (2004), la RS de las empresas integra las empresas en su entorno local, contribuyendo al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones e ingresos fiscales. Por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan.
Es necesario, por tanto, el establecimiento de relaciones positivas con la comunidad local (por ejemplo, la colaboración con organizaciones de defensa del medio ambiente, el ofrecimiento de servicios de guardería a sus trabajadores o el patrocinio de actividades deportivas o culturales). Con ello se mejora así el “capital social” de la empresa.

- **Socios comerciales, proveedores y consumidores**

Las grandes empresas son al mismo tiempo socios comerciales de las empresas más pequeñas, ya sea en calidad de clientes, proveedores, subcontratistas o competidores. Las empresas deben ser conscientes de

que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción.

Con ese objetivo, la empresa debe buscar la manera más efectiva de convertir a sus proveedores en socios económicos, incentivando que estos adopten un comportamiento socialmente responsable. Es decir, que estos asuman también la RS, para lo cual, buscarán implementar las estrategias más adecuadas, a través de asesorías especializadas, financiamiento, transmisión del know how, entre otros. Con estas estrategias, se busca lograr la disminución del riesgo para la empresa y asegurar su sostenibilidad buscando la minimización de sus costos, tal como lo señalan Porter & Kramer (2011), al referir que "a medida que los proveedores se fortalecen, su impacto ambiental se reduce dramáticamente, y esto impulsa la eficiencia, así se crea valor compartido" (p.32)

Los efectos de las medidas de responsabilidad social de la empresa no se limitarán a ésta, sino que afectarán también a sus socios económicos. Este hecho evidencia que, la relación empresa proveedor crea una sinergia en que todos ganan, en este caso empresa y proveedores.

En particular, este es el caso de las grandes empresas que han subcontratado una parte de su producción o servicios y que, por lo tanto, pueden haber asumido una RS suplementaria por lo que respecta a dichos proveedores y a su personal; teniendo en cuenta que, en ocasiones, el bienestar económico de los proveedores depende mayoritariamente o totalmente de una única gran empresa. Para lograrlo, las grandes empresas pueden implementar varios mecanismos como los siguientes:

- Establecer alianzas estratégicas o franquicias con sus socios, para generar riesgos compartidos y adoptar de manera conjunta, prácticas responsables en el ámbito social.
- Adoptar sistemas de tutorías hacia empresas más pequeñas, proporcionándoles asistencia en materia de redacción de informes sociales o la divulgación de sus actividades en el ámbito de la RS.
- Aportar con capitales de riesgo, para ayudar a pequeñas empresas incipientes que buscan innovar, permitiéndoles el acceso a los recursos financieros y al mercado, para fomentar su desarrollo;

mientras que, al mismo tiempo, las grandes empresas se benefician accediendo a los avances innovadores.

En países como España, el ordenamiento jurídico permite que las empresas contraten o subcontraten con otros, parte de su actividad productiva, a través de un mecanismo de Contratación y Subcontratación externa de la empresa. Esa descentralización de la unidad productiva, también llamada *outsourcing*, ha venido desarrollándose en este país en los últimos años, mediante una nueva organización de la actividad empresarial. En ella, la empresa (llamada principal) decide no realizar directamente ciertas actividades, optando en su lugar por desplazar a otras empresas o personas individuales (empresas auxiliares) con quienes establece, a estos efectos, un contrato de tipo mercantil o civil.

El problema de la contratación externa de las empresas, se encuentra en la posibilidad de que puedan peligrar los derechos laborales de los trabajadores, así como, las obligaciones con la seguridad social, al intervenir terceras personas en la actividad empresarial. Por ese motivo, la Ley española, si bien permite dicha contratación, también establece las garantías necesarias para defender esos derechos que se pueden ver alterados.

- **Derechos humanos**

Una de las dimensiones de la responsabilidad social de las empresas está estrechamente vinculada a los derechos humanos. Este hecho se reconoce en instrumentos internacionales, como la Declaración tripartita de la OIT, sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Los derechos humanos son una cuestión muy compleja que plantea problemas políticos, jurídicos y éticos. El tema de los derechos humanos, aunque sea en gran medida de carácter político, no es exclusivo de los gobiernos y los políticos. También es, o debe ser, prioritario en las empresas (Cuesta de la, 2011).

A nivel laboral, se defienden los derechos humanos de los trabajadores, respetando ante todo la dignidad humana, amparados en el marco de la justicia y la equidad, como los establecidos ya en normas constitucionales y legales que son mandatos ineludibles para todos los países a escala

universal, según lo demuestra con creces el Pacto Global de Naciones Unidas (2014), decálogo empresarial por excelencia. A nivel internacional también existe consenso entre los países al definir la esencia de los derechos humanos en el trabajo, contenidos en los Convenios Fundamentales y en la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales de la OIT (1998), como parte activa de los principales indicadores de una gestión socialmente responsable, en el ámbito interno de la empresa.

Ciertamente las empresas se enfrentan a cuestiones complicadas, por ejemplo, el modo de determinar qué responsabilidades caen dentro de su competencia y cuales caen dentro del ámbito gubernamental, cómo asegurarse de que sus socios comerciales están respetando los valores que ellas consideran fundamentales y cuál es el enfoque que deben adoptar y cómo trabajar en países donde son frecuentes las violaciones de los derechos humanos. La libertad de agrupación y el reconocimiento efectivo del trabajo, la eliminación del trabajo obligatorio, sin olvidar el trabajo infantil y la discriminación con respecto al empleo, forman parte hoy en día, de los principales elementos de gestión de responsabilidad social que involucra a toda la organización.

- **Problemas ecológicos mundiales**

Debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo global de recursos, las empresas son también actores en el medio ambiente mundial. Un ejemplo lo tenemos en la emisión de gases de efecto invernadero o la contaminación de los mares, localizada en puntos concretos pero que se dispersa por todo el planeta.

En opinión de Melé (2007) las empresas requieren de un entorno adecuado para su producción y su oferta de servicios: unas adecuadas redes de comunicación, un medioambiente limpio. Pero al mismo tiempo pueden ser las causantes de diversas actividades contaminantes como: polución acústica, lumínica y de las aguas; contaminación del aire, del suelo y problemas ecológicos relacionados con el transporte y la eliminación de

residuos, lo cual se conoce actualmente como la Teoría de la Ciudadanía Corporativa.

Por ello, pueden tratar de obrar con arreglo a su responsabilidad social a nivel internacional. Por ejemplo, pueden fomentar la reducción del impacto ambiental de sus actividades a lo largo de su cadena de producción en el marco del planteamiento PIP (Política Integrada de Producto) y hacer mayor uso de herramientas internacionales vinculadas a la gestión y a los productos. La inversión y las actividades sobre el terreno de las empresas en terceros países pueden tener efectos directos sobre el desarrollo económico y social de dichos países.

En el año 2015, se llevó cabo la XXI Conferencia Internacional sobre Cambio Climático o COP 21. El texto, que se logró después de dos semanas de negociaciones dentro de la reunión del clima COP21, ahora deberá ser ratificado por 55 países que representen al menos 55% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero. Este es el primer acuerdo en el que tanto naciones desarrolladas como países en desarrollo se comprometen a gestionar la transición hacia una economía baja en carbono. Establece como principal el objetivo, lograr que el aumento de las temperaturas se mantenga bastante por debajo de los dos grados centígrados y compromete a los firmantes a "realizar esfuerzos" para limitar el aumento de las temperaturas a 1,5 grados centígrados, en comparación con la era pre-industrial.

- **Grupos de opinión, administraciones públicas, comunidades locales y sociedad y público en general.**

El “interés general” y los principios de actuación de la Administración Pública, pueden entenderse como sinónimos de “interés social”, “bien común” e “interés público”. De acuerdo con Sánchez (1979), la tarea de valorar los intereses y necesidades que emanan de la sociedad y de publicar los que hayan de ser patrocinados por la Administración Pública y, en definitiva, la tarea de determinar la prevalencia de unos intereses sobre otros, es el interés que asume como propio, el poder público, prestándole

sus medios de gestión y patrocinio, para definir estos intereses generales como “intereses sociales” a ser publicados.

Al recapacitar sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se aprecia que tienen tres necesidades genéricas básicas:

- Transparencia informativa: especialmente valorado por quienes desean conocer en todo momento determinados aspectos esenciales e impacto presente y futuro de la organización.
- Participación: La comunicación permanente y el diálogo resultan imprescindibles cuando se quiere establecer una relación de beneficio mutuo y se desea conocer las necesidades de las partes interesadas.
- Beneficio mutuo: Las personas y grupos sociales que interactúan con las empresas esperan obtener contraprestaciones que les permitan desarrollarse y progresar no sólo en lo económico, sino también en lo social y en lo medioambiental de forma equilibrada con vocación de largo plazo y sin comprometer el desarrollo de las generaciones futuras

1.3.1.3 Los grupos de interés o “Teoría de los stakeholders”

Cualquier artículo académico actual que hable sobre RSE menciona en algún momento a los grupos de interés o más conocidos como *stakeholders*. Pero ¿Qué son y cuándo entraron en escena?

Stakeholder es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa 'interesado' o 'parte interesada', y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.

El término *stakeholder* fue acuñado por primera vez por R. Edward Freeman en 1984, su libro *Strategic Management: A Stakeholder Approach.* En él su autor sostenía que estos grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en la planificación estratégica de los negocios.

A partir de la propuesta de Freeman (1984) se concibe la empresa como un conjunto de contratos multilaterales con sus grupos de interés. También los define como cualquier grupo o individuo que pueden afectar o ser afectados

por la consecución de los objetivos de la empresa. Cada uno de estos grupos de interés o *stakeholders,* tiene un valor intrínseco y juega un papel esencial en el funcionamiento y sostenibilidad de la empresa.

Este concepto empieza a popularizarse cuando Freeman (1984) empieza a relacionar la teoría y la planeación estratégica, señalando que la misión o propósito de la empresa debe considerar a estos grupos. Para el autor, un *stakeholder* es cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa. La relación con los grupos de interés desde un planteamiento de comportamiento ético es aplicable a todas las empresas Duch (2005)

Es necesario señalar que, la *Teoría de los Stakeholders* se basa en el principio ético articulado por Kant (1998), quien señala que todos los seres humanos se deben tratar como personas. En este sentido, es posible definir a los interesados como, los surtidores o proveedores, los clientes, los empleados, los accionistas y la comunidad local.

De acuerdo con Donaldson (1995), cada uno de estos grupos de *stakeholders* tiene derecho de no ser tratados como los medios para obtener un fin. Los empleados tienen sus trabajos en juego. Los surtidores tienen su propio negocio en juego. Los accionistas, por supuesto, no solo son los propietarios de las prácticas, sino también de las mismas entidades.

El primer principio de esta Teoría de acuerdo con 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).

El segundo principio de esta teoría, tal como lo manifiesta igualmente Donaldson (1995) es que “La gerencia (…) debe actuar en el interés de los “interesados” como su agente y estos deben actuar en los intereses de la corporación para asegurar la supervivencia de la firma, salvaguardando la estancia a largo plazo de cada grupo” (p. 73).

Este segundo principio conduce a creer que si una entidad ("la corporación") no sigue el primer principio, el negocio no podrá permanecer en vigencia. En

conclusión, está claro que las buenas prácticas de responsabilidad social, implican un mutuo beneficio en la relación corporación-interesados.

