



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**ANÁLISIS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO AMBIENTAL DEL CANTÓN
AZOGUES EMAPAL-EP**

Trabajo de graduación previo a la obtención del Título de:

Psicóloga Organizacional

Autora:

Jessica Alejandra Vintimilla Urgilés

Director:

Mst. José Daniel Bravo Blandín

CUENCA, ECUADOR

2019

DEDICATORIA

A mis fieles compañeros que han estado en todo el transcurso de este trabajo mi esposo Diego y mi hijo Diego David.

A mis padres por siempre brindarme su apoyo, por saber comprenderme y ayudarme en cada momento y sobre todo por enseñarme el esfuerzo y la perseverancia.

A mis hermanos, principalmente a mi hermana María José que ha sido como una madre para mi hijo, gracias por el cuidado especial que has tenido con él durante mi ausencia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Mst. José Daniel Bravo tutor de tesis, que con paciencia y esmero me supo brindar todos sus conocimientos, gracias por el tiempo empleado en la elaboración de este trabajo de grado.

Agradezco a la EMAPAL-EP, de manera especial al Ing. Xavier Ramírez que me abrió las puertas de la empresa para emprender este trabajo de titulación y por siempre brindarme apoyo para la culminación de esta tesis.

Y a todas y cada una de las personas que estuvieron presentes en el desarrollo de este proyecto.

RESUMEN

El presente trabajo es un análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento ambiental del Cantón Azogues EMAPAL-EP. Este trabajo de graduación inicia con el marco teórico en el cual se desarrollan conceptos de RSE, el contexto histórico y la filosofía corporativa de la EMAPAL-EP.

La metodología utilizada consiste en la realización de dos encuestas: una a los proveedores y otra a los usuarios, a la vez se realizaron dos grupos focales: uno con los empleados estables y otro con los trabajadores de la empresa.

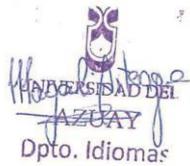
En un segundo momento se analiza las prácticas de la EMAPAL-EP y se las asocia con los principios del Pacto Global. Finalmente las conclusiones que reflejan los resultados de la metodología y que indican que la empresa realiza prácticas de RSE en un porcentaje menor.

Palabras clave: Análisis, Responsabilidad, Pacto Global.

ABSTRACT

This work is an analysis of the Corporate Social Responsibility practices of the Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del Cantón Azogues EMAPAL-EP. This investigation begins with the theoretical framework where concepts of CSR, the historical context and the corporate philosophy of the EMAPAL-EP are developed. The methodology consisted of two surveys: one to providers and another to users. At the same time, two focus groups were carried out: one with stable employees and the other with company employees. Then, the practices of EMAPAL-EP were analyzed and associated with the principles of the Global Compact. Finally, the conclusions reflect the results of the methodology and indicate that the company performs CSR practices at a lower percentage.

Keywords: Analysis, Responsibility, Global Compact.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Paúl Arpi".

Translated by
Ing. Paúl Arpi

INDICE

Tabla de contenido

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
INDICE DE TABLAS	VIII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I MARCO TEORICO.....	2
1.1. Responsabilidad Social Empresarial	2
1.2. Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica	4
1.3. Responsabilidad Social en Ecuador	5
1.4. Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial.	7
1.5. Modelos de Responsabilidad Social Empresarial	8
1.5.1. ISO 26000	8
1.5.2. Pacto Global.....	8
1.5.3. Instituto ETHOS.....	9
1.6. Estado del arte.....	10
1.7. Resaña histórica de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento ambiental del cantón Azogues EMAPAL-EP	11
1.7.1. Filosofía Corporativa	12
Conclusiones.....	15
CAPITULO II METODOLOGIA.....	16
2.1. Metodología.....	16
2.2. Muestra	17
2.3. Métodos para recolección de datos.	18
2.3.1. Encuesta.....	18
2.3.2. Grupos Focales	23
Conclusiones.....	25
CAPÍTULO III RESULTADOS	26
Conclusiones.....	51
CAPITULO IV DISCISION	54

CONCLUSIONES GENERALES.....	56
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. GENERO.....	26
TABLA 2. PREGUNTA 1: CONOCIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS DE RSE DE EMAPAL-EP	27
TABLA 3. PREGUNTA 2: PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	28
TABLA 4. PREGUNTA 3: ACTIVIDADES PARA MEDIR LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO.....	29
TABLA 5. PREGUNTA 4: CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	31
TABLA 6. PREGUNTA 5: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS.....	32
TABLA 7. PREGUNTA 6: CAMPAÑAS EN BENEFICIO DEL AGUA.....	33
TABLA 8. PREGUNTA 7 ACTUAR DE LA EMAPAL-EP EN INCONVENIENTES.....	35
TABLA 9. PREGUNTA 8: ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	36
TABLA 10. PREGUNTA 9: CONTROL DE CALIDAD.....	37
TABLA 11. PREGUNTA 1: CONOCIMIENTO DE LA CADENA DE VALOR.	38
TABLA 12. PREGUNTA 2: COMERCIO LOCAL.....	39
TABLA 13. PREGUNTA 3: CUMPLIMIENTO DE LEYES.....	40
TABLA 14. PREGUNTA 4: SOCIALIZACIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE.....	41
TABLA 15. PREGUNTA 5: CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS DE RSE.....	42
TABLA 16. PREGUNTA 6: PRODUCTOS QUE NO CONTAMINEN	43
TABLA 17. PREGUNTA 7: TRABAJO INFANTIL.....	44
TABLA 18. PREGUNTA 8: INVOLUCRAMIENTO DE PROVEEDORES EN ACTIVIDADES SOCIALES.....	45
TABLA 19. PREGUNTA 9: MECANISMOS DE ESCUCHA Y RECLAMOS.....	46
TABLA 20. PREGUNTA 10: PAGO PUNTUAL.....	47

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. PLANTA DE TRATAMIENTO ZHINDILIG.....	11
FIGURA 2. PLANTA DE TRATAMIENTO MAHUARCAY.....	12
FIGURA 3. GENERO.....	26
FIGURA 4. PREGUNTA 1: CONOCIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS DE RSE.....	27
FIGURA 5. PREGUNTA 2: QUE PRÁCTICAS REALIZA EMAPAL-EP SOBRE RSE.....	28
FIGURA 6. PREGUNTA 3: QUE ACTIVIDADES REALIZA LA EMAPAL-EP PARA MEDIR SU GESTIÓN Y DESEMPEÑO.	30
FIGURA 7. PREGUNTA 4: ¿QUÉ ACTIVIDADES REALIZA EMAPA-EP PARA LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE?.....	31
FIGURA 8. PREGUNTA 5: ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS.	32
FIGURA 9. PREGUNTA 6: CAMPAÑAS EN BENEFICIO DEL AGUA.....	34
FIGURA 10. PREGUNTA 7. ACTUAR DE LA EMAPAL EN INCONVENIENTES.....	35
FIGURA 11. PREGUNTA 8: ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	36
FIGURA 12. PREGUNTA 9: CONTROL DE CALIDAD	37
FIGURA 13. PREGUNTA 1: CONOCIMIENTO DE LA CADENA DE VALOR.	38
FIGURA 14. PREGUNTA 2: COMERCIO LOCAL.	39
FIGURA 15. PREGUNTA 3: CUMPLIMIENTO DE LEYES.....	40
FIGURA 16. PREGUNTA 4: SOCIALIZACIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE.....	41
FIGURA 17. PREGUNTA 5: CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS DE RSE.....	42
FIGURA 18. PREGUNTA 6: PRODUCTOS QUE NO CONTAMINEN.	43
FIGURA 19. PREGUNTA 7: TRABAJO INFANTIL.....	44
FIGURA 20. PREGUNTA 8: INVOLUCRAMIENTO DE PROVEEDORES EN ACTIVIDADES SOCIALES.	45
FIGURA 21. PREGUNTA 9: MECANISMOS DE ESCUCHA Y RECLAMOS.	46
FIGURA 22. PREGUNTA 10: PAGO PUNTUAL.	47

INTRODUCCIÓN

Esta investigación está enfocada en la Responsabilidad Social Empresarial, sus conceptos y su historia; la RSE es un tema a nivel mundial que ha tenido mucha relevancia y que en Latinoamérica se ha convertido en un importante eje de las empresas, en el Ecuador las organizaciones están en inicios para ejecutar las prácticas de RSE, es por esta razón que este análisis nos permite considerar a la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta estratégica que brinda beneficios a todos los involucrados con las organizaciones.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento ambiental del Catón Azogues EMAPAL-EP es la principal y única empresa encargada de brindar el servicio de agua potable en la ciudad, tiene 45 años de trayectoria y hoy en día labora con 216 empleados y trabajadores, cuenta con 6 direcciones y con 3 plantas de tratamiento.

Este análisis contiene dos secciones; en la primera se describe el marco teórico y conceptual de Responsabilidad Social Empresarial; y, en la segunda se analizará las prácticas de RSE que la EMAPAL-EP realiza para luego asociarlas a parámetros o principios establecidos del Pacto Global. Para tal efecto se contó con la aplicación de encuestas y la realización de grupos focales; los empleados, trabajadores, usuarios y proveedores fueron participantes en este estudio.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

Introducción

Este capítulo hace relación al concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y como es comprendida tanto a nivel nacional como internacional, debido a que en los diferentes países de Latinoamérica temas como los derechos humanos, medioambiente y condicionales laborales tienen una mayor importancia. En nuestro país, el organismo encargado de promover las prácticas de RSE es CERES, pero a nivel mundial se encuentran organismos como el Pacto Global, ISO 26000 y el Instituto ETHOS que son los encargados de fomentar los principios de RSE.

Se incluye también una reseña histórica de la EMAPAL-EP, su filosofía corporativa, cuál es su objetivo estratégico y su estructura organizacional, a la vez se detalla las prácticas de RSE con las que cuenta la empresa. EMAPAL-EP es fundada el 1 de agosto de 1974 en la ciudad de Azogues y desde sus inicios se dedica al abastecimiento de agua potable. Es necesario considerar el lado humano de la empresa puesto que la EMAPAL-EP vela por el bienestar de sus empleados y trabajadores en aspectos como seguridad y educación.

1.1. Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los últimos años se ha convertido en un tema que más discusiones ha tenido a nivel mundial ya que se ha manifestado una mayor preocupación por el bienestar humano, los derechos humanos, el medio ambiente, la satisfacción laboral, el trabajo forzado y la relación que mantienen las empresas con la sociedad. Diversos autores y organismos han manifestado su pensar en cuanto al concepto y origen de RSE, es por esta razón que se aborda en primera instancia lo que no es Responsabilidad Social Empresarial.

A la RSE “se la confunden con actos de buena voluntad como construir escuelas en lugares donde operan sus empresas, o la confunden con filantropía, es decir donar a fundaciones necesitadas”. (Barroso, 2008, p. 75). A este concepto se suman Porto y Castromán (2006) al indicar que “no se ha logrado una definición de

RSE comúnmente aceptada ni existe institución internacional alguna con el poder de desarrollarla”. (Barroso, 2008, p. 75).

Algunos críticos manifiestan que la RSE es solo una forma de hacer publicidad, para que de esta manera se pueda atraer clientes y vender más a costa de la buena voluntad de la empresa. Barroso (2008) considera que la RSE no es otra cosa que aumentar los beneficios de la empresa lo más que pueda, teniendo en cuenta las reglas del juego y así evitar el fraude y el engaño.

Una vez establecido lo que no es RSE se considera importante detallar los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial.

Richard Daft manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial es la obligación de la directiva de tomar decisiones y ejecutar acciones correctivas para contribuir al bienestar e interés de la sociedad y de la empresa. (CERES, 2008).

Antelo y Robaina (2015) sostienen que la responsabilidad social empresarial es el compromiso de contribuir al desarrollo económico sostenible, para mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general.

Según el Libro Verde de la Unión Europea, la Responsabilidad Social Empresarial es donde las empresas se interesan por las preocupaciones sociales y ambientales de sus operaciones comerciales y la relación que estas tengan con sus interlocutores” (Libro Verde, 2001).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la Responsabilidad Social Empresarial es considerar los daños de las actividades que las empresas tienen sobre la sociedad, guiándose en los principios y valores por los que se rigen. (OIT, 2010).

El Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES), manifiesta a la Responsabilidad Social Empresarial como un instrumento de la gestión empresarial que considera el aspecto económico, el social y el ambiental, así como la relación empresa-grupos de interés” (CERES, 2008).

Todos estos conceptos de Responsabilidad Social Empresarial coinciden en que las empresas son las generadoras de mejores cambios para la sociedad y

stakeholders, teniendo en cuenta que los stakeholders son todos aquellos grupos o individuos involucrados con la organización, es decir trabajadores, accionistas, proveedores, consumidores, ONGs y medio ambiente, los mismos que se pueden ver afectados por diferentes prácticas de la empresa. Sin embargo, Freeman considera a los stakeholders, actores poseedores de intereses y expectativas sobre la organización, sin los cuales ésta no sería posible, además menciona que entre el grupo de los stakeholders primarios se encuentran los empleados, gerentes, proveedores, propietarios y clientes. (Bowie, 1998).

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) manifiesta que las empresas deben cumplir con cierto número de parámetros para considerarse socialmente responsables tanto con sus empleados como con sus consumidores, las empresas están a cargo del bienestar social y ambiental del entorno en el que desarrollan sus actividades.

1.2. Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica

En países de Latinoamérica, sobre todo en el Ecuador las empresas y la sociedad mantienen acciones de tipo filantrópicas, se trata de prácticas relacionadas con obras de caridad como donar dinero, bienes o servicios a personas con un fin humanitario o altruista (Vives y Peinado, 2011).

En Latinoamérica, la RSE tuvo sus orígenes debido a la necesidad de vincular la empresa con la comunidad ya que se promovían acciones de beneficio social que eran motivadas por los valores éticos y religiosos de los dueños de las Pymes. En el siglo XX se dio lugar a los primeros acuerdos internacionales los cuales tuvieron gran importancia en la historia mundial como lo son: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, las directrices dictadas por las Naciones Unidas a favor del consumidor y la TIC; estos eventos lograron que la RS se convierta en el tema central de las organizaciones y que con el paso de los años vaya cogiendo mayor fuerza (Morán, C; et al 2016).

En Latinoamérica se empieza a consolidar la RSE a partir de la Cumbre de la Tierra en Rio de Janeiro en 1992, que dio origen al Consejo Empresarial Mundial

para el Desarrollo Sostenible, siendo Brasil, Chile y México los países que mayor incidencia tuvieron, le siguen Colombia, Argentina y Centroamérica; Ecuador forma parte del tercer grupo del continente donde la RSE no se ha podido evidenciar en las empresas ecuatorianas (Morán, C; et al 2016).

Investigaciones realizadas por Fundación AVINA y Korin (2011) y Alonso (2006) con el apoyo de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), citado por (Morán, C; et al 2016), sirvieron de base para el análisis comparativo de la situación actual en el tema de RSE de Chile, Colombia y Ecuador. El análisis determinó cualidades similares entre los tres países, así como también las particularidades de cada nación. Siendo Chile el país líder en Latinoamérica en avances de RSE, este puesto se debe principalmente a la calidad de vida de sus colaboradores; Colombia mantiene una filantropía tradicional muy arraigada la cual se origina por las preocupaciones del Estado; y Ecuador siendo el país con menor permeabilidad nacional del modelo.

Estudios realizados por Alonso, V (2006) como se citó en (Morán, C; et al 2016) en los países Chile, Colombia y Ecuador existen grupos de interés con mayor presión hacia las empresas, en Chile por ejemplo los trabajadores, consumidores y las ONGs tienen mucha presencia y relevancia; en Colombia el grupo de interés es el Estado; mientras que en Ecuador la presencia del Estado no es notoria respecto a la RSE y no existe una verdadera organización a favor de colaboradores y consumidores.

1.3. Responsabilidad Social en Ecuador

En el Ecuador el concepto de RSE es totalmente nuevo, el Consorcio Ecuatoriano para Responsabilidad Social (CERES) es el encargado de difundir información sobre el tema de RSE. Esta organización promueve el concepto y las prácticas de RSE en el país; CERES cuenta con 3 objetivos principales; el primero es: Promover la interlocución y el establecimiento de acuerdos entre los sectores públicos y privados, nacionales e internacionales, tendientes a definir y poner en marcha programas de responsabilidad social; el segundo es: Incidir en la legislación y en la formulación de políticas públicas que promuevan el ejercicio de la responsabilidad social en el Ecuador; y el tercero es: Fortalecer y desarrollar la capacidad de

organizaciones interesadas en promover y practicar la responsabilidad social en el Ecuador. (CERES, 2008)

En el país son pocas las empresas que realizan actividades de RSE. Algunas de estas empresas practican acciones filantrópicas, hay que tener en cuenta que la filantropía no establece ninguna relación formal entre la empresa y su entorno comunitario o social. Otras empresas han optado por la inversión social empresarial, es decir destinan recursos económicos o emprenden acciones para mostrarse amigables con la comunidad. (CERES, 2008)

Eficiencia, productividad y rentabilidad son los aspectos que más importancia tienen para las empresas ecuatorianas, además se considera necesario actuar con responsabilidad social, es decir maximizar los beneficios económicos y contribuir al bienestar de la comunidad y sociedad, simultáneamente. (CERES, 2008)

En el ABC de la Responsabilidad Social Empresarial (2008) se consideran algunos aspectos acerca de la situación actual de la RSE en el país: Inexistencia de una estructura y de una política pública en RSE; poca sensibilización del empresario ecuatoriano sobre la importancia de la RSE; poca información al empresario sobre los beneficios que rinden planes de RSE; bajo nivel de formación y capacitación del recurso humano en RSE, entre otras.