De acuerdo con Cavanagh y McGoven (1988), es posible distinguir entre interesados o *stakeholderes* internos y externos. Se consideran internos a los directivos, los trabajadores y a los accionistas y externos, a los gobernantes, los clientes, la comunidad local, el entorno ambiental y a la comunidad internacional. Para Frederick (1998), igualmente existen dos grandes grupos de *stakeholders*, nombrados por él, como internos y externos, o primarios y secundarios.

La relación de *stakeholde*r-empresa, debería ser igual para todos los tipos de interesados; sin embargo, se observa que algunos de los "interesados" pueden tener demandas más legítimas que otros, dentro de una empresa.

Las lecciones más importantes que emergen de este modelo interactivo son las siguientes:

1. En Las tomas de decisiones, las empresas comparten el poder entre todos los grupos primarios y secundarios.
2. Los directivos de las empresas necesitan cada vez más tener capacidades para afrontar los factores políticos y sociales involucrados en sus relaciones primarias, ninguna de ellas es suficiente por sí sola.
3. La aceptación de una empresa por parte de la sociedad (legitimidad), depende de su actuación en ambas esferas, primaria y secundaria.

De acuerdo con los estudios de Wang y Dewhirst (1992), a pesar de que la palabra *stakeholder* apareció por primer a vez en 1963 en un memorando interno de Stanford Reseach Institute y, que desde entonces se ha incorporado al vocabulario empresarial como un concepto de comunidad empresarial, los teóricos de los stakeholders proponen un cambio en la definición básica de las empresas modernas, pasando de la perspectiva de los accionistas a la perspectiva de los stakeholders. Sobre este particular, Freeman y Reed (1991), consideran que este cambio de perspectiva se basa simplemente en la constatación del hecho de que hay un conjunto de grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir. Pero el desarrollo y la diversificación del concepto han dado lugar a una distinción del concepto de

stakeholder en tres ámbitos: como teoría de la gestión, como proceso de cara a la gestión estratégica y como marco de referencia analítica.

Hoy en día, el análisis de esta teoría se considera como condición necesaria para la ética de las organizaciones, puesto que se refiere a la exigencia ética de atender a las consecuencias de las propias actuaciones y a la construcción de la responsabilidad. La empresa es una construcción humana cuya finalidad es satisfacer expectativas humanas, interactúa con personas, afectándolas para bien, o para mal, por lo que no puede negar ni eludir las consecuencias de sus acciones. Así la empresa es creada y organizada para desarrollar unas operaciones que usualmente se configuran como contratos, de los que se derivan unas obligaciones que evidencian las responsabilidades legales, pero en realidad esto representa lo mínimo que una empresa debe hacer.

No obstante, los *stakeholders*, esperan mucho más. Es en esta percepción donde se genera la responsabilidad social empresarial, pues los *stakeholders* establecen relaciones con ella, precisamente porque esperan la satisfacción de sus expectativas. El principio de cooperación y corresponsabilidades son indispensables, si tenemos en cuenta que las acciones deben ser reflexivas, comunes y grupales al interior del buen manejo de los *stakeholders* o interesados.

Las acciones que constituyen las empresas en cuanto a la responsabilidad social empresarial deben tener un horizonte de largo plazo. Este factor en buena dosis garantiza el logro de los objetivos o logra satisfacer las expectativas de los *stakeholders*. De allí la importancia y la necesidad de vincular a todos los interesados en el diseño y la implementación de las diferentes acciones. Una respuesta o actitud negativa en la satisfacción de las expectativas de los *stakeholders* ocasiona que estos se alejen argumentando, injusticia, irrespeto, trato desigual, falta de solidaridad entre otras acciones más que son denominadas como indebidas hacia los grupos de interés.

1.3.1.4 Los instrumentos de evaluación de la RSE

De acuerdo con Fernandez (2010), los instrumentos que permiten la evaluación de todas las acciones de responsabilidad social, que las empresas implementan en su gestión, comprenden diversos protocolos, documentos y guías. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- Protocolo SA 8000 (*Social Accountability*):

  El protocolo de Responsabilidad Social Internacional por sus siglas en español, es una es una certificación voluntaria creada con el propósito de promover mejores condiciones laborales. La certificación SA 8000 se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social, los derechos de los trabajadores, etc.

- Protocolo GRI (*Global Reporting Initiative*):

  La Iniciativa del Reporte Global, por sus siglas en español, es un proceso que involucra a todos los grupos de interés (multistakeholder) de carácter independiente porque tiene como finalidad desarrollar y difundir una guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, Consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada.

- Protocolo AA 1000:

  Los protocolos AA1000 son un conjunto de pautas sobre principios y procesos para la rendición de cuentas transparente. Estos incluyen el compromiso del “afectado o interesado” (*stakeholder*) y la coherencia organizacional. Los AA1000 brindan las herramientas para la comunicación y se ocupan del modo en que una empresa debe estructurar sus sistemas de comunicación, así como, el modo en que estos sistemas se relacionan con los valores, objetivos y metas organizacionales.

- Balance Social:

  El balance social es un documento que permite evaluar el cumplimiento de la responsabilidad de la empresa durante un período determinado. En él se recopilan los resultados favorables y desfavorables para la sociedad que se derivan de la intervención de la

empresa. Es un mecanismo creado para que las empresas rindan cuentas de los impactos de su actuación en el área social; donde se contraponen los efectos positivos (beneficios sociales) a los efectos negativos (costes sociales). Si los segundos superan a los primeros, como por desgracia suele ocurrir, el balance social sería negativo, lo cual representa un problema para la empresa y para la sociedad en su conjunto.

- Norma ISO 26000:

  Es una guía de RSE mediante la cual las organizaciones pueden abordar y poner en práctica de manera voluntaria la RS y maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como, en las economías en transición.

1.3.1.5 Qué es la Norma ISO 26000

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 (RS)" (ComunicaRSE , 2012, p. 17). Esta norma está basada en los grupos de interés o "*stakeholders*". Es el fruto de un trabajo de casi diez años que culminó el 1 de noviembre de 2010 con la publicación de la ISO 26000, bajo el título "Guía de Responsabilidad Social". Está llamada a tener una gran relevancia en el mundo de la RS.

La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la RS y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito.

Si bien antes de la publicación de la ISO 26000 ya existía una amplia gama de códigos de responsabilidad social, la mayor parte se enfocaban hacia un determinado tipo de organización y/o sector. El valor añadido de la ISO 26000 es, pues, que por primera vez se logra establecer un consenso global en torno a:

1. Cuáles son los principios, materias fundamentales y asuntos de RS deberían ser tenidos en cuenta por cualquier organización.
2. Qué debería hacer la organización para poner en práctica la RS.

En este sentido, la ISO 26000 logra sintetizar una gran diversidad de criterios en una sola norma internacional, coherente y al alcance de todos.

Ecuador se integró a ISO a través de su organismo gubernamental INEN conformando así el Comité Espejo de Ecuador o Mirror Committee, para participar en la redacción de esta norma en conjunto con expertos de seis sectores o partes interesadas/comunidad (*Stakeholders*) conformado por:

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

La designación de los delegados de cada sector para integrar el Comité Espejo fue mediante oposición y méritos.

1.3.1.6 Principales materias de la RS según la ISO 26000

La ISO 26000 identifica siete materias fundamentales de RS que toda organización debería considerar en su estrategia de integración de la RS. Estas materias son, de algún modo, los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de tratar de actuar responsablemente. (Madrid, 2012). Se encuentran dentro de estas materias a:

1. Gobernanza de la organización: Todo debe, en principio, apoyarse en los criterios y procesos de gobierno de la misma.
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio ambiente
5. Prácticas justas de operación (referidas a corrupción, competencia, cadena de valor, etc.);
6. Asuntos de consumidores;
7. Participación activa en la comunidad y desarrollo de la misma.

La ISO 26000 recomienda abordar las materias fundamentales de un modo integral, esto es, reconocer que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí. De este modo, al emprender acciones dirigidas a mejorar un determinado asunto, la organización debería cerciorarse de que no se está afectando negativamente a otro.

1.3.1.6.1 Gobernanza de la empresa

La gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizá el pilar más importante, pues es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable. De hecho, la gobernanza tiene la peculiaridad de ser una materia fundamental y, al mismo tiempo, un instrumento imprescindible para que las organizaciones aborden el resto de materias fundamentales.

La ISO 26000 identifica una serie de acciones que deberían desprenderse de una buena gobernanza de la organización. Entre las más destacables, se encuentran:

- Impulsar estrategias y objetivos de RS,
- Avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas,
- Crear una cultura de RS,
- Establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS,
- Hacer un uso eficiente de los recursos,

- Mejorar las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.) para ocupar puestos de liderazgo,
- Atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras, - mejorar la comunicación con las partes interesadas,
- Fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RS,
- Hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización.

1.3.1.6.2 Derechos humanos

De acuerdo con Tünnermann (1997), la larga lucha de hombres y mujeres, a lo largo de la historia, por lograr alcanzar el disfrute pleno de sus derechos fundamentales, es decir, de aquellos que les corresponden por el simple hecho de ser personas, miembros de la gran familia humana, es lo que conocemos actualmente como "derechos humanos". La expresión utilizada hoy en día para referirse a los "derechos humanos", es de origen reciente. Su expresión, de inspiración francesa, "derechos del hombre", se remonta a las últimas décadas del siglo XVIII.

Pero la idea de una ley o legislador que define y protege los derechos de los hombres es muy antigua. Es el resultado de varias luchas sociales a lo largo de la historia, que emergen documentos tales como: la *Petition of Right* de 1628, y el *Bill of Rights de 1689*. Las ideas de estos documentos se reflejan luego en las Revoluciones Norteamericanas y la Revolución Francesa del siglo XVIII, con la Declaración de Independencia Norteamericana, Declaración de Derechos de Virginia de 1776, Declaración Francesa de los Derechos del hombre y del ciudadano y la Declaración de los Derechos Norteamericana.

Las profundas transformaciones posteriores de todo tipo (sociales, políticas, culturales, etc.) no han hecho perder validez, ni mucho menos, a esta defensa del individuo contra todo tipo de abusos que tienden por omisión o por comisión a menoscabar la autonomía que nos corresponde como seres humanos.

Pero fue la Asamblea General de las Naciones Unidas, reunida en el año 1948 en Paris, la ciudad donde se había hecho la primera proclamación de los “Derechos del Hombre y del Ciudadano” de 1789, donde se adopta la "Declaración Universal de Derechos del Hombre". En tal sentido, Tünnermann (1997) indica lo siguiente:

> Como para subrayar el nexo histórico que existe entre ambas, y que, en cierto modo, representa una reiteración de fe de la humanidad en los derechos humanos tras la hecatombe de la Segunda Guerra Mundial Como se sabe, el nombre de esta Declaración se cambió, por la de Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobada en 1952, por el de "Declaración Universal de Derechos Humanos" (p. 8)

Los derechos humanos son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido. Pueden ser civiles y políticos (por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad de expresión, la igualdad ante la ley…) o económicos, sociales y culturales (por ejemplo, el derecho a la salud, a la alimentación o a un salario digno). Los derechos humanos tienen unas características muy peculiares que los hacen únicos y los colocan por encima de cualesquiera otros derechos:

- Son inherentes a la persona: se nace con ellos.
- Son inalienables: nadie puede renunciar a ellos, ni despojar de ellos a otro.
- Son universales: todo individuo posee estos derechos, independientemente de su lugar de nacimiento, cultura, raza, religión.
- Son indivisibles: debe atenderse a todos por igual, no cabe priorizar entre derechos.
- Son interdependientes: la afectación de uno tiene impactos en el resto.