A continuación se detallará un estudio realizado por diversas empresas ecuatorianas, con el objetivo de conocer el entorno de la presente investigación:

Organizaciones promotoras de la RSE realizaron un estudio en el año 2012 sobre la visión que tienen los consumidores con relación a la responsabilidad social en los negocios, este estudio contó con 1052 participantes entre hombres y mujeres mayores de 18 años, oriundos de Quito, Guayaquil, Cuenca, Sucumbíos y Orellana. El análisis concluyó que 7 de cada 10 consumidores no conocen o mantienen escasa información respecto a la definición de RSE; el 98% de los participantes sostienen que una Empresa Socialmente Responsable es de gran importancia para la compra, el 85% de los consultados piensan que la empresa socialmente responsable está un paso adelante de una que no es socialmente responsable y el 94% de los participantes no consumirá una marca de una organización que no es socialmente responsable. Según el 86% de los encuestados consideran que la RSE debe aplicarse de manera

obligatoria en todas las organizaciones por lo cual debería existir una base legal por parte del Estado que lo promueva, exija y controle.” (Morán, C; et al 2016; p 25)

Haciendo referencia a la región, en la provincia del Azuay existen empresas que mantienen sus actividades enfocadas a la RSE como es el caso de Indurama, Colineal y el grupo Graiman por mencionar las más importantes, estas fábricas se enfocan en el bienestar de sus empleados realizando actividades como: apoyar a los familiares de los trabajadores, preocupándose por la salud ocupacional de sus colaboradores, brindando capacitaciones en áreas relacionadas a las funciones que realizan; así como también acceso a comisariato, alimentación y planes telefónicos. (Galán, 2016)

1.4. Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial.

Según Carroll (1999) la RSE comprende las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas de las organizaciones en determinado tiempo. Con este concepto se establece que las dimensiones de RSE son cuatro y depende una de la otra.

Todas las dimensiones hacen relación a las expectativas que tiene la sociedad, haciendo diferencia en aspectos como: la dimensión económica son las expectativas de que las empresas sean rentables y tengan utilidades a través de la producción y venta de bienes y servicios. La dimensión legal son las expectativas económicas hacia una empresa. La dimensión ética son las expectativas de que el comportamiento y las prácticas empresariales satisfagan las normas éticas. Por último la dimensión discrecional o filantrópica son las expectativas de que las empresas se impliquen voluntariamente en roles que cumplan las normas sociales. (Alvarado & Schlesinger, 2008)

Existen diferentes puntos de vista ya que se considera que la RSE también cuenta con dos tipos de dimensiones: Interna e Externa.

La dimensión interna afecta a todos los accionistas, empleados y trabajadores y la dimensión externa hace referencia a los clientes o consumidores, proveedores, el Estado, la comunidad es decir los denominados stakeholders o partes interesadas (CERES, 2008). En lo interno la prioridad son los trabajadores ya que mantienen una relación cercana con la empresa, mientras que en lo externo los proveedores son la prioridad debido a su actividad diaria en las empresas.

1.5. Modelos de Responsabilidad Social Empresarial

Se ha considerado importante realizar una revisión normativa de algunos organismos que se encargan de hacer cumplir la RSE a nivel nacional y mundial, es por esta razón que se ha tomado en cuenta la ISO 26000, Pacto Global y el Instituto ETHOS, siendo estos los organismos con más valor en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.

1.5.1. ISO 26000

La ISO 26000 es una norma internacional que ofrece una guía para integrar la Responsabilidad Social Empresarial, es utilizada por organizaciones de tipo pública y privada para poder lograr un desarrollo sostenible. Entre sus principios destacan: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos. (ISO 26000)

Según la ISO 26000 “la responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un compromiso ético y transparente” (p.12)

La ISO 26000 ayudará a una organización a operar de una manera socialmente responsable ya que le proporcionara una guía basada en: conceptos, términos, definiciones, antecedentes, principios y prácticas relacionadas con la RS, identificación y compromiso con las partes involucradas así como en comunicación, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social. (ISO 26000)

El objetivo de la ISO 26000 es integrar la experiencia internacional en RS, es decir tiene en cuenta los asuntos que la organización necesita para operar de una manera socialmente responsable y considera que prácticas en RS son las mejores. (ISO 26000)

1.5.2. Pacto Global

El Pacto Global nace como iniciativa de las Naciones Unidas, con el objetivo de que las organizaciones se comprometen de forma voluntaria a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universales, los cuales están centrados en cuatro áreas importantes: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. (Pacto Global, 2017)

En el área de Derechos Humanos se encuentran los principios 1 y 2 que manifiestan: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia y; las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos. (Pacto Global, 2017)

El Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. Estos principios forman parte de los Estándares Laborales. (Pacto Global, 2017)

El área de Medio Ambiente hace relación a los siguientes principios 7, 8 y 9: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente, las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (Pacto Global, 2017)

Y por último el principio 10 hace referencia a que las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. Área Anticorrupción. (Pacto Global, 2017)

1.5.3. Instituto ETHOS

El Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social tiene como misión la de movilizar, sensibilizar y ayudar a que empresas gestionen sus negocios de una manera socialmente responsable, para que puedan construir una sociedad sostenible y justa. (ETHOS, 2016)

El objetivo del Instituto ETHOS es promover la práctica de la responsabilidad social empresarial a través de las siguientes acciones:

1. Comprender e incorporar de forma progresiva el concepto del comportamiento empresarial socialmente responsable;
2. Implementar políticas y prácticas que atiendan a altos criterios éticos, contribuyendo al logro del éxito económico sostenible a largo plazo;

3. Asumir sus responsabilidades con todos aquellos que son alcanzados por sus actividades;
4. Demostrar a sus accionistas la relevancia de un comportamiento socialmente responsable para el retorno a largo plazo sobre sus inversiones;
5. Identificar formas innovadoras y eficaces de actuar en asociación con las comunidades en la construcción del bienestar común;
6. Prosperar, contribuyendo a un desarrollo social, económico y ambientalmente sostenible. (ETHOS, 2016)

1.6. Estado del arte.

Los artículos revisados para la elaboración de este proyecto consideran todas y cada una de las prácticas tanto internas como externas que las empresas realizan con relación al tema de Responsabilidad Social Empresarial, entre algunos de los objetivos que se plantean en los artículos están: el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial desde su surgimiento y evolución historia, así como desde las principales teorías que la definen (Solís, 2008), investigar las conexiones entre el clima de innovación y la responsabilidad social corporativa (Ubius y Alas, 2012), analizar el impacto en el desempeño financiero de las empresas mexicanas que han tenido un distintivo de empresas socialmente responsables (Alonso-Almeida et al, 2010), así como la marca global y su efecto en los stakeholders (Torres et al. 2012).

Entre otros objetivos relacionados con este tema están: el fenómeno de la RSE en las organizaciones que usan la guías del Global Reporting Initiative (Hedberg y Von Malmborg, 2003), analizar la gestión de los recursos humanos (Delgado y Gómez, 2017), y el análisis del dimensionamiento de las acciones y prácticas de la RSE y su efecto en la imagen y reputación de las organizaciones (Alvarado y Schlesinger, 2008). Es importante mencionar todo este aporte debido que es fundamental para comprender el rol que la RSE tiene en las organizaciones y como estas se interesan por sus stakeholders.

En cuanto al contexto geográfico es importante mencionar objetivos como: observaciones en 12 países de Latinoamérica donde cada vez es mayor el compromiso con la sostenibilidad (Sierra et al, 2013), analizar como la RSE es

comprendida y aplicada en Chile (Posada, 2015). Cabe recalcar que fue de gran utilidad el ABC de la Responsabilidad Social Empresarial de Chile, Perú y Ecuador, donde indican a cabalidad las prácticas que cada uno de estos países ejercen y como es comprendida la RSE en las empresas.

1.7. Reseña histórica de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento ambiental del cantón Azogues EMAPAL-EP

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del catón Azogues EMAPAL-EP nace el 1 de Agosto de 1974. Originalmente el Directorio se integró por cinco miembros: el Alcalde, un Edil, un ciudadano designado por el Concejo de fuera de su seno, un representante de los Colegios de Ingenieros Civiles, Arquitectos y de las Cámaras de Comercio y Agricultura, un representante del IEOS, y como Secretario actuaba el Gerente. En 2010 se tramita la reforma a la ordenanza de la creación como empresa pública.

Figura 1. Planta de tratamiento Zhindilig



Fuente: www.emapal.gob.ec

En sus inicios la empresa operaba solo con la planta de tratamiento de Zhindilig, en la actualidad EMAPAL-EP cuenta con tres plantas potabilizadoras ubicadas en zonas estratégicas de la ciudad como son Zhindilig, Uchupucun y Mahuarcaay, además cuenta con 9 tanques de reserva en diferentes puntos de la ciudad; constituyendo así una fuente importante para el abastecimiento del líquido vital. Entre sus objetivos estratégicos está el abastecimiento de agua potable a toda la población durante las 24 horas y los 7 días de la semana con un servicio de primera.

Las prácticas de RSE que emprenden como empresa socialmente responsable son las siguientes: brindar todos los implementos de seguridad a sus empleados, a

través de eslogan radiales promueven el cuidado del líquido vital, apoyan la reforestación en las orillas de los ríos, sus proveedores son locales con el fin de dar trabajo y beneficios a los mismos, capacitan sobre el uso de los desechos en el agua, estas son algunas actividades que la EMAPAL-EP considera que están dentro de los parámetros de RSE.

Figura 2. Planta de tratamiento Mahuarcay



Fuente: www.emapal.gob.ec

1.7.1. Filosofía Corporativa

Misión

“Somos una Empresa Pública Municipal de servicios domiciliarios de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental, en superación continua, respetuosa con el medio ambiente, para mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Azogues”

Visión

“Ser una empresa eficiente, comprometida con el manejo integral del agua que satisfaga a la colectividad del Cantón Azogues”

Valores Corporativos

Los valores corporativos son aquellos que se practican para obtener mejores resultados, a la vez guían el accionar de la organización y de sus empleados con el fin de que puedan alcanzar metas comunes y así conseguir un desarrollo organizacional adecuado. Entre los valores corporativos de la EMAPAL-EP están:

- Trabajo en equipo.

- Calidad.
- Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
- Empoderamiento
- Ética
- Efectividad

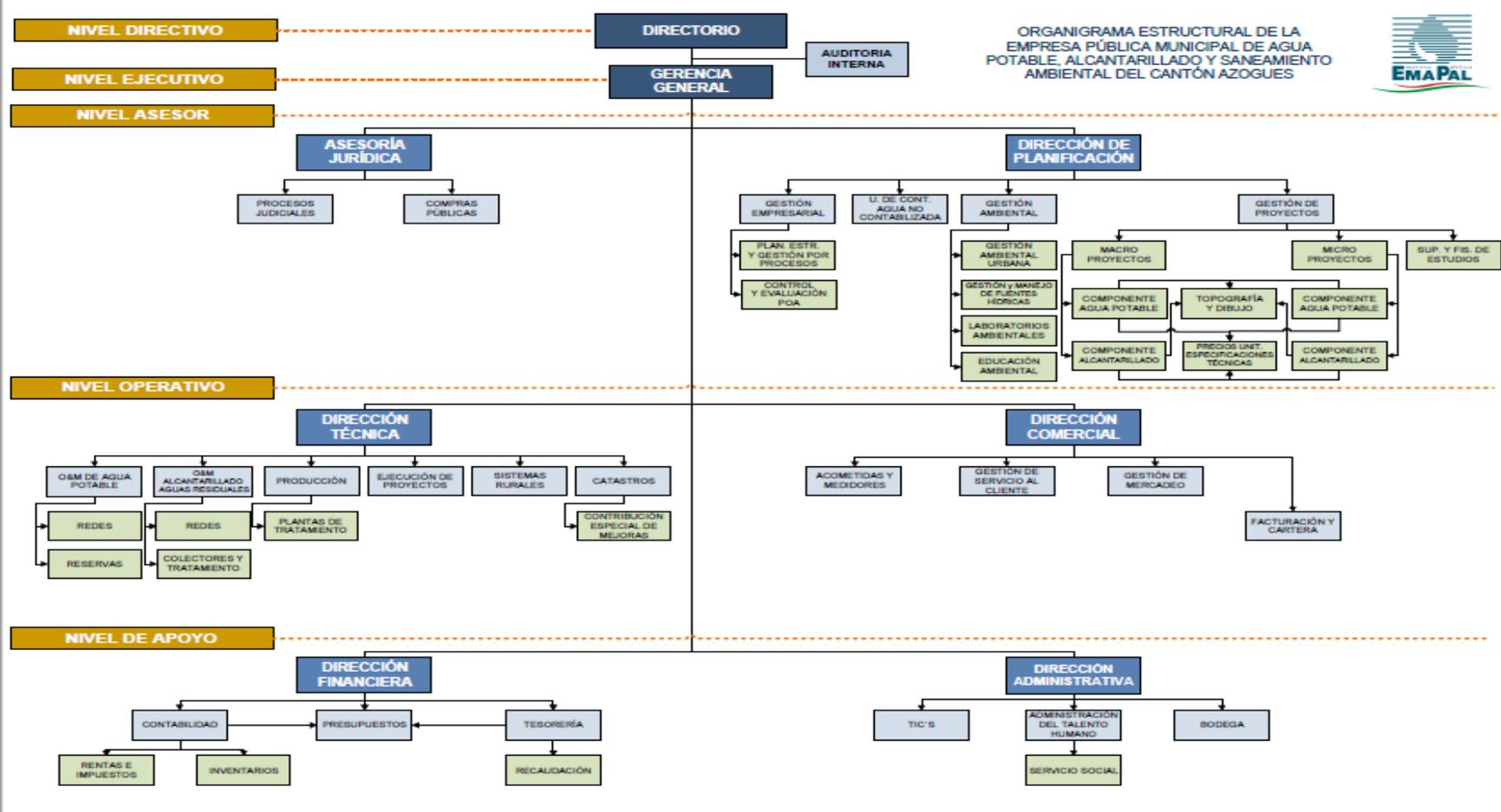
1.7.2. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento ambiental del Cantón Azogues EMAPAL-EP está encabezada por un Directorio, siguiendo con el orden de la estructura se encuentra la Gerencia General que está al mando de seis direcciones existentes y son las siguientes: Jurídica, Planificación, Técnica, Comercial, Financiera y Administrativa; cada una de ellas con sus respectivas subáreas encargadas.

En la actualidad la empresa cuenta con un total de 216 empleados y trabajadores, tanto estables como contratados, distribuidos de la siguiente manera: 2 en Gerencia, 32 en Administrativo, 23 en Comercial, 13 en Financiero, 5 en Jurídico, 20 en Planificación y 121 en Técnico. La empresa tiene un total de 100 proveedores, en su mayoría locales.

A continuación se adjunta el organigrama de la empresa EMAPAL-EP.

Organigrama



Fuente: SAGGITA. EMAPAL-EP

Conclusiones

Al finalizar con el primer capítulo se asegura que en la actualidad existen empresas que tienen la necesidad de generar un bienestar en la sociedad, con el fin de que los grupos de interés puedan desarrollarse cada vez mejor, la RSE es la encargada de que estos grupos consigan un mejor servicio de las empresas involucradas, a la vez existen diferentes organismos tanto nacionales como internacionales que fomentan el desarrollo de prácticas socialmente responsables.

Fue necesario realizar un análisis sobre RSE tanto en el contexto nacional como en el latinoamericano, ya que dicha investigación se realizó en una empresa azogueña-ecuatoriana. En el ámbito nacional CERES es el organismo encargado del cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social, a pesar de que estudios revelan que las empresas nacionales todavía no evidencian estas prácticas; a la vez existen organismos internacionales como el Pacto Global, la ISO 26000 y el Instituto ETHOS los mismos que fomentan principios para la RSE. La RSE nace en Latinoamérica en 1992 con las multinacionales en países como Brasil, México, Chile donde se desarrollaron proyectos en beneficio de la comunidad.

Al momento de analizar las prácticas de RSE en diferentes espacios, es necesario mencionar que estas últimas influyen mucho en los empleados ya que incrementan su sentido de pertenencia y su compromiso hacia una empresa que mantiene relaciones positivas con su grupo de interés externo. Sin embargo, las dimensiones de la RSE han hecho que esta área tenga un accionar muy relevante ya que permite identificar a todos los involucrados de manera prioritaria tanto interna como externamente.

EMAPAL-EP es una empresa muy importante de la ciudad ya que se encarga de la distribución del líquido vital a toda la población, hay que mencionar que la empresa realiza actividades de RSE, pero no en su totalidad es por esta razón que surge el interrogante ¿Las actividades que realiza la empresa, en responsabilidad social están acorde a las necesidades de sus stakeholders?

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Introducción

La EMAPAL-EP al ser una empresa que está directamente relacionada con la sociedad, requiere conocer el efecto que sus actividades generan sobre los grupos de interés que están involucrados con la empresa; es por esta razón que en primer lugar se estableció una revisión literaria de todo lo que engloba RSE, para luego establecer las prácticas de la empresa.

Para tal efecto se elaboraron las siguientes herramientas: dos encuestas y dos grupos focales. La primera encuesta que fue aplicada a los proveedores, contó con 10 preguntas, es relevante mencionar que las preguntas abiertas permitieron obtener una mayor y mejor información sobre el tema; la segunda encuesta, se aplicó a los usuarios de la EMAPAL-EP, constó de un total de 9 preguntas referentes a la RSE con el fin de obtener información más detallada del grupo de interés externo y por último se realizó dos grupos focales con los empleados y trabajadores de la empresa; uno con los empleados estables y otro con los trabajadores tanto estables como contratados de nivel operativo. Es importante destacar que la elección de estas herramientas se fundamentó en que nos permitan realizar una comparación de las diferentes respuestas obtenidas por los participantes, además de que nos permite incorporar el análisis respectivo de la problemática.

A continuación se redactará todo sobre la metodología, esto incluye el tamaño de la muestra y las herramientas aplicadas.

2.1. Metodología

El presente proyecto tiene un diseño no experimental, siendo las variables estudiadas de manera natural. Es un estudio transversal, de enfoque cualitativo al obtener información sobre las actividades que realiza la empresa EMAPAL-EP enfocadas a la Responsabilidad Social Empresarial.

Se ha establecido dos tipos de documentos para la recolección de datos siendo ellos encuestas y grupos focales llevándose a cabo de la siguiente manera: una

encuesta que se aplicó a los proveedores, otra encuesta a los usuarios, y dos grupos focales, uno con los empleados estables y otro con los trabajadores de la empresa.