La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, a través de varios Pactos adoptados y abierto a la firma, ratificación y adhesión por parte de la Asamblea General de la ONU. Entre estos se incluyen, la Declaración

Universal de Derechos Humanos (DUDH) en 1952, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) en 1976, el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) en 1976. El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir independientemente de la capacidad o disposición del Estado en el cual opera la organización para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos.

Ahora bien, ¿qué dice la ISO 26000 en cuanto a lo que deberían hacer las organizaciones para respetar, proteger y satisfacer los derechos humanos? Identifica ocho asuntos que deberían ser tenidos en cuenta:

- Debida diligencia:

  La ISO 26000 recomienda asegurarse de que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos. Ello implica no solo garantizar su cumplimiento dentro de la organización y en sus relaciones con otros, sino también influir en el comportamiento de terceros para que satisfagan estos derechos.

- Situaciones de riesgo para los derechos humanos:

  Destaca la importancia de identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (por ejemplo: conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil...), y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos.

- Evitar la complicidad:

  La ISO 26000 aconseja evitar cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. Ello incluye evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento).

- Resolución de reclamaciones:

  Aunque una organización considere que sus actividades son compatibles con los derechos humanos, la Guía sugiere poner a

disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.

- Discriminación y grupos vulnerables:
  La ISO 26000 invita a hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.).
- Derechos civiles y políticos:
  Sugiere que la organización debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso.

- Derechos económicos, sociales y culturales:
  La organización debería identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc.
- Principios y derechos fundamentales en el trabajo:
  La ISO 26000 recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia.

Los principales derechos humanos que deben observarse en una empresa socialmente responsable bajo el esquema de la ISO 26000, se detallan a continuación:

- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso
- Promoción de la diversidad y equidad

- Relación con empleados
- Relación con los sindicatos
- Remuneraciones y beneficios
- Compromiso con el desarrollo profesional
- Comportamiento frente a despidos y jubilados
- Salud y seguridad de los trabajadores
- Condiciones de trabajo y calidad de vida

1.3.1.6.3 Prácticas laborales

Las prácticas laborales de una organización son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados. Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, etc.

Las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas como, por ejemplo, la creación de empleo, el respeto de la jornada laboral y el pago de un salario justo. Estas políticas y prácticas se recogen en las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en concreto, en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.

Así, la ISO 26000 identifica cinco asuntos relacionados con las prácticas laborales que toda organización debería considerar:

- Trabajo y relaciones laborales:

  La organización debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente.
- Condiciones de trabajo y protección social:

  Se llama a realizar un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las

vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación…). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.).

- Diálogo social:

  La ISO 26000 recomienda facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.

- Salud y seguridad en el trabajo:

  Las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.

- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo:

  Se destaca la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. Ello implica facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa.

Entre las relaciones laborales que están enmarcadas en la norma ISO 26000, podemos mencionar las siguientes:

- Relaciones con los sindicatos
- Remuneraciones y beneficios
- Compromiso con el desarrollo profesional
- Comportamiento frente a la desvinculación
- Salud y seguridad de los trabajadores
- Condiciones de trabajo calidad de vida y jornada laboral

1.3.1.6.4 Medio Ambiente

En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.

La ISO 26000 identifica una serie de principios que la organización debería incorporar para llevar a cabo una adecuada gestión en materia medioambiental y que son: la responsabilidad medioambiental (asumir las consecuencias de sus actos), el enfoque precautorio (no desarrollar actividades si no se sabe con certeza qué impactos puede acarrear en el medio ambiente o en la salud), la gestión de riesgos (minimizar posibles impactos negativos) y la aplicación del principio “quien contamina paga” (asumir el costo de la contaminación generada por sus actividades).

Los citados principios en materia medioambiental que toda organización debería tener en cuenta son:

- Prevención de la contaminación:

  Lo primero que debería hacer una organización es tratar de prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes, para lo cual se aconseja poner especial atención a: las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de los residuos y el uso de productos químicos de alto riesgo, así como a otras formas de contaminación (radiaciones, agentes infecciosos, especies invasoras, ruidos, olores, etc.).

- Uso sostenible de los recursos:

  La idea es que la organización contribuya a garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro, mediante un uso responsable en el presente. Para ello, la ISO 26000 recomienda utilizar los recursos renovables a una tasa inferior a su tasa de renovación y, en el caso de los recursos no renovables, adoptar las medidas

pertinentes para depender cada vez menos de ellos, por ejemplo, a través de innovaciones tecnológicas.

- Mitigación y adaptación al cambio climático:

  Teniendo en cuenta que una de las principales causas del cambio climático es la emisión de gases de efecto invernadero producto de la actividad humana, la ISO 26000 invita a las organizaciones a hacer todo lo que esté a su alcance para minimizar la emisión de este tipo de gases, lo que pasa por controlar el uso de combustibles fósiles. Invita, además, a tomar medidas para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático a través de, por ejemplo: planificar el uso de los recursos naturales; desarrollar infraestructuras y tecnologías para frenar sus posibles efectos (inundaciones, sequías, etc.); y contribuir a la toma de conciencia sobre la seriedad del asunto.

- Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales:

  La ISO 26000 resalta la importancia de revertir el impacto negativo de la actividad humana en la estabilidad de los ecosistemas mediante un uso socialmente responsable de los recursos naturales. La protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas, el uso sostenible de la tierra y los recursos naturales, y el fomento de un desarrollo urbano y rural en armonía con el medio ambiente son factores clave a tener en cuenta.

1.3.1.6.5 Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como, con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización. Los asuntos relacionados con esta materia fundamental que identifica la ISO 26000 son:

- Anticorrupción:

  La corrupción es el abuso de poder para obtener un beneficio privado. Sobornos, fraude, desfalco, blanqueo de dinero y tráfico de influencias son algunos ejemplos de corrupción. Cuando la ISO 26000 habla de anticorrupción se refiere a que la organización debería implementar políticas y prácticas que eviten que se produzca este tipo de situaciones. En este sentido, la formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos anticorrupción son de particular utilidad de acuerdo con la Guía.
- Participación política responsable:

  La ISO 26000 aconseja facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia.

- Competencia justa:

  Se invita a realizar actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anti-competencia, a desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa y a no aprovecharse de posibles contextos desfavorables (como la pobreza) para obtener beneficio económico.
- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor:

  La ISO 26000 sugiere tratar de influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable, por ejemplo, llevando a cabo compras y adquisiciones a aquellos proveedores que sigan principios de responsabilidad social.
- Respeto a los derechos de propiedad:

  El derecho de propiedad es un derecho humano universalmente reconocido, que incluye la propiedad física e intelectual. La ISO 26000 recomienda poner en práctica procesos y políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades que lo vulneren

1.3.1.6.6 Asuntos de consumidores

La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación; fomentando el consumo responsable y sostenible y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar. También recomienda tener la responsabilidad de retirar productos del mercado que puedan ocasionar daños y, en caso de que se manejen datos privados, asegurarse de que se mantiene la privacidad de los consumidores. En todo caso, resulta recomendable que la organización tenga en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

En esta cuestión, son siete los asuntos que la ISO 26000 identifica y que la organización debería considerar en relación al consumidor:

- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación:

  Mediante el uso de estas prácticas, se realza la importancia de que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si el producto o servicio satisface sus necesidades.
- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores:

  Se invita a ofrecer productos y servicios que sean seguros y saludables.
- Consumo sostenible:

  La ISO 26000 recomienda promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible, esto es, fomentar niveles de consumo que garanticen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras.
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias:

Sugiere ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o disfrutado un servicio mediante, por ejemplo, certificados de garantías, soporte técnico y disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.

- Protección y privacidad de los datos de los consumidores:
  La ISO 26000 subraya la importancia de proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores.
- Acceso a servicios esenciales:
  En el caso de que la organización preste servicios básicos, y aun cuando el Estado sea incapaz de garantizar el derecho a dichos servicios a una parte de la población, se aconseja contribuir a garantizar el acceso a dichos servicios.

- Educación y toma de conciencia:
  La ISO 26000 recomienda desarrollar actividades que faciliten que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, lo que también pasa por apoderar al consumidor para que pueda tomar decisiones con mayor libertad.

1.3.1.6.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad

Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia. Así, se invita a la organización a involucrarse en los siguientes asuntos:

- Participación activa en la comunidad:
  Para ello, sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
- Educación y cultura:

Al efecto, recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura.

- Creación de empleo y desarrollo de habilidades:
  Las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
- Desarrollo y acceso a tecnología:
  Para lo cual propone facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.
- Generación de riqueza e ingresos:
  En este sentido, recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, etc.
- Salud:
  Aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.
- Inversión social:
  Insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.

1.3.1.7 Gestión de la responsabilidad social laboral en las empresas

Los trabajadores conforman el llamado capital humano e intelectual de una empresa, entendido como el conjunto de conocimientos y capacidades que tiene la empresa y sus empleados. Pero, no se trata simplemente de contar con dicho capital, sino que se precisa una gestión del mismo mediante su desarrollo para enriquecer la base de conocimientos tanto de la empresa como de las personas.

La empresa, además de desarrollar el capital humano, debe atraerlo y mantenerlo, asunto que en parte se logra con buenas condiciones laborales

y una reputación positiva, por ejemplo, con el apoyo a proyectos sociales, ayudando a los empleados a desarrollar nuevas capacidades, aumentando su motivación, fomentando la creatividad y la innovación.

La responsabilidad social empresarial respecto de los trabajadores incluye conceptos como calidad del empleo, el aprendizaje permanente, la igualdad de oportunidades, las que se concretan en acciones como mecanismos para su inclusión en el mando de las empresas, la promoción de una sana alimentación y sanas costumbres, el fomento del voluntariado corporativo y todas aquellas actividades que tienden a la satisfacción de necesidades y expectativas de los trabajadores, sin limitarse al contrato de trabajo.

La responsabilidad social empresarial con los trabajadores, al ir más allá del contrato laboral, examina y concreta la responsabilidad de compartir los beneficios económicos con ellos, ya sea que se logre mediante decisiones autónomas o a través de los diálogos directos o en negociaciones colectivas. Esto no significa exclusivamente una repartición de utilidades como dividendos o en efectivo, sino que bien puede ser por medio de programas educativos o culturales de diversa índole, con acceso a becas y patrocinios para los empleados y sus familiares, por ejemplo; programas de salud y deportivos, concesión de pólizas de seguros en estas áreas.

Todas estas acciones necesariamente repercuten en el clima laboral y el bienestar general, mejorando el sentido de pertenencia, lo que se demuestra con la baja rotación y la felicidad personal y familiar.

1.3.2 Fundamentación legal

En Ecuador, las leyes y reglamentos que refieren el tema de la responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano, se los ha elaborado en base a la Declaración de Derechos Humanos y los lineamientos de las Naciones Unidas respecto a este tema. En este sentido, la fundamentación legal que respalda esta investigación es la siguiente:

Constitución de la República de Ecuador (2008), en la que se puede apreciar que:

- En su Artículo 66: Numeral 17, instituye el derecho a la libertad de trabajo. Expresa que nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.
- 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.
- En su Artículo 327 contempla que para promover el trabajo y garantizar la jornada parcial se elimina y prohíbe la contratación por horas. Por lo tanto, el trabajador gozará de estabilidad y de la protección integral del Código de Trabajo, por lo que una persona contratada a tiempo parcial tendrá derecho a una remuneración que se pagará aplicando la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponda a una jornada completa.
- En su Artículo 328, establece que la remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona que trabaja, así como, las de su familia la cual no puede ser embargada, salvo para para el pago de pensiones por alimentos.
- En su Artículo 341, establece que se debe generar condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, reconociendo la igualdad de las personas en la diversidad de razas, se prohíbe la discriminación de cualquier tipo, y se prioriza la acción a los grupos vulnerables que han sido excluidos, discriminados, o violentados, como el caso de las personas con discapacidad; a través de un sistema nacional de inclusión y equidad social.

El Código del Trabajo (2008), respecto a la libertad de asociación, contempla los siguientes artículos:

- Artículo 440: Versa sobre la libertad de asociación que tienen los trabajadores. Señala además sobre su derecho a constituir asociaciones profesionales o sindicatos, federaciones, confederaciones o cualquier otra agrupación de carácter sindical a los cuales pueden afiliarse si así lo estiman conveniente. También señala que todo trabajador mayor a 14 años puede pertenecer a cualquiera de estas asociaciones, las cuales no podrán ser disueltas o

suspendidas, sino mediante procedimiento oral establecido en este código.

- Artículo 441: Manifiesta que el Estado protegerá a las asociaciones de trabajadores de toda clase, siempre y cuando estén constituidas con fines culturales, educativos y de capacitación profesional; y, los que busquen el mejoramiento económico o social a los trabajadores y la defensa de los interese de su clase.

Respecto al despido intempestivo, el Código de Trabajo (2008) contempla los siguientes artículos:

- Artículo 188: Si un empleador despide intempestivamente a un trabajador, terminando sin causa ni justificación la relación laboral se produce el despido y se debe indemnizar económicamente según las cuantías determinadas en la ley. Suponiendo que las causas sean justas y legales para la terminación de la relación contractual, se debe esperar la resolución de la autoridad competente.

Respecto a la mensualización del pago de la décima tercera y décimo cuarta remuneración, el Código de Trabajo contempla:

- Artículos 22 y 23: Se establece la mensualización de las decimotercera y decimocuarta remuneraciones, estableciéndose únicamente que para el sector privado el pago mensualizado será potestad de cada trabajador, en el sector público será obligatorio el pago mensual.

Respecto a los derechos de los discapacitados y su derecho a la inclusión laboral, el Código de Trabajo contempla:

Artículo 42, Numeral 33: Se determina que el empleador público o privado que cuente con mínimo veinticinco trabajadores, debe contratar por lo menos una persona con discapacidad de manera permanente y que esté, en relación con sus conocimientos, condición física, y aptitudes individuales, para las empresas grandes el porcentaje obligatorio es del 4%.

1.3.3 Revisión de estudios previos

El tema de RSE ha sido ampliamente estudiado. La existencia de un gran número de investigaciones al respecto así lo demuestra. A continuación, se exponen algunos ejemplos de ellas.

De acuerdo con la investigación realizada por Sánchez (2010), quien desarrolló una Tesis Doctoral titulada *"Modelo para vincular la RSE a las estrategias de negocio*", existe un vínculo muy estrecho que relaciona directamente la ventaja competitiva y la RSE, ya que no se considera la relación costo beneficio; además, se pudo evidenciar que a pesar de que muchas empresas cumplen con la RSE, estas no la incluyen completamente como parte intrínseca de las estrategias del negocio.

En la investigación titulada, "*Las Organizaciones intermedias en el campo de la responsabilidad social empresarial*" se realizó un estudio con la finalidad de establecer la problemática y las necesidades de la ciudadanía, referidas a la protección y respeto de los derechos humanos, la gestión ambiental y los derechos laborales. Con el desarrollo de esta tesis, su autora Abelenda (2010) intenta identificar el rol fundamental que desempeñan las organizaciones en el campo de la RSE, para tratar de robustecer el entorno social, innovando el conocimiento y acción en el campo de la RSE. La competitividad está relacionada estrechamente con las políticas de RSE aplicada en el respeto a los derechos humanos, la gestión ambiental y los derechos laborales, mientras apliquen más políticas de este tipo en este campo la empresa se hace más competitiva.

En este mismo enfoque de la investigación, Quinteros (2011) desarrolló un trabajo de investigación titulado "*Responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión*"; el cual tuvo como objetivo demostrar que, las empresas pueden desarrollarse de manera integral, basadas en estándares de excelencia y adoptando al mismo tiempo, un sistema de gestión de calidad, medio ambiente y salud ocupacional; para logar integrar de manera efectiva, la RS y la ética, dentro de sus modelos de gestión. Con lo cual, se pueda garantizar la integridad física de los trabajadores y minimizar los riesgos de incidentes o enfermedades ocupacionales, para conseguir el mejor desempeño de su capital humano.

Para Ramírez (2013), en su trabajo de investigación "*Caracterización de la responsabilidad social empresarial en el sector alimenticio de consumo masivo: caso grupo Nutresa*", son la ejecución de las mejores prácticas empresariales, las que logran los impactos más positivos en los diferentes grupos de interés, especialmente entre los trabajadores, asegurando la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Mientras que, Soto (2010), en su estudio de investigación "*Análisis de la aplicación de la norma ISO 26000 en el Ecuador*", concluye que las empresas involucradas con políticas de RS, están mejor preparadas para valorar y respetar las diferentes culturas sociales, ambientales y legales en el entorno de su desarrollo económico, a través de las mejores prácticas de vinculación con los stakeholders. De acuerdo con la autora, es necesario concientizar a los empresarios ecuatorianos para que asuman decididamente su compromiso responsable con la sociedad. Y, que lo anterior se logra alineando a la organización y su gestión, hacia una cultura de valores y transparencia hacia la mejora continua, buscando el equilibrio entre los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de su actividad empresarial.

De igual manera, los autores Aguilar, Pluas y Ramos (2011), en la investigación titulada "*Análisis de la productividad del cliente interno basado en un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial a la empresa KMOTOR S.A*.", aseveran en sus resultados el hecho de que la responsabilidad social empresarial, contribuye de forma decisiva en el aumento de la productividad de los empleados. Por lo que integrar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, tiene como objetivo conseguir la integración y mejorar los canales de comunicación entre empleados y empleador. Hecho que proporcionaría a la organización de un equilibrio económico, social y de satisfacción de las expectativas de todos sus grupos de interés; logrando cultivar un instrumento que contribuya al mejoramiento continuo de la empresa. Cuando se integra la RS, se logra un equilibrio económico social y de satisfacción de las expectativas de los grupos de interés de las empresas.

Al mismo tiempo, Auz (2015), en su trabajo de investigación "*Autodiagnóstico y propuesta de la gestión de responsabilidad social sobre las prácticas laborales basado en la ISO 26000 caso: ASIA AUTO KIA MOTORS*", corrobora en sus resultados que la RS en una empresa influye sobre su gestión, específicamente en el ámbito de las prácticas laborales. Expone que el motor central de una organización es su talento humano, especialmente cuando se toma como materia fundamental, la Norma ISO 26000. Manifiesta que a través de la gestión del talento humano bajo el buen uso y práctica de los Derechos Humanos se busca mejorar la condición de vida de los trabajadores. Todo con el fin de obtener como resultado un mejor rendimiento de cada trabajador dentro de la empresa, con lo cual se beneficia notablemente a toda la gestión del talento humano de una organización, que incluye aspectos como:

- Remuneraciones
- Horarios de jornada laboral
- Capacitación y desarrollo profesional
- Protección social
- Salud y seguridad ocupacional
- Ambiente de trabajo optimo

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar la gestión de responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Esmeraldas; tomando como referente la norma ISO 26000.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar el estado de cumplimiento de los derechos humanos en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP).
2. Conocer el estado de cumplimiento de las prácticas y relaciones laborales en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP).

CAPÍTULO 2
METODOLOGÍA

2.1 Método y tipo de investigación

Por los objetivos que se formularon y persiguieron en la presente investigación, esta se clasifica como una investigación aplicada. Se parte de información y de conocimientos ya existentes sobre el tema de la RSE, que sirven de base para conocer la situación actual en la que se encuentra la gestión de RSE en CENEL EP, Esmeraldas, con el fin de que sirva de sustento para plantear el modo de actuar en la práctica y transformar esta realidad que presenta dificultades. Lo anterior queda sustentado en lo que manifiesta Behar (1998), al señalar que la investigación es de tipo aplicada

cuando a partir de los resultados se podrá conocer la situación actual de una problemática particular.

Por su nivel de profundidad**,** esta investigación es de tipo descriptivo. Al indagar acerca del estado de cumplimento de los derechos humanos, de las prácticas y relaciones laborales en la CNEL EP Esmeraldas, se logra determinar la situación actual respecto al comportamiento de estos componentes y el nivel de cumplimiento de la RSE en la gestión de su talento humano; con lo cual, se logra una caracterización de estos aspectos, sobre la base de lo establecido por los lineamientos de la ISO 26000. De acuerdo a lo que manifiesta Méndez (2011) el estudio descriptivo identifica características de la población objeto de la investigación, permite establecer comportamientos concretos, descubre y comprueba la relación entre las variables del estudio, mediante las técnicas específicas de recolección de información, apoyándose también en estudios elaborados por otros investigadores.

Con relación a los métodos científicos empleados en el estudio, cabe señalar que fueron dos: el analítico y el inductivo. Analítico porque se identifican y se estudian de manera independiente, según lo establecido en la ISO 26000, dos componentes de la gestión del talento humano dentro de la RSE desarrollada por CNEL EP, Esmeralda. Inductivo, porque en el estudio realizado se parte, en cada componente, de lo general a lo particular, teniendo en cuenta situación real de la empresa.

Como base para el desarrollo de la investigación, se ha tomado el enfoque utilizado por la ISO (Organización Internacional de Normalización) mediante la Norma 26000, que, como se ha explicado en el marco teórico de esta tesis, regula lo establecido para la llevar a cabo buenas prácticas en materia de RSE. Ella no tiene fines de certificación, por tanto, su adopción se hace de manera voluntaria y va más allá de un cumplimiento estrictamente legal.