2.2. Muestra

El tamaño del universo en el caso de la empresa es de 216 personas entre empleados y trabajadores. Para la selección de uno de los grupos focales, es decir el de los trabajadores, se establecieron criterios de inclusión como: antigüedad, personal que formen parte de un sindicato y personal contratado que esté cumpliendo su segundo año de trabajo y el otro grupo focal estuvo conformado por empleados estables de la empresa; además se determinó 50% de heterogeneidad, 95% de nivel de confianza y 5% en cuanto al margen de error; cada grupo focal se conformó de 8 personas.

En el caso de los proveedores, el total de la población es de 100; para la muestra de los mismos se consideró necesaria la aplicación de la siguiente fórmula, obteniendo como resultado un total de 48 proveedores como muestra.

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

Dónde:

n= tamaño de la muestra.

N= Población o universo

Z= nivel de confianza.

p= probabilidad a favor.

q= probabilidad en contra

e= error muestral

Resolviendo la respectiva formula, con los siguientes valores:

$$n = \frac{(0.95)^2 0,5 * 0,5 * 100}{(0,05)^2 (100 - 1) + (0.95)^2 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{0.9025 * 0,25 * 100}{0,0025(99) + 0.9025 * 0,25}$$

$$n = \frac{22.56}{0.4731}$$

$$n = 48$$

La EMAPAL-EP cuenta con un total de 5000 usuarios, utilizando la formula anterior se logró establecer una muestra significativa de 357 usuarios a los cuales se realizó una encuesta de 9 preguntas.

Según el último censo realizado en 2010, en Azogues el género femenino es superior, por esta razón se consideró que 179 personas de género femenino fueran encuestadas y 178 de género masculino, siendo así 357 personas.

2.3. Métodos para recolección de datos.

2.3.1. Encuesta

La primera encuesta utilizada en el presente trabajo, incluye 10 preguntas que me permitirá obtener información relevante, la misma hace relación Empresa-proveedores, es decir si EMAPAL-EP indaga sobre temas relacionado a: trabajo infantil, el cuidado del medio ambiente, el cumplimiento de programas de RSE y de leyes, así como también el pago puntual. Para la aplicación de las encuestas fue necesario establecer una lista de proveedores, la cual fue proporcionada por el personal de la EMAPAL-EP, dando un total de 48 encuestados, como lo indica la muestra. EMAPAL-EP considera que los proveedores son todas aquellas personas que dan un bien o un servicio a la empresa, entre sus proveedores se encuentran ferreterías, aseguradoras, distribuidoras de químicos, locales de implementos de seguridad, contratistas (Ingenieros Civiles), distribuidoras de toner y cartuchos, servicio de guardianía, servicio de jardinería entre otros. Las encuestas en su mayoría se realizaron personalmente, otras se tuvieron que enviar por e-mail debido a que los proveedores son de otras ciudades como Quito y Guayaquil.

La segunda encuesta utilizada consta de 9 preguntas dirigidas a los usuarios, la aplicación en su mayoría fue de manera personal y en algunos casos fue enviada por correo electrónico; permitiendo obtener información importante sobre la empresa. A continuación se presenta las herramientas utilizadas.

ENCUESTA A LOS PROVEEDORES DE LA EMAPAL-EP SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

El objetivo de la presente encuesta es obtener información sobre las actividades de Responsabilidad Social Empresarial de la EMAPAL-EP.

Se solicita por favor que conteste de la manera más sincera las siguientes preguntas.

La Responsabilidad Social Empresarial es donde las empresas se interesan por el aspecto económico, el social y el ambiental, así como la relación empresa-grupos de interés, es decir usuarios, proveedores y comunidad.

1. ¿Cómo proveedor de EMAPAL, conoce usted la cadena de valor de la empresa? Sí su respuesta fue positiva, por favor indicar de qué manera la empresa le hizo conocer la misma.

Sí () No ()

2. ¿EMAPAL-EP antes de iniciar la relación laboral, indaga sobre el comercio local, es decir, la posibilidad de que Ud. tenga en su local trabajadores de la zona o que distribuya y venda productos locales?

Sí () No ()

3. ¿EMAPAL-EP al momento de realizar un contrato exige a sus proveedores que cumplan con todas las leyes establecidas?

Sí () No ()

4. ¿EMAPAL-EP ha sociabilizado con sus proveedores sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Sí () No ()

5. ¿EMAPAL-EP exige a sus proveedores que cumplan con programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)? Sí su respuesta fue positiva por favor indique que programas realiza Ud. sobre RSE.

Sí () No ()

6. ¿EMAPAL-EP exige a sus proveedores que sus productos sean elaborados con material que no contamine el medio ambiente?

Sí () No ()

7. ¿EMAPAL-EP realiza investigaciones a sus proveedores para comprobar que no exista mano de obra infantil? Sí su respuesta fue positiva, por favor indicar con qué frecuencia la empresa realiza las investigaciones

Sí () No ()

8. ¿EMAPAL-EP es una empresa que involucra a sus proveedores en sus actividades sociales?

Sí () No ()

9. ¿EMAPAL-EP dispone de mecanismo para escuchar y responder sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de los proveedores? Sí su respuesta fue positiva por favor indicar de que mecanismos dispone la empresa

Sí () No ()

10. ¿EMAPAL-EP realiza el pago puntual a sus proveedores?

Sí () No ()

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA EMAPAL-EP SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

El objetivo de la presente encuesta es obtener información sobre las actividades de Responsabilidad Social Empresarial de la EMAPAL-EP.

Se solicita por favor que conteste de la manera más sincera las siguientes preguntas.

1. ¿Conoce Ud. qué prácticas de RSE emplea la EMAPAL? ¿Cuáles?

Sí () No ()

2. ¿Si su respuesta anterior fue positiva por favor indicar que prácticas realiza la empresa?

3. Del siguiente listado indicar ¿Qué actividades realiza la empresa para medir su gestión y desempeño en la comunidad?

- Evaluación de desempeño hacia el empleado por parte del usuario.
- Calificación sobre servicio prestado.
- Consulta sobre el resultado de las obras ejecutadas.
- Después de las obras realizadas, la EMAPAL-EP visita la obra para verificar daños.
- Ninguna.

4. De las siguientes actividades indicar cuales realiza EMAPAL-EP para la conservación del medio ambiente.

- Conservación de las fuentes hídricas.
- Siembra de árboles.
- Concientizar sobre el cuidado del agua.
- Manejo de tuberías no contaminantes.
- Manejo de químicos adecuados para el tratamiento del agua.
- No conozco.
- Ninguna

5. En la EMAPAL existe una persona que escuche sus reclamos?¿Si ha tenido alguna experiencia por favor comente como ha sido esta?

6. De qué manera la EMAPAL-EP realiza sus campañas en beneficio del agua ¿Cuáles?

- Campañas radiales
- Campañas en instituciones educativas
- Campañas mediante repartición de folletos.
- Campañas en organizaciones públicas y privadas
- No realiza campañas
- No conozco.

7. ¿Considera que la EMAPAL actúa de manera urgente cuando se presenta un inconveniente?

Sí () No ()

8. La Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública en su Art. 7: Difusión de la información pública; manifiesta que todas las instituciones públicas difundirán a través de un portal de información o página web, información mínima actualizada como: estructura orgánica funcional, el directorio completo, remuneración mensual por puesto, servicios que ofrece, horario de atención, texto íntegro de los contratos colectivos, rendición de cuentas; etc. ¿De acuerdo a esta ley, considera Ud. que la EMAPAL permite el acceso a este tipo de información?

Sí () No ()

9. ¿Considera Ud, que EMAPAL se encarga de realizar un control de calidad del servicio que brinda, es decir la empresa visita su hogar para saber en qué condiciones llega el agua?

Sí () No ()

2.3.2. Grupos Focales

Según Icar, M & Pulpón, A (2012); citado por Michaly y Mora (2017); los grupos focales son considerados un tipo de entrevista grupal, para obtener información sobre un área definida de interés; en estos se buscó obtener información de los empleados estables y trabajadores de la empresa con el propósito de conocer los diferentes puntos de vista de los mismos, ya que se trabajó con dos grupos distintos, es decir uno con empleados de oficina y otro con trabajadores de nivel operativo que incluye a los choferes y personal de alcantarillado.

La realización de los grupos focales se llevó a cabo uno cada día, el primero se ejecutó con los trabajadores a las 8 de la mañana el día 27 de febrero, teniendo una duración de 30 minutos, consideraron que por laborar fuera de la institución no conocen muchas actividades que la empresa realiza, a pesar de esto los trabajadores supieron expresar algunas de las actividades de la EMAPAL-EP, para la elección de los participantes se consideraron los criterios de inclusión mencionados con anterioridad. Se contó con 4 trabajadores del sindicato que laboran en la empresa más de 6 años y 4 trabajadores de contrato. El segundo grupo focal se realizó a las dos de la tarde del día 7 de marzo con los empleados estables, este grupo tuvo una duración de 1 hora 20 minutos, debido a que ellos supieron expresar y responder más actividades que realiza la empresa, en este grupo estuvieron presentes Ingenieros Civiles, el Abogado, el Ingeniero Ambiental, el Analista de Contabilidad, Ingeniero de Catastros y personal de acometidas y medidores, para la selección se estableció criterios de antigüedad de mínimo 8 años y se escogió por departamentos.

A continuación se presenta las preguntas que se realizaron en los grupos focales.

Grupos focales dirigidos a los empleados y trabajadores de la EMAPAL-EP

Indicaciones generales

- Explicar el objetivo del proyecto.
- Indicar que será un proceso grabado y con suma confidencialidad.
- Explicar el concepto de RSE.

Preguntas

1. En cuanto a los valores y principios de la EMAPAL ¿De qué manera los mismos contribuyen a que Ud. tenga un mayor compromiso con la empresa?
2. Desde la perspectiva de la RSE ¿de qué manera la EMAPAL aporta a su desarrollo personal?
3. ¿Qué actividades emprende la empresa para el cumplimiento de sus derechos humanos? Teniendo en cuenta que los derechos humanos son los derechos básicos a los que todas las personas tienen derecho por el hecho de ser seres humanos, con un deseo intrínseco de libertad, paz, salud y felicidad. Un ejemplo de derechos humanos es: el trabajo no forzado, no discriminación por su trabajo, condiciones laborales justas y favorables.
4. Con relación al medioambiente ¿Qué acciones ha emprendido la empresa para mitigar el impacto ambiental?
5. Respecto a tema clientes o usuarios ¿De qué manera se acoge la empresa a los reclamos o quejas de los mismos?
6. ¿Qué gestión se debería implementar en la EMAPAL para cumplir con la RSE, a fin de que la empresa sea parte de las organizaciones socialmente responsables?
7. Con respecto a la cultura organizacional, es decir las costumbres y tradiciones de la empresa ¿Cómo le han ayudado a que Ud. se sienta parte de la empresa?
8. ¿De qué manera la empresa se encarga de brindar beneficios no monetarios?
9. ¿Cómo cree Ud. que la empresa trabaja para que los empleados logren un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar?

Conclusiones

Las herramientas fueron aplicadas sin ningún tipo de inconveniente y con el apoyo de todos los participantes. Las preguntas que se utilizaron tanto en las encuestas como en los grupos focales fueron creadas y ajustadas a la realidad de la empresa.

Para la aplicación de las encuestas fue necesario determinar una formula, la cual permitió conocer el total de la muestra tanto de proveedores como usuarios, dando como resultado 48 proveedores y 357 usuarios; a la vez se establecieron criterios de inclusión para uno de los grupos focales, en este caso personal de nivel operativo y el otro grupo focal se estableció con el personal estable de la EMAPAL-EP es decir con personal de oficina. En la aplicación de los grupos focales se obtuvo información relevante debido a que los empleados y trabajadores supieron responder a cada una de las preguntas planteadas y defendieron el porqué de las actividades. Los usuarios estuvieron prestos a la realización de las encuestas, los mismos que fueron seleccionados 179 mujeres y 178 hombres.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

A continuación se representan los resultados mediante tablas y gráficos, de acuerdo a la tabulación de las encuestas. Cada uno de los gráficos tiene su respectiva interpretación.

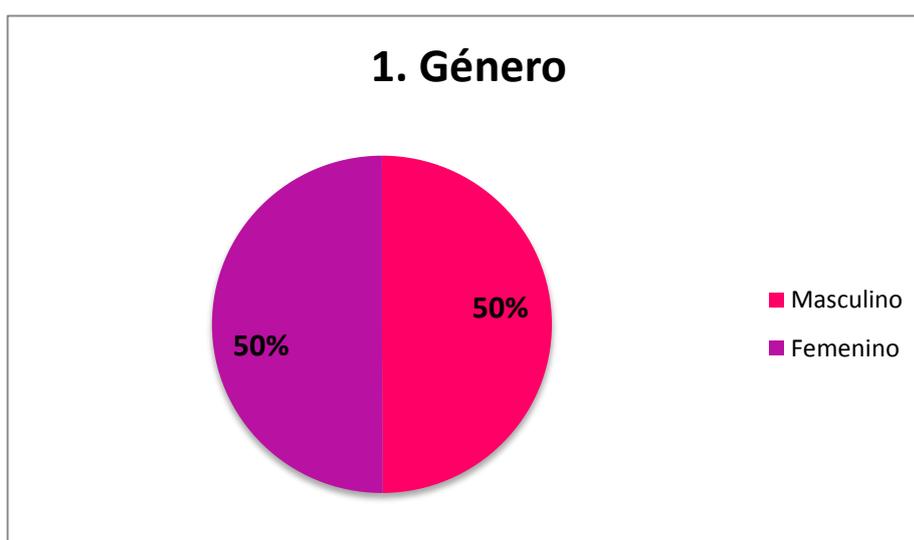
Resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios

Tabla 1. Genero

Genero	Número de personas	Porcentaje
Masculino	178	50%
Femenino	179	50%
Total	357	100%

Fuente: Autor.

Figura 3. Genero



Fuente: Autor.

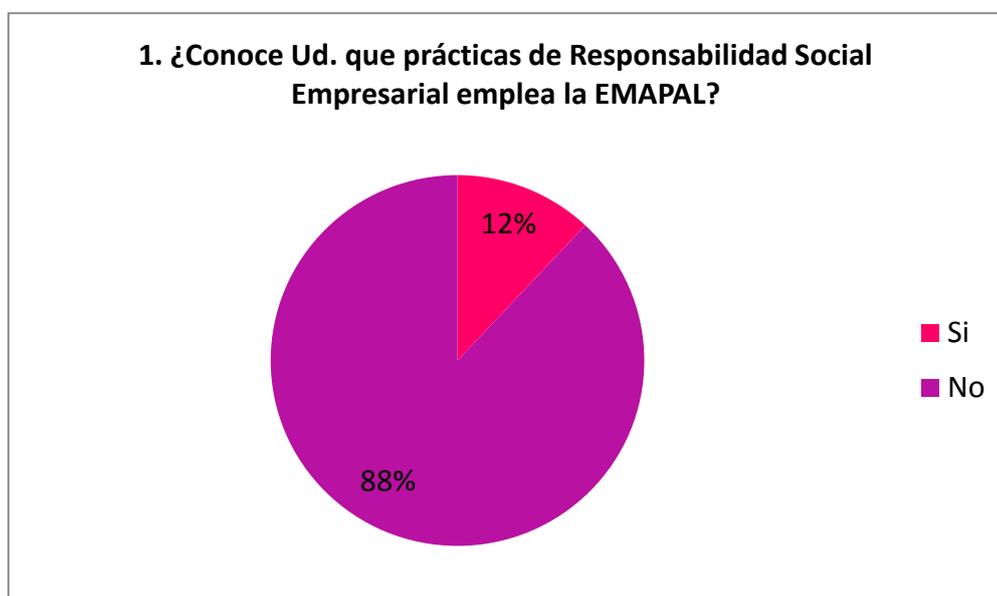
De acuerdo al valor de la muestra fue necesario establecer el 50% de cada género para la selección de los usuarios, según el último censo realizado en 2010, en Azogues existe un número mayor de género femenino por encima del masculino, es por esta razón que se consideró que 179 personas de género femenino fueran encuestadas y de género masculino sean 178. Constituyendo así el total de la muestra de 357 personas equivalente al 100%.

Tabla 2. Pregunta 1: Conocimiento de las prácticas de RSE de EMAPAL-EP

Conoce	Número de personas	Porcentaje
Si	43	12%
No	314	88%
Total	357	100%

Fuente: Autor.

Figura 4. Pregunta 1: Conocimiento de las prácticas de RSE.



Fuente: Autor.

Tal como se representa en la gráfica el 88% de los encuestados No conocen las prácticas de RSE que emplea la EMAPAL-EP, siendo este porcentaje equivalente

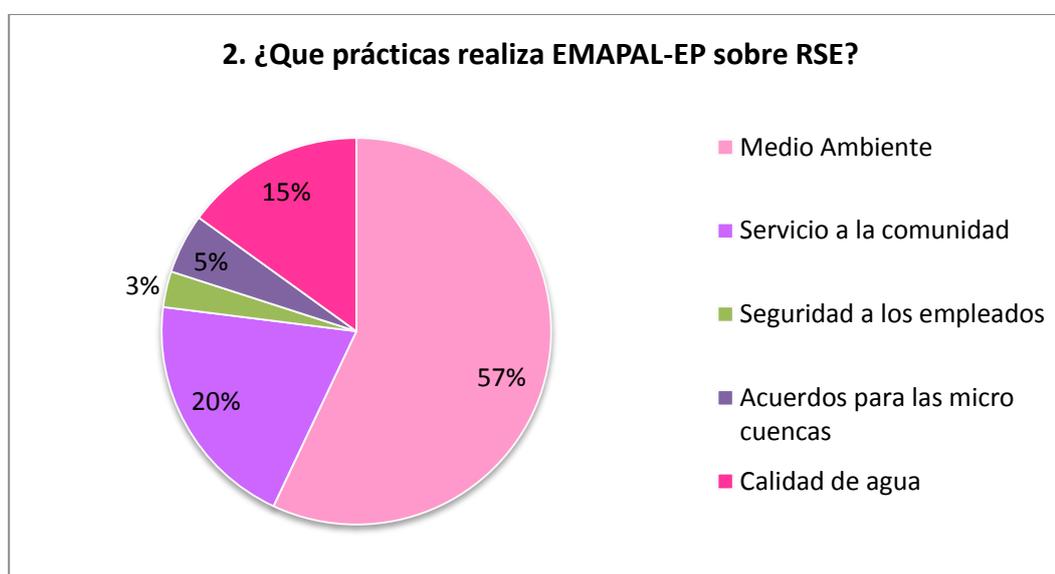
a 314 usuarios; mientras que el 12% Si conoce las prácticas de RSE que la empresa emplea con un total de 42 usuarios.