Esta normativa ha proporcionado al estudio realizado: orientación sobre los principios de la responsabilidad social, el reconocimiento e involucramiento de sus partes interesadas, las materias y asuntos que constituyen la responsabilidad social y la manera de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

En el desarrollo de la investigación, como primera acción, luego de haber definido el problema científico y los objetivos de la investigación, se llevó a cabo una búsqueda bibliográfica acerca de teoría y estudios previos ejecutados con relación al tema de la RSE. Para lo cual, primero se realizó una recopilación documental, legal y de estudios previos, relacionados con el tema de investigación, luego se definió el tipo de investigación y se hizo la selección de la población y muestra; posteriormente se escogieron las técnicas y los instrumentos para recopilar los datos, se elaboró el cuestionario para aplicar las encuestas; con la cual, se obtuvieron los datos a través de la realización de un trabajo de campo. Este tuvo lugar en el periodo comprendido entre el 12 y el 16 de diciembre de 2016; durante el cual, se manejó un promedio de 25 encuestas diarias, 15 en la mañana y 10 en la tarde. La duración de la encuesta fue de aproximadamente 20 minutos y se realizó en todas las agencias de la provincia, donde se encuentra ubicada la CNEL Esmeraldas. A continuación, se procesa la información, se describe, analiza y se interpreta, para obtener los resultados.

2.2 Universo y muestra

El universo o población motivo de esta investigación estuvo conformada por el total de 362 trabajadores de CNEL EP, Esmeraldas. Este grupo lo formaron los directores (5), personal administrativo (105) y personal operativo (252).

Por economía de tiempo y contando con una población finita, se decide trabajar con una muestra representativa de esta, muestra de tipo probabilística aleatoria simple en la que "todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis" (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 176)

Para calcular el tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula establecida en la estadística descriptiva, para cuando la población es finita. Es decir, para cuando se conoce el total de la población y se desea saber cuántos del total se debe estudiar:

$$n = \frac{N \times Z^{2} \times p \times q}{d^{2} \times (N-1) + Z^{2} \times p \times q}$$

Donde:

- n es tamaño de la muestra
- N corresponde al tamaño de la población, en este caso son los 362 servidores de CNEL EP Unidad de Negocio.
- p = q, equivalente al 50% cada uno, por lo tanto, su valor es 0.50; en vista de que no existen estudios previos que aporten su valor, existe la misma probabilidad de ocurrencia de respuestas afirmativas y negativas
- Z constituye el nivel de confianza. En este caso se ha elegido el valor equivalente al 95% de nivel de confianza, por lo que su valor es 1,96
- d es el margen de error permitido, el límite aceptable de error en la muestra, el que se ha designado para el estudio es el equivalente al 5%; por lo tanto, su valor es 0.05, valor estándar empleado en las investigaciones.

Con lo expresado, se produce la sustitución para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{362 \text{ x } 1,96^{2} \text{ x } 0,50 \text{ x } 0,50}{0,05^{2} \text{ x } (362 - 1) + 1,96^{2} \text{ x } 0,50 \text{ x } 0,50}$$

$$n = \frac{362 \text{ x } 3,8416 \text{ x } 0,50 \text{ x } 0,50}{0,0025 \text{ x } 361 + 3,8416 \text{ x } 0,50 \text{ x } 0,50}$$

$$n = \frac{347,6648}{0,9025 + 0,9604}$$

$$n = \frac{347,6648}{1,8629}$$

$$n = 186,62 = 187$$

Para determinar cuáles de los 362 individuos de la población formaron la muestra, se aplicó el procedimiento de Tómbola en el que “Los números elegidos al azar conforman la muestra (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p.183). En una lista se enumeraron todos los elementos muestrales del 1 al 362. Se hicieron fichas por cada uno de ellos, se colocaron en una caja y se revolvieron. Se sacaron de ella 187 fichas. Dentro de la lista de 362 servidores de CNEL EP, se seleccionó al azar 187 a los que se les aplicó técnica e instrumento. Esta muestra de 187 estuvo conformada por 3 directores, 80 administrativos y 104 operativos.

2.3 Técnicas e Instrumentos

Para el análisis propuesto, se utilizó como técnica de investigación la encuesta, la cual queda definida en palabras de García Ferrado (2010) como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (p. 36). Se empleó una encuesta personal y directa.

Con la finalidad de recabar la información necesaria para esta investigación, se diseña y emplea, como instrumento, un cuestionario conformado por 24 preguntas (Anexo 1). De estas, 6 (desde la 1 a la 6) han sido destinadas a buscar información concerniente a los derechos humanos; para dar así respuesta al primer objetivo específico. Con las 12 siguientes (desde 7 a la 8) se pretendió obtener información sobre las relaciones laborales y en las últimas 6, sobre las prácticas laborales; para dar respuesta al segundo objetivo específico. Por tanto, en un solo instrumento aplicado a 187

servidores de CNEL EP, Esmeraldas, se recogió información para dar cumplimiento a los dos objetivos específicos planteados en el estudio.

Las preguntas del cuestionario son de tipo cerradas con varias alternativas de respuesta, donde el encuestador únicamente podía seleccionar una. En este caso, se emplearon solo tres alternativas: sí, no, parcialmente.

CAPÍTULO 3
ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Descripción de la muestra

La población investigada, estuvo conformada por los directivos, administrativos y servidores de la CNEL Esmeraldas. De un total de 362 trabajadores directos que tiene la empresa, se seleccionó aleatoriamente una muestra de 187 personas de las diferentes áreas de trabajo.

La muestra, estuvo constituida por personal tanto operativo como administrativo, que vive y realiza sus actividades laborales en los siete cantones de la provincia de Esmeraldas, donde se ubican las agencias de la

CNEL. Este personal tiene entre 1 y 35 años de labores ininterrumpidas dentro de la empresa, con edades comprendidas entre 25 y 60 años de edad. Todos con experiencia, conocimientos y preparación académica requerida para el puesto.

3.2. Análisis y descripción de los resultados

Una vez aplicado el cuestionario, los datos obtenidos fueron procesados utilizando el programa Office Excel. Dicho procesamiento se realizó a través de tablas en las que se calculó la distribución de frecuencia absoluta en cada pregunta y sobre esta base la frecuencia relativa o porcentajes; los que quedaron reflejados en gráficos. El análisis de los gráficos posibilitó realizar una descripción de los resultados, descripción que se detalla a continuación, en función de los dos objetivos específicos formulados en la investigación.

Con relación al estado de cumplimiento de los derechos humanos en CNEL Esmeraldas, como se aprecia en la Tabla 1, se obtiene que:

La mitad de los encuestados opta por la respuesta positiva a esta interrogante; es decir, la mitad de la muestra considera que la organización sí respeta la legislación y trabaja acorde a las normas internacionales de los derechos humanos, especialmente en situaciones relacionadas con la protección adecuada de estos derechos; mientras que un porcentaje muy bajo (9%) manifiesta que no lo hace.

Solo el 37% de los encuestados afirma que la organización trabaja con un sistema mediante el cual identifica, previene y trata los impactos negativos o potenciales que afectan a los derechos humanos, a consecuencia de sus actividades; mientras que el 53% afirma lo contrario o que solo lo hace parcialmente. Se destaca que menos de la mitad de los encuestados optan por la respuesta positiva a esta interrogante.

El 34% de los encuestados conoce y reconoce que la organización trabaja con políticas de derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas dentro de sus actividades; mientras que el 20% conoce que no es así y una gran mayoría agrupada en el 45% de los encuestados, conoce que solo lo hace parcialmente. Lo que indica que más de la mitad de los encuestados seleccionan positivamente.

El 27% de los encuestados afirma que la organización cuenta con un sistema de evaluación, mediante el cual busca medir su desempeño en derechos humanos, con la finalidad de mejorar su gestión; mientras que el 73% afirma que la organización no lo hace o solo lo hace parcialmente. Lo que refleja que más de la mitad de los encuestados seleccionan positivamente.

El 38% de los encuestados afirma que la organización sí involucra a las partes interesadas en la evaluación que realiza periódicamente, mediante la cual busca medir el impacto de los derechos humanos; mientras que en general, el 62% afirma que la organización no lo hace, constituyendo esto más de la mitad de los encuestados en optar por las respuestas negativas.

Unicamente el 17% de los encuestados afirma que la organización realiza iniciativas laborales, mediante las cuales busca promover la diversidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria; por otro lado, el 36% afirma lo contrario y un alto porcentaje, el 47% indica que estas iniciativas solo se promueven parcialmente. Lo que significa que más de la mitad de la selección no se ubica en la respuesta positiva.

Tabla 1

Resultados de cuestionario aplicado sobre Derechos humanos

	Preguntas	Si	No	Parcialmente
1	¿Cree usted que la empresa CNEL EP respeta la legislación laboral y las normas internacionales referentes al trabajo, especialmente en situaciones relacionadas con la protección adecuada de los derechos humanos?	50%	9%	41%
2	¿La empresa CNEL EP identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales que afectan directamente sobre los derechos humanos de sus trabajadores, derivados de sus actividades?	37%	17%	46%
3	¿Cree usted que la empresa CNEL EP tiene implementadas políticas de respeto a los derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas o grupos de interés?	34%	21%	45%
4	¿La empresa CNEL EP evalúa con frecuencia su	27%	34%	39%

	desempeño en el respeto de derechos humanos, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora para su gestión?			
5	¿La empresa CNEL EP involucra a todas las partes interesadas o grupos de interés en su evaluación del impacto de derechos humanos?	19%	43%	38%
6	¿La empresa CNEL EP periódicamente promueve iniciativas que incentiven la promoción de la diversidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria, especialmente en los procesos de selección, incorporación y promoción de su talento humano?	17%	36%	47%

Fuente: Cuestionario aplicado

Con relación al estado de cumplimiento de las relaciones laborales en CNEL EP, Esmeraldas, como se evidencia en la Tabla 2, se obtiene:

El 82% de los encuestados cree que la organización establece como una forma permanente de contratación del personal, la modalidad de contratos indefinidos, y solo el 3% cree que no.

El 87% de los encuestados considera que la organización mantiene una política mediante la cual respeta la privacidad y datos personales de los empleados, y el 3% considera que la organización no lo hace.

El 73% de los encuestados afirma que la organización si garantiza la seguridad y el sigilo sobre los datos e información personal relacionada con sus colaboradores; a diferencia del 27% que considera que lo hace parcialmente o no lo hace.

El 80% de los encuestados afirma que la organización mantiene un sistema de horarios establecido, el cual se respeta según las leyes vigentes, mientras que el 20% manifiesta que los horarios no siempre se cumplen y que eventualmente se presentan horarios extendidos de trabajo.

El 65% de los encuestados asegura que la organización respeta el pago justo de las horas de trabajo extraordinarias, mientras que el 35% de los encuestados tienen la percepción de que no es así.

El 56% de los encuestados considera que existe el derecho de libre asociación dentro de la organización, mientras que el 44% de los encuestados afirma que es la administración no apoya abiertamente que los empleados busquen la formación de asociaciones sindicales.

El 66% de los encuestados cree que la organización si mantiene, aunque no de manera integral, un control y análisis de riesgos permanente para precautelar la salud y seguridad de los empleados, mediante la dotación del equipo de seguridad necesario y adecuado a sus empleados, con la finalidad de prevenir accidentes laborales. Por otro lado, el 34% de los mismos considera lo contrario.

El 59% de los encuestados percibe que la organización dispone y mantiene ambientes laborales saludables y agradables, para el adecuado desempeño del trabajo, mientras que el 41% percibe que no es así o que no es lo suficientemente saludable como para desarrollar las actividades cotidianas de trabajo.

Los encuestados perciben ambientes de trabajo saludables y amigables, solo el 31% de los encuestados considera que dentro de la organización se el clima laboral es sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo, mientras que el 22% considera que se percibe lo contrario y el 47% considera que el clima laboral es solo parcialmente sano; con lo cual se puede inferir que una gran mayoría de los encuestados considera que en general, no se percibe un buen clima laboral dentro de la empresa.

Un dato preocupante radica en que un escaso 6% de los encuestados considera que la empresa cuenta con un sistema de reclamos, sugerencias y opiniones relativos a condiciones de trabajo, mientras que el 94% percibe que esto ocurre parcialmente o ha experimentado lo contrario.

Tabla 2

Resultados de cuestionario aplicado sobre Relaciones laborales

	Preguntas	Si	No	Parcialmente
1	¿Cree usted que la empresa CNEL EP ejecuta políticas de estabilidad laboral con sus empleados para mantener con relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal?	82%	3%	15%
2	¿Cree usted que en la empresa CNEL EP existe discriminación al trabajador ya sea por razones de género, raza, región, discapacitados, etc.?	87%	3%	10%
3	¿Está usted de acuerdo con que la empresa CNEL EP se asegura de proteger la privacidad y los datos de carácter personal de todos sus empleados?	73%	17%	10%
4	¿Está usted de acuerdo con que la empresa CNEL EP respeta el derecho de su personal en	80%	10%	10%

	cuanto al cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes?			
5	¿La empresa CNEL EP reconoce y compensa monetariamente a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes?	29%	65%	6%
6	¿La empresa CNEL EP respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva conforme a las leyes y regulaciones vigentes?	56%	14%	30%
7	La empresa CNEL EP analiza, registra y controla los riesgos para la salud ocupacional y la seguridad personal de los trabajadores dentro de sus actividades	33%	34%	33%
8	La empresa CNEL EP proporciona a todos sus trabajadores ambientes saludables y agradables para la ejecución del trabajo	59%	15%	26%
9	Existe un clima laboral sano, participativo, inclusivo, transparente, respetuoso y comunicativo en la empresa	31%	22%	47%
10	¿La empresa CNEL EP ofrece un canal de comunicación fácil acceso, con mecanismos para recibir y gestionar de manera confidencial; sugerencias, opiniones y reclamos relativos a las condiciones de trabajo?	6%	72%	22%

Fuente: Cuestionario aplicado

Con relación al estado de cumplimiento de las prácticas laborales en CNEL EP, Esmeraldas, como lo refleja la Tabla 3, se obtiene:

El 81% de los encuestados afirma que la organización trabaja concretamente o lo en todo caso lo viene haciendo parcialmente con un sistema mediante el cual controla periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados; así como con el ejercicio de prácticas justas de trabajo. Por el contrario, el 19% considera que no lo hace y que se observan algunas prácticas laborales injustas y abusivas.

Solamente el 22% de los encuestados está de acuerdo con que la organización trabaja mediante un sistema de remuneración claro, justo y equitativo; y que tiene establecido, promueve y respeta un plan de carrera para todos sus trabajadores. En contraposición con un 78% de encuestados, quienes consideran que en general la empresa no está interesándose por

respetar los ascensos y reconocimientos laborales y salariales, a través de un plan de carrera justo, para lograr la satisfacción de sus trabajadores.

El 47% de los encuestados considera que la organización no está ofreciendo sufrientes incentivos laborales a sus empleados para que estudien o se capaciten integralmente en sus áreas de competencia; mientras que el 36% piensa que lo hace parcialmente y que estos incentivos no llegan a todos los empleados. Solamente el 17%, considera que la organización si lo está haciendo.

Solo el 8% de los encuestados percibe que la organización mantiene vínculos de apoyo aparte de los que dicta la legislación, a los empleados jubilados o a los que en algún momento son desvinculados; mientras que el 92% considera que la organización no lo hace o no se preocupa por ofrecer servicios de acompañamiento y apoyo luego de la desvinculación laboral.

El 43% de los encuestados considera que la organización actúa bajo sistemas de certificación que muestran su evaluación de desempeño y metas; mientras que el 57% piensa que la empresa no lo hace, lo hace parcialmente o no están conscientes de aquello.

Únicamente el 17% de los encuestados afirma que la organización realiza campañas periódicas de investigación, mediante encuestas o censos, para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores, mientras que el 83% afirma que no es así o que son pocas las iniciativas que se desarrollan en este sentido.

Tabla 3

Resultados de cuestionario aplicado sobre Prácticas laborales

	Preguntas	Si	No	Parcialmente
1	¿La empresa CNEL EP monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para contratación de personal? Las prácticas son justas existe explotación o abuso con los trabajadores de l empresa?	29%	19%	52%
2	¿La empresa CNEL EP se interesa por lograr la satisfacción de sus trabajadores en lo que respecta a la remuneración, mediante un plan de carrera y salarios justos?	22%	48%	30%
3	¿Considera que la empresa CNEL EP ofrece incentivos a los trabajadores para que se capaciten a través de un plan de capacitación continua y adquieran más conocimientos y	17%	47%	36%

	competencias dentro de su área de desarrollo?			
4	¿La empresa CNEL EP ofrece servicios de apoyo aparte de los beneficios que dicta la legislación, a los trabajadores desvinculados?	8%	63%	29%
5	¿La empresa CNEL EP ha adoptado o implementado procedimientos formales de certificación y acompañamiento de indicadores clave de desempeño y metas?	26%	31%	43%
6	¿La empresa CNEL EP desarrolla programas o campañas frecuentes de concientización sobre la calidad de vida y realiza investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores?	17%	50%	33%

Fuente: Cuestionario aplicado

CAPITULO 4
DISCUSION

A fin de cumplir con el objetivo del presente estudio de investigación, el que consiste en analizar la gestión de responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano en la CNEL EP, tomando como referente la norma ISO 26000, se partió de información recolectada por medio de las encuestas realizadas a 187 trabajadores de esta empresa. Este grupo de encuestados estuvo formado por directivos, empleados administrativos y operativos de dicha empresa; con relación laboral, tanto eventual como permanente.

De acuerdo con la información levantada, en la presente investigación se han obtenido resultados, que confirman que al problema de investigación se le ha dado respuesta. Ellos son una clara visión del grado de cumplimiento de la RSE en las relaciones laborales, los derechos humanos y las prácticas laborales por parte de la CNEL EP, Esmeraldas; como se expone en lo adelante.

El hecho de tomar como referente a la norma ISO 26000, para realizar el análisis en la investigación hace que sea un punto muy en común con estudios anteriores acerca del tema. Como se hace referencia en el Capítulo I de la presente tesis, Soto (2010) y Auz (2015) toman como referente en su análisis esta norma partiendo del talento humano como centro de toda empresa.

De acuerdo a la ISO 26000, referente a derechos humanos, la debida diligencia permite a las organizaciones identificar, prevenir y abordar los impactos reales y potenciales en ellos; a través de una política de derechos humanos y medio para evaluar su implementación, que mantengan informada a la empresa sobre su gestión en este tema. Con relación a este asunto, CNEL EP está incursionando recientemente en una política de gestión en la cual incluye unos principios y valores que guían sus actuaciones y que promueven y respetan los derechos humanos. Para documentar este proceso, la empresa tiene diseñado un código de ética y de buen gobierno corporativo en el cual orienta a toda la empresa para dar alcance a estas actividades. En este orden de ideas y en este punto específico se concluye que CNEL EP cumple medianamente con el asunto de la debida diligencia.

A pesar de ello se puede apreciar, entonces, que CENEL EP si incluye dentro de sus estrategias de negocio la RSE. Resultado que contrasta con el obtenido en el estudio de Sánchez (2010), en el que se refiere que no todas las empresas incluyen dentro de su gestión estratégica la aplicación de la RSE.

No se puede indicar con certeza que la empresa tenga implantadas políticas de gestión encaminadas a evaluar el respeto a los derechos humanos y en general, la percepción de los encuestados es de que estas evaluaciones no

se ejecutan de forma clara y efectiva para sus grupos de interés; en este caso, encaminadas hacia medir el impacto en su talento humano.

Con respecto a situaciones de discriminación y a los grupos vulnerables; lo cual se entiende como cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que anule la igualdad de trato o de oportunidades cuando esta consideración está basada en prejuicios más que en motivos legítimos; se evidencia que, al interior de CNEL EP, los procesos a la hora de tomar decisiones, intenta analizar cuidadosamente las acciones con el objetivo de no afectar la dignidad y los derechos de todas las personas, incluyendo un especial cuidado en la discriminación de grupos vulnerables, aunque no siempre con resultados positivos.

Los procesos de contratación y selección de personal no siempre son abiertos y amplios, de manera que todos puedan participar; si bien es cierto, el proceso debe contemplar la selección del candidato o candidata más adecuado para el cargo y lo que interesa es que los postulantes cumplan con el perfil, con las competencias o las habilidades que se están solicitando para el cargo. Pero a juicio de los encuestados, en la empresa no existen políticas claras de ingreso y ascensos que contengan mecanismos a prueba de discriminación, observándose que existen principalmente factores como: la política, los intereses personales y el padrinazgo los que, predominan en todo momento, en menoscabo de los factores técnico-profesionales.

Los resultados, que se evidencian en este estudio, relacionados al análisis del indicador derechos humanos, se alinean a los expuestos por Auz (2015), en su estudio anteriormente citado. En ambos se obtiene el hecho de que a través de la gestión del talento humano bajo el buen uso y práctica de los Derechos Humanos se busca mejorar la condición de vida de los trabajadores. A pesar de que en CENEL EP, existan factores negativos, anteriormente mencionados, que hagan que este hecho no sea totalmente efectivo.

Para el caso de las relaciones laborales, la ISO 26000 en relación a estos aspectos, constituye el factor principal por medio del cual la empresa puede tomar e implementar las decisiones más asertivas, al tiempo que debe diseñar los procesos, estructuras y sistemas con el fin de generar, promover

y aplicar principios y prácticas de RSE. Con lo cual, se pueden desarrollar objetivos y metas orientados, que permitan crear y fortalecer un compromiso hacia ésta, que creen un ambiente y cultura en el cual se practiquen sus principios y que involucren a todas las partes interesadas.

Hay coincidencia en los encuestados al manifestar que la CNEL EP mantiene políticas permanentes de estabilidad laboral con sus trabajadores; con lo cual, se evidencia el cumplimento de la ley respecto de la obligatoriedad que tienen las empresas establecer contratos de carácter indefinido y de vinculación permanente con su fuerza laboral.

Sin embargo, la gran mayoría de los trabajadores encuestados, también afirma que existe desconocimiento generalizado por parte de los altos directivos, con respecto a las sugerencias o inquietudes de sus empleados; lo que provoca constantemente un malestar interno dentro de la empresa, afectando negativamente el clima laboral y desmotivando constantemente a los trabajadores.

Se puede afirmar que la empresa no cuenta con políticas de prevención o de tratamiento de situaciones o hechos de discriminación al interior de la organización. Lo que conlleva a que estas situaciones o hechos no sean tematizados y no se reconozca la necesidad de abordarla como problema y se parta del supuesto de que no se presentan casos.