Tabla 3. Pregunta 2: Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Medio Ambiente	23	57%
Servicio a la comunidad	8	20%
Seguridad a los empleados	1	3%
Acuerdos para las micro cuencas	2	5%
Calidad de agua	6	15%
Total	357	100%

Fuente: Autor.

Figura 5. Pregunta 2: Que prácticas realiza EMAPAL-EP sobre RSE



Fuente: Autor.

Esta pregunta complementa a la anterior, se preguntó si conocía las prácticas de RSE y posteriormente que se cite las mismas; debido a que era una pregunta abierta, y se obtuvo varias respuestas, se agruparon en 5 categorías. Un 57% respondió que una de las prácticas hace relación al cuidado del medio ambiente, otro 20% hace relación a que la empresa está al servicio de la comunidad, el 15% dice que

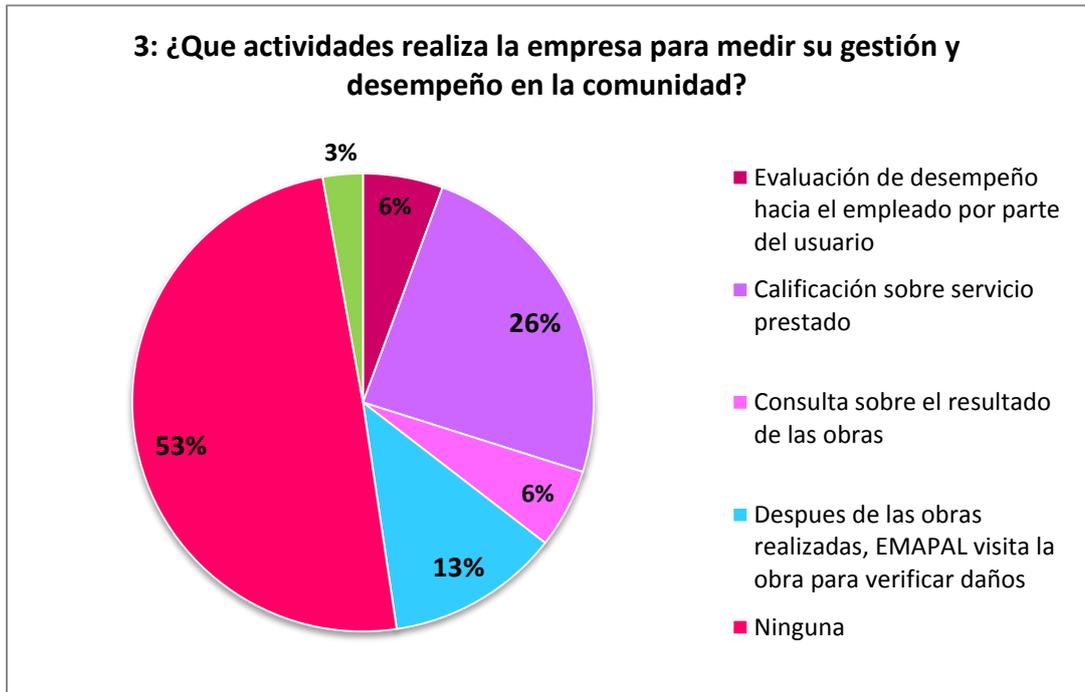
la calidad de agua también es una práctica de RSE, un 5% sostiene que la empresa se encarga de realizar acuerdos para la conservación de las micro cuencas de los ríos y por último el 3% dice que la empresa se encarga de la seguridad de los empleados. Estas categorías son en base a que contestaron 40 personas, a pesar de que respondieron la pregunta número uno 43 usuarios, se encontró con respuesta de no conozco o desconozco.

Tabla 4. Pregunta 3: Actividades para medir la gestión y desempeño

Actividades	Número de personas	Porcentaje
Evaluación de desempeño hacia el empleado por parte del usuario	21	6 %
Calificación sobre servicio prestado	91	26%
Consulta sobre el resultado de las obras	23	6%
Después de las obras realizadas, EMAPAL visita la obra para verificar daños	45	13%
Ninguna	190	53%
Otras	11	3 %
Total	357	100%

Fuente: Autor.

Figura 6. Pregunta 3: Que actividades realiza la EMAPAL-EP para medir su gestión y desempeño.



Fuente: Autor.

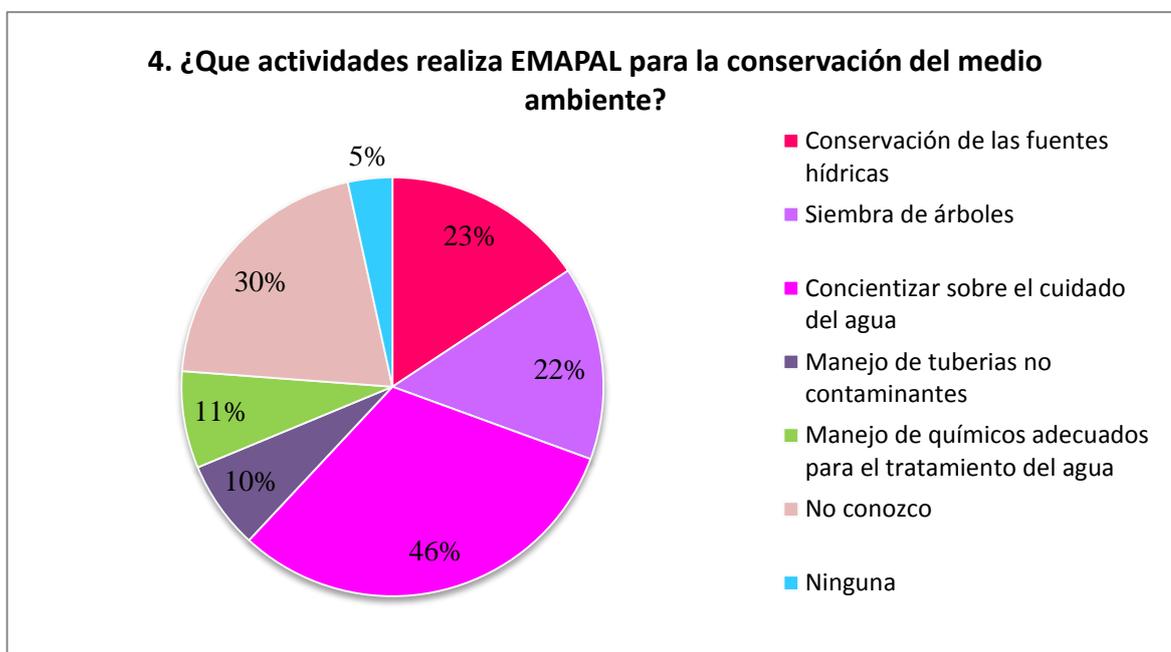
En un primer momento, el 6% de los usuarios encuestados afirman que la empresa realiza una evaluación de desempeño hacia el empleado por parte del usuario; un 26% dice que realiza calificación por el servicio prestado; el 6% manifestó que realiza una consulta sobre el resultado de las obras, un 13% sostiene que después de las obras realizadas EMAPAL visita la obra para verificar daños, el 53% de los usuario dice que la empresa no realiza ninguna de estas actividades y solo el 3% respondió a que la EMAPAL realiza otras actividades.

Tabla 5. Pregunta 4: Conservación del medio ambiente

Actividades	Número de personas	Porcentaje
Conservación de las fuentes hídricas	83	23%
Siembra de árboles	78	22%
Concientizar sobre el cuidado del agua	164	46%
Manejo de tuberías no contaminantes	34	10%
Manejo de químicos adecuados para el tratamiento del agua	40	11%
No conozco	107	30%
Ninguna	19	5%
Total	357	100%

Fuente: Autor.

Figura 7. Pregunta 4: ¿Qué actividades realiza EMAPA-EP para la conservación del medio ambiente?



Fuente: Autor.