La ISO 2600 indica que las organizaciones deben contribuir al bienestar y mejora del nivel de vida de las personas a través del pleno empleo, de la estabilidad en el empleo y del trabajo decente; a través de una relación laboral llevada a cabo dentro de un marco legal e institucional que confiera derechos y obligaciones tanto de los trabajadores como de los directivos, con el propósito de facilitar la comunicación bidireccional y fortalecer las relaciones laborales. En este sentido, se obtiene que CNEL EP está siendo congruente con la Norma ISO; ya que, según los resultados obtenidos, los encuestados aseguran que en la empresa existe una contratación directa y estable.

Se observa, además

Los resultados muestran, que en la CNEL EP sí existe respeto por el derecho a la privacidad de datos y de la información personal de los trabajadores.

La CNEL EP cuenta con un reglamento interno y un sistema de gestión cimentada en procesos y procedimientos, lo cual permite que las actividades laborales se ejecuten dentro de un marco normativo y de respeto a los derechos laborales contemplados en el contrato colectivo vigente.

En cuanto al reconocimiento y pago justo de horas suplementarias y extraordinarias, los resultados de la investigación demuestran que la empresa no está cumpliendo debidamente con este derecho laboral, tal como lo establece la ley y el contrato colectivo vigente.

Con relación a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, los cuales abarcan los derechos laborales, entre los que se destacan los resaltados por la OIT, como la libertad de asociación, eliminación de trabajo forzoso, abolición de trabajo infantil, etc. Con relación a este asunto la empresa cumple con las normas legales tanto nacionales como internacionales con respecto a las prácticas laborales y los derechos fundamentales planteados por estas.

Un alto porcentaje de encuestados (66%), manifiesta que actualmente existe libertad para formar sindicatos o gremios y se promueve la libertad de asociación. Y en general, es el Director de talento humano quien mantiene la relación obrero-patronal con el sindicato y los trabajadores, definiendo para ello reuniones y/o una aparente política de “puertas abiertas”. Por este medio (colectivo o individual) se receptan las opiniones y problemas de los trabajadores.

En materia de prevención de riesgos laborales, resulta bastante homogénea la información entregada por los encuestados. Todos manifiestan un alto nivel de preocupación por el tema y señalan que deben implementarse medidas orientadas al control de situaciones riesgosas y a la vigilancia permanente del uso de instrumentos de seguridad, sobre todo en empresas con este giro de negocio. A pesar de que se cuenta con un departamento de seguridad industrial, que realiza capacitación permanente en estos aspectos.

Respecto a los hallazgos sobre el clima laboral que perciben los trabajadores, los resultados de la encuesta muestran que en general existe un buen clima laboral; es decir, un ambiente sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo para el normal desarrollo de sus actividades cotidianas. Sin embargo, los encuetados manifiestan que no existen los canales de comunicación efectivos para canalizar efectivamente todas las sugerencias y/o reclamos de carácter laboral. Aspecto resultante que contrasta con el planteado por Aguilar, Pluas & Ramos (2011) en su estudio. Estos autores obtienen que integrar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, tiene dentro de sus objetivos mejorar los canales de comunicación entre empleados y empleador.

Como bien se aprecia en la literatura consultada las prácticas laborales constituyen las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro y en nombre de la empresa. Ellas incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores, transferencias y traslados, formación y desarrollo de habilidades, salud y seguridad, entre otros aspectos.

Los resultados de la investigación determinan que la CNEL EP si viene implementando programas de capacitación para la formación de sus trabajadores. Las acciones de capacitación son vistas en general, como una necesidad de la empresa; es decir, como un instrumento que permite su adaptación a los requerimientos actuales de un mercado cada vez más competitivo. En este sentido, los procesos productivos que se desarrollan a lo interno, son vistos como un campo influenciado por criterios técnicos en la realización de tareas especializadas, sobre todo de aquéllos que incorporan el manejo de nueva tecnología.

En todos y cada uno de los siete ámbitos de RSE, en la gestión del talento humano estudiados, se ha constatado que tanto el sistema de retribución, el tipo de contratación, la oferta de formación, la información y comunicación interna, las medidas de salud y seguridad, las medidas de igualdad de oportunidades y no discriminación y la gestión de la jornada laboral por parte de la empresa, son prácticas que explican e inciden en mayor o menor grado la satisfacción laboral de los trabajadores de CNEL EP.

Existen algunas prácticas laborales, que están afectando simultáneamente a todas las variables de satisfacción que se han analizado; lo que contribuye a que los empleados se encuentren en general medianamente satisfechos en todos los ámbitos de su trabajo; tal como ya se mencionó en líneas anteriores, la falta de buenos canales de información y comunicación interna en la empresa y el hecho de que no se están tomando medidas puntuales para mejorar la salud ocupacional de los trabajadores. Es así que, de los resultados obtenidos se puede inferir que los trabajadores demandan mejores condiciones ambientales o menor nivel de riesgo laboral, lo cual contribuiría a aumentar su satisfacción con respecto a los demás aspectos del trabajo (el salario, la estabilidad, la remuneración no dineraria, etc.).

El estudio ha determinado que existe evidencia de que los trabajadores tienen la posibilidad de acceder a variadas formas de ayuda social, en el caso de que estén atravesando por cualquier circunstancia considerada como calamidad doméstica; lo que favorece en gran medida a mejorar su nivel de satisfacción. Esto es un claro indicativo de que las actuaciones responsables en todos estos ámbitos tienen una repercusión más general sobre la satisfacción laboral de los empleados que otros aspectos como el nivel de ingresos, la formación o la jornada laboral que tienen impactos más específicos.

Con respecto a la empleabilidad de los trabajadores tiene gran relación con las condiciones de estabilidad, principalmente en estos momentos en que la organización está sometida a cambios producto de una reestructuración. La posibilidad de despido de una parte importante del personal es una opción que tienen la empresa en estos momentos y que no sólo se encuentra asociada a períodos de baja rentabilidad o de pérdida, sino también a momentos de ejecución de nuevos proyectos relacionados, por ejemplo, con la incorporación de nuevas tecnologías.

Asimismo, se constata que la empresa CNEL EP viene aplicando prácticas laborales que responden a pautas de conducta socialmente responsables (tales como fomento de la contratación estable, mejor información y comunicación interna, fomento de la conciliación laboral-personal etc.) consigue aumentar la satisfacción laboral de sus empleados.

Los resultados de la presente investigación apuntan hacia la necesidad de llevar a cabo futuras investigaciones, en CNEL EP, referidas al tema objeto de estudio. Es preciso que estos estudios profundicen en temas, cuya propia naturaleza marquen algunas líneas de investigación que deberán ser consideradas, sobretodo en temas tan importantes como: calidad de vida en el trabajo, satisfacción laboral, ausentismo, rotación de personal, seguridad e higiene.

Por todo lo expuesto en líneas anteriores, la presente investigación se constituye en una fuente de información relevante, que aporta al mejoramiento de la gestión del talento humano, a través de las prácticas laborales de RS al interior de las organizaciones y al desarrollo tanto organizacional como empresarial.

CAPITULO 5
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Como resultado del análisis realizado a la empresa CNEL EP con relación a la dimensión interna en la gestión de su talento humano, basado en RSE, se puede concluir que:

- La empresa tiene un desempeño regular, cumple parcialmente con las actividades planteadas en la guía ISO 26000. Los únicos temas en los cuales se destaca y se evidencian positivamente son en los de relaciones laborales. No sucede así en los temas vinculados con derechos humanos y prácticas laborales.
- Se observa que, la empresa se destaca en el ámbito de relaciones laborales, gracias a las condiciones estabilidad laboral, prácticas no discriminatorias, seguridad privacidad y sigilo de la información personal de sus colaboradores, respeto a la relación contractual y a la reglamentación interna, libertad de asociación o sindicalización, ambiente de trabajo saludable y participativo, capacitación permanente, protección y seguridad que ofrecen a sus funcionarios. Por otro lado, se observan algunas falencias en otras materias, dado que la empresa no cuenta con políticas definidas para evaluar el cumplimiento de los derechos humanos, la escaza documentación para mostrar sus acciones de responsabilidad social, la falta de canales adecuados para lograr la comunicación de las demandas y reclamos de sus grupos de interés o stakeholders.
- En la CNEL EP Esmeraldas se respeta el pago de horas extraordinarias y suplementarias.
- Existe desconocimiento de los directivos respecto a las sugerencias o inquietudes de sus empleados.
- No existe un canal de retroalimentación mediante el cual los colaboradores puedan expresarse.
- La organización no involucra a las partes interesadas como son los trabajadores, para la evaluación del cumplimiento y respeto de derechos los humanos; y se lo hace de manera parcial.

- La organización no busca capacitar a sus empleados en materia de derechos humanos. Existe un desconocimiento general del tema.
- Existen prácticas laborales que inciden de manera determinante sobre la satisfacción laboral
- La empresa no involucra a las partes interesadas como son los trabajadores, para la evaluación del cumplimiento y respeto de derechos los humanos.
- Existe un alto nivel de incentivos para que los trabajadores accedan a capacitaciones internas dictadas por la organización, ya sea de forma presencial o en línea; pero a su vez existe un gran número de personas que no poseen título profesional.

5.2 Recomendaciones

- Adoptar las recomendaciones de la norma ISO 26000 y la Organización Internacional de Trabajo (OIT) respecto a relaciones laborales, ya que Ecuador ha firmado este convenio internacional, el cual rige y está vigente en el país y, cuya finalidad es mejorar las condiciones de vida, de trabajo y promover el bienestar de empleados y su entorno familiar.
- Desarrollar nuevas investigaciones, estudios futuros, que incluyan otras variables relativas al personal de CNEL, cuyo diseño permita analizar posibles cambios o evoluciones en la valoración de la RSE, o incluso en función de los avances que la CNEL Esmeraldas consiga y comunique de materia de RSE. Estos estudios pudieran tener como temas: la personalidad, estilo de vida, condición social, nivel académico, satisfacción y motivación. Ello podría ser de utilidad para la generación de nuevos conocimientos sobre RSE en la gestión del talento humano.
- Difundir información, a través de los canales respectivos que tiene el Sindicato de Trabajadores de CNEL Esmeraldas, respecto a los derechos humanos; con la finalidad de que los empleados tengan la capacidad de distinguir hasta donde llegan sus deberes y derechos; y

de este modo puedan trabajar con una mejor expectativa de progreso y trabajo en equipo sin sentir que están siendo explotados o mal tratados, y de ser el caso puedan reconocerlo y reclamar justicia para sus derechos.

- Realzar reuniones periódicas en la empresa entre partes interesadas: directivos y trabajadores para tratar asuntos relacionados con los derechos humanos, donde se trate sobre su impacto, promueva la promoción, diversidad y eliminación de cualquier práctica discriminatoria en la selección, contratación y funciones de los trabajadores, de igual manera abordar temas para mejorar la gestión empresarial.
- Aplicar mecanismos para incentivar a los empleados para que se capaciten. Con ello se lograrán mayores conocimientos que pueden ir en beneficio propio y de la empresa.
- Crear una Asociación de Jubilados, que permita establecer políticas en procura del bienestar de los empleados que lleguen a jubilarse; proporcionándoles apoyo en todo momento, a través de la creación de un fondo para la jubilación.

REFERENCIAS

Abelenda (2010). *Las Organizaciones intermedias en el campo de la responsabilidad social empresaria*. Recuperado de http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/2757?mode=full#.WStiOcZw_IU

Auz (2015). Autodiagnóstico y propuesta de la gestión de responsabilidad social sobre las prácticas laborales, basado en la ISO 26000 caso: ASIA AUTO KIA MOTORS. Tesis de ingeniería. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de http://mx.123dok.com/document/rz31mkey-autodiagnostico-y-propuesta-de-la-gestion-de-responsabilidad-social-sobre-las-practicas-laborales-basadas-en-la-iso-26000-caso-asia-auto-kia-motors.html. Quito, Ecuador.

Baum (2013). Sistemas de gestión medioambiental. Colombia. Ecototal.

Behar, D. (1998). *Metodología de la investigación.* México: Shalom.

Cadena, M. (2008). *Guía de Responsabilidad Social Interna y Recursos Humanos.* Andalucía: Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.

Cavanagh y McGoven (1988). El Dilema Ético en la Corporación Moderna. USA. Prentice Hill.

Código del Trabajo (2008). Recuperado de http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf

Constitución Política de la República de Ecuador (2008). Editorial Jurídica del Ecuador, Quito-Ecuador Vigésima

Comisión Europea Libro Verde (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresa.* Bruselas, Unión Europea.

ComunicaRSE (2012). *Responsabilidad Social Empresarial: En el camino hacia la sustentabilidad*.

Conferencia de las Naciones Unidas sobre cambio climático COP 21(2015). Recuperado de http://www.Cop21paris.org

Cracogna, D. (1980) “El Balance Social en la Empresa”, Revista de Administración de Empresas Nº124, Buenos Aires, Argentina, Julio de 1980, pág. 318.

De la Cuesta, G. (2011). Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España. Boletín Económico de ICE – nº 2755. Madrid, p. 7 - 19.

Curto Garu, M. (2012). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DE LAS EMPRESAS. (U. D. NAVARRA, Ed.) *Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*(16). Recuperado el 30 de Novimebre de 2016, de http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016_tcm5-85313.pdf

Donaldson,T y Preston, L (1995). The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. Academy of Management Review. Recuperado de http://www.jstor.org/stable/258887? seq=1#page_scan_tab_contents

Duch, M. (2005). La Acción Social es pura cosmética si se es irresponsable en el resto de actividades. Revista Buen Gobierno, nº 13 (septiembre). Foro de Reputación Corporativa. Madrid. España.

García Ferrado (1993). La encuesta como técnica para la recolección de información. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos; p. 141-70.

Fernandez, R. (2010) Dimensiones de la Responsabilidad Social empresarial. Sus actores. Papel de las políticas públicas. Recuperado de http://diarioresponsable.com/opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas

Fernandez, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial.* Quito, Pichincha, Ecuador: Club Universitario. Recuperado de http://www.ecu.fm

Frederick, W. (1998). Moving to CSR. What to Pack for the Trip. Business & Society Review. Vol. 37 N°1. March. pp. 40-59. Sage Publications. University of Pitsburgh. EUA.

Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach.* Cambridge, Estados Unidos: Cambridge University Press. Obtenido de

https://books.google.es/books?id=NpmA_qEiOpkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Freeman y Reed (1991). Stockholders and stakeholders: A new perspective on corporate governance. California Management Review. Traducido por Antonio Argandoña. Documento de investigación Nº 355. Universidad de Navarra. Barcelona. España.

Friedman, M. (1962). *Capitalismo y libertad.* Chicago, Estados Unidos: University of Chicago Press.

Garriga, E y Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility theories: Mapping the territory, Journal of Business Ethics, 2004. pág 51-71

Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (2011). Recuperado de https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf

Hernández, Fernández y Batista (2010) Metodología de la investigación. Quinta edición. México. McGraw-Hill

Mansilla, E. Prevención de riesgos laborales: ¿es la especificación OHSAS 18001:1999 la solución? La serie OHSAS: beneficios de la implantación de la norma OHSAS 18001. Colombia.1999. p. 2-3

Melé, D. (2007). Responsabilidad Social de la empresa: una revisión crítica a las principales teorías. Obtenido de http://www.ogasun.ejgv.euskadi.net/r51k86aekon/es/k86aEkonomiazWar/ekonomiaz/abrirArticulo?idpubl=60&registro=850

Méndez, C. (2011). Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. Cuarta edición. Editorial Limusa. México.

Normas y Certificaciones. Los beneficios de la ISO 9001. Recuperado de:
http://www.normasycertificaciones.com/los-beneficios-de-iso-9001)

Norma ISO 26000. (2010). *Guía de Responsabilidad Social ISO 26000.* Ginebra (Suiza): ISO.

Pacto Global. (2014). Creative Commons Attribution . Recuperado de http://www.pactoglobal-ecuador.org/principios

Paladino, M. (2004). *La responsabilidad de la empresa en la sociedad. Construyendo la sociedad desde la tarea directiva.* Ariel Sociedad Económica. Buenos Aires, Argentina.

Pluas y Ramos (2011). *Análisis de la productividad del cliente interno basado en un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial a la empresa KMOTOR S.A*. Tesis de ingeniería. Universidad de Guayaquil. Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10541. Guayaquil, Ecuador.

Porter, M., & Kramer, M. (2011). La creación del valor compartido. Harvard Business Review, 32. Obtenido de https://es.scribd.com/doc/73938323/La-Creacion-de-ValorCompartido-Michael-Porter-y-Mark-Kramer-HBR.

Pui, C. (2013). La responsabilidad social en el derecho del trabajo. (UNAM, Ed.) *Revista Latinoamericana de Derecho Social*(17), 259-280. Recuperado el Noviembre de 2016

Quinteros (2011). Responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/14993/Gesti%25C3%25B3n%2520sostenible%2520integral%2520la%2520responsabilidad%2520social%2520empresarial%2520en%2520la%2520integraci%25C3%25B3n%2520de%2520los%2520sistemas%2520de%2520gesti%25C3%25B3n_%25205533.pdf?sequence=11. Valencia, España.

Ramírez (2013). Caracterización de la responsabilidad social empresarial en el sector alimenticio de consumo masivo: caso grupo Nutresa". Tesis de ingeniería. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10852/2/RamirezCamargoFrancy2013.pdf. Bogotá. Colombia.

Sebastian, M. (2003). La responsabilidad social de las empresas: mitos y realidades. (OIT, Ed.) *Educación Obrera*(130), V-VII.

Sánchez, M. (1979). El principio de participación en la Constitución española. Revista española de derecho administrativo. ISSN 0210-8461. Nº 180, 2016.Págs. 117-134.Universidad de Alcalá. España.

Sánchez (2010). Modelo para vincular la RSE a las estrategias de negocio. Recuperado de http://eprints.ucm.es/24572/1/T35154.pdf. Madrid. España.

Sisk, Henrry L. y Sverdlik, M. (1979). *Administración y Gerencia de empresas*. Cincinnati: SouthWestern, Edición, 2. USA. Editorial, Saber.

Soto (2010). Análisis de la aplicación de la norma ISO 26000 en el Ecuador. Tesis de maestría. Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Recuperado de http://text-mx.123dok.com/document/ozl9w6z4-analisis-de-la-aplicacion-de-la-norma-iso-26000-en-el-ecuador.html.

Tünnermann, C. (1997). Los Derechos Humanos: evolución histórica y retos educativos. Recuperado de http://sajurin.enriquebolanos.org/vega/docs/3150.pdf. Oficina UNESCO. Caracas. Venezuela.

Wang, J y Dewhirst, H. (1992). Boards of directors and stakeholder orientation. Revista de ética empresarial. Artículo de revista. Volumen 11. pp. 115–123. Recuperado de https://link.springer.com/article/10.1007%2FBF00872318

Anexos

Anexo 1
Cuestionario para encuesta aplicada a trabajadores de CNEL Esmeraldas

No	PREGUNTAS	Si	No	Parcialmente
	DERECHOS HUMANOS			
1	¿Cree usted que la empresa CNEL EP respeta la legislación laboral y las normas internacionales referentes al trabajo, especialmente en situaciones relacionadas con la protección adecuada de los derechos humanos?			
2	¿La empresa CNEL EP identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales que afectan directamente sobre los derechos humanos de sus trabajadores, derivados de sus actividades?			
3	¿Cree usted que la empresa CNEL EP tiene implementadas políticas de respeto a los derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas o grupos de interés?			
4	¿La empresa CNEL EP evalúa con frecuencia su desempeño en el respeto de derechos humanos, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora para su gestión?			
5	¿La empresa CNEL EP involucra a todas las partes interesadas o grupos de interés en su evaluación del impacto de derechos humanos?			
6	¿La empresa CNEL EP periódicamente promueve iniciativas que incentiven la promoción de la diversidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria, especialmente en los procesos de selección, incorporación y promoción de su talento humano?			
	RELACIONES LABORALES			
7	¿Cree usted que la empresa CNEL EP ejecuta políticas de estabilidad laboral con sus empleados para mantener relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal?			
8	¿Cree usted que en la empresa CNEL EP existe discriminación al trabajador ya sea por razones de género, raza, región, discapacitados, etc.?			
9	¿Está usted de acuerdo con que la empresa CNEL EP se asegura de proteger la privacidad y los datos de carácter personal de todos sus empleados?			
10	¿Está usted de acuerdo con que la empresa CNEL EP respeta el derecho de su personal en cuanto al cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes?			
11	¿La empresa CNEL EP reconoce y compensa monetariamente a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes?			
12	¿La empresa CNEL EP respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva conforme a las leyes y regulaciones vigentes?			
13	¿La CNEL EP viene aplicando correctamente los beneficios de ley con todos los trabajadores?			
14	¿La empresa CNEL EP analiza, registra y controla los riesgos para la salud ocupacional y la seguridad personal de los trabajadores dentro de sus actividades?			

15	¿La empresa CNEL EP proporciona a todos sus trabajadores; el equipamiento de seguridad necesario, que incluya el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, ¿así como el equipo de gestión de emergencias?			
16	¿La empresa CNEL EP proporciona a todos sus trabajadores de ambientes saludables y agradables para la ejecución del trabajo? Es decir, existe un clima laboral sano, participativo, inclusivo, transparente, respetuoso y comunicativo en la empresa?			
17	¿La empresa CNEL EP ofrece un canal de comunicación fácil acceso, con mecanismos para recibir y gestionar de manera confidencial; sugerencias, opiniones y reclamos relativos a las condiciones de trabajo?			
	PRACTICAS LABORALES			
18	¿La empresa CNEL EP monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de personal? Las prácticas son justas no existe explotación o abuso con los trabajadores de la empresa?			
19	¿La empresa CNEL EP se interesa por lograr la satisfacción de sus trabajadores en lo que respecta a la remuneración, mediante un plan de carrera y salarios justos?			
20	¿Considera que la empresa CNEL EP ofrece incentivos a los trabajadores para que se capaciten a través de un plan de capacitación continua y adquieran más conocimientos y competencias dentro de su área de desarrollo?			
21	¿La empresa CNEL EP ofrece servicios de apoyo aparte de los beneficios que dicta la legislación, a los trabajadores desvinculados?			
23	¿La empresa CNEL EP ha adoptado o implementado procedimientos formales de certificación y acompañamiento de indicadores clave de desempeño y metas?			
22	¿La empresa CNEL EP desarrolla programas o campañas frecuentes de concientización sobre la calidad de vida y realiza investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores?			