La gran mayoría de los encuestados, exactamente el 46% sostienen que la principal actividad de RSE que la empresa realiza es la concientización sobre el cuidado del agua, el 30% indica que no conoce las prácticas de la empresa, un 23%

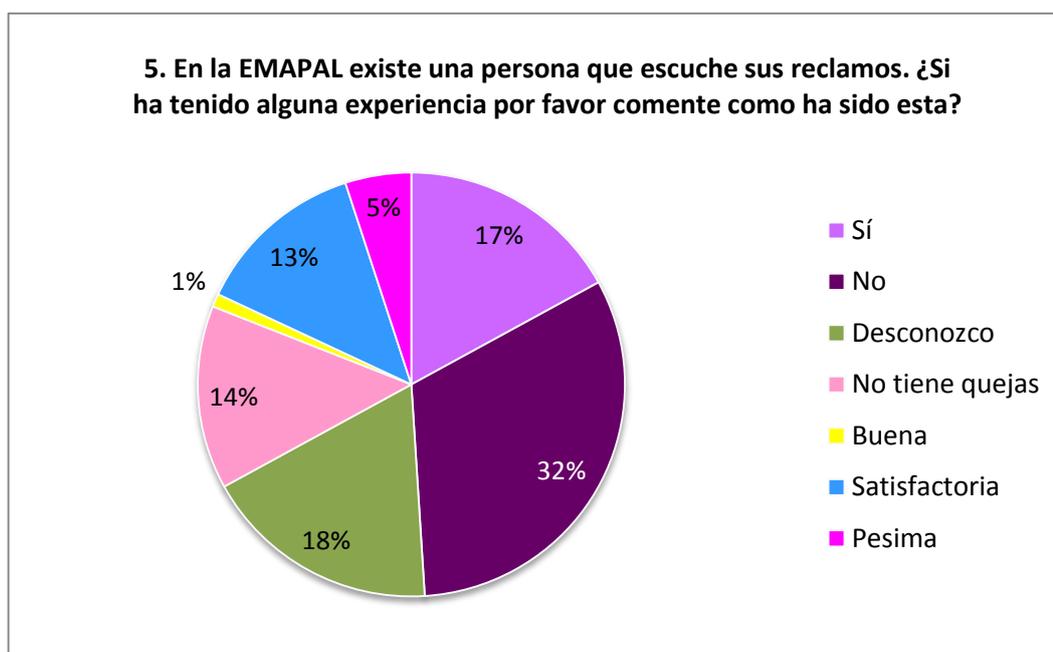
manifiesta que la empresa se encarga de la conservación de las fuentes hídricas, el 22% de los usuarios dice que la EMAPAL-EP se encarga de la siembra de árboles, un 11% indica que la empresa maneja químicos adecuados para el tratamiento del agua y el 10% de los usuarios dice que la empresa maneja tuberías no contaminantes.

Tabla 6. Pregunta 5: Atención de reclamos y quejas.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	62	17%
No	113	32%
Desconozco	64	18%
No tiene quejas	49	14%
Buena	5	1%
Satisfactoria	46	13%
Pésima	18	5%
Total	357	100%

Fuente: Autor.

Figura 8. Pregunta 5: Atención de reclamos y quejas.



Fuente: Autor.

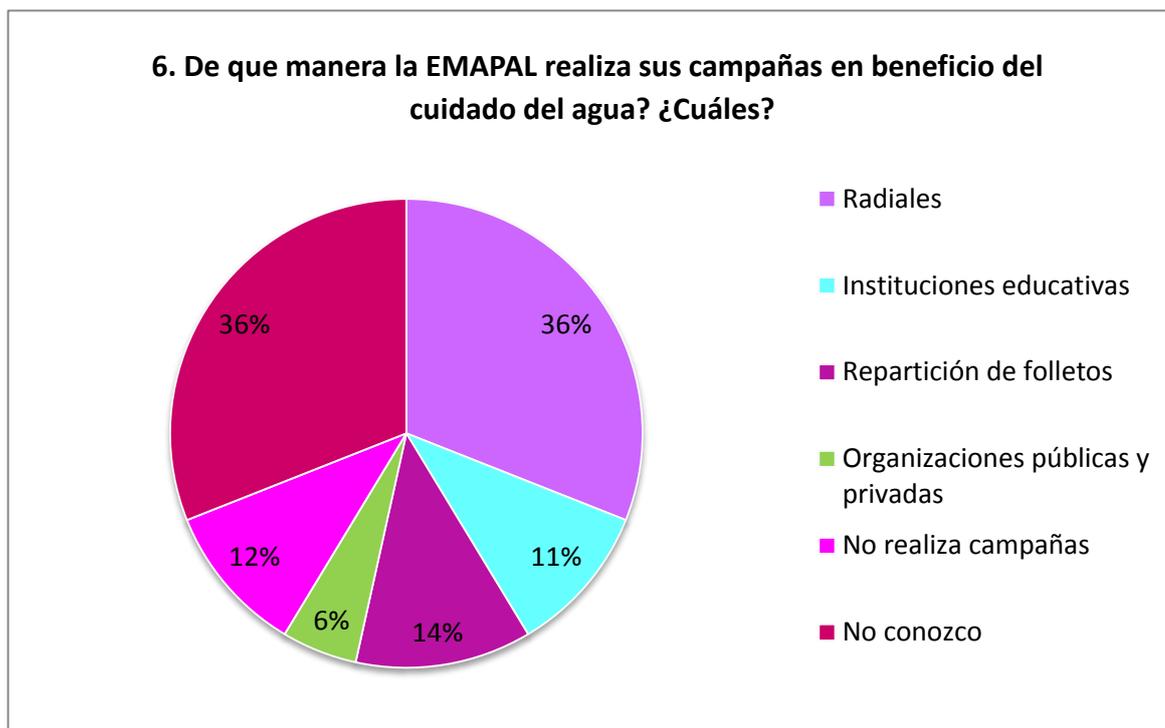
De acuerdo al gráfico anterior, el 32% de los usuarios respondió que en la EMAPAL-EP no existe personal a cargo de quejas y reclamos; un 18% sostiene que desconoce de la existencia de este personal; un 17% dice que si existe, un 13% menciona que no han tenido quejas. En cuanto a la experiencia que han tenido algunos de los usuarios el 13% manifiesta que ha sido satisfactoria, debido a que la empresa responde de manera inmediata a los reclamos y a la atención prestada; el 5% considera que la atención es pésima, ya que no se acude de manera rápida o por la mala atención de los empleados y solo el 1% considera que es buena.

Tabla 7. Pregunta 6: Campañas en beneficio del agua.

Campañas	Número de personas	Porcentaje
Radiales	130	36%
Instituciones educativas	40	12%
Repartición de folletos	50	14%
Organizaciones públicas y privadas	22	6%
No realiza campañas	41	12%
No conozco	128	36%
Total	357	100%

Fuente: Autor.

Figura 9. Pregunta 6: Campañas en beneficio del agua.



Fuente: Autor.

Tal como lo indica el gráfico, los usuarios sostienen en un 36% que la EMAPAL realiza sus campañas radiales, en un igual porcentaje de 36% los usuarios no conocen que campañas emprende la empresa; el 14% dice que la empresa realiza sus campañas por medio de la repartición de folletos, el 12% menciona que no realiza campaña, un 11% en instituciones educativas y solo el 6% manifiesta que la EMAPAL- realiza campañas en organizaciones públicas y privadas.

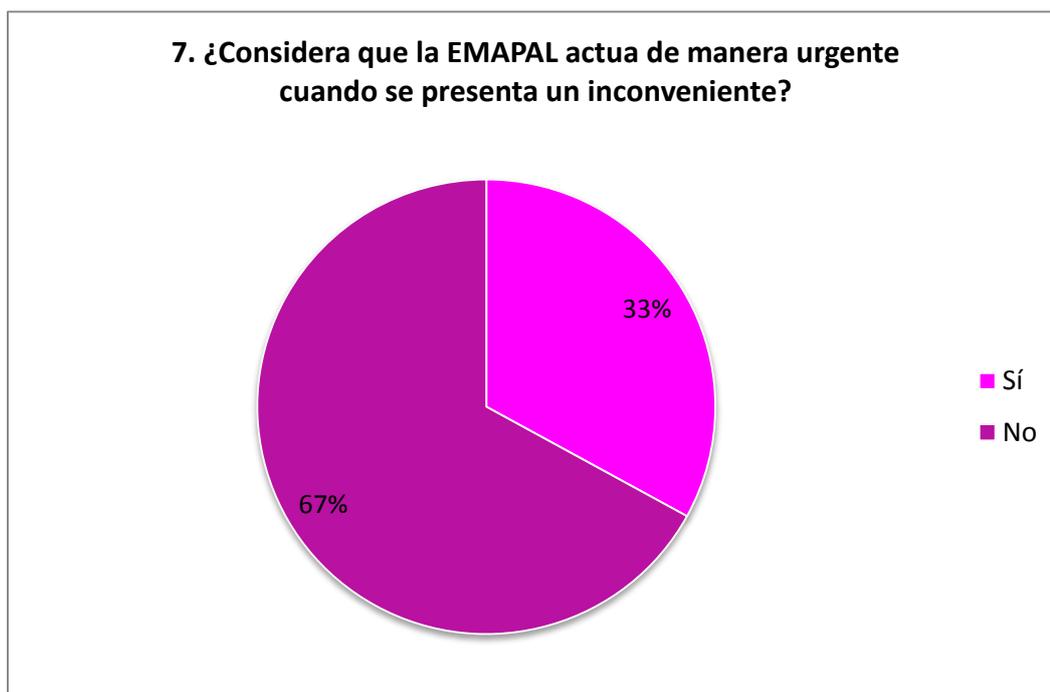
Tabla 8. Pregunta 7 Actuar de la EMAPAL-EP en inconvenientes.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	118	33%
No	239	67%
Total	357	100%

Fuente: Autor.

El 67% de los encuestados coinciden en que la empresa no actúa de manera urgente cuando se presenta un inconveniente y el 33% dice que sí actúa ante un inconveniente.

Figura 10. Pregunta 7. Actuar de la EMAPAL en inconvenientes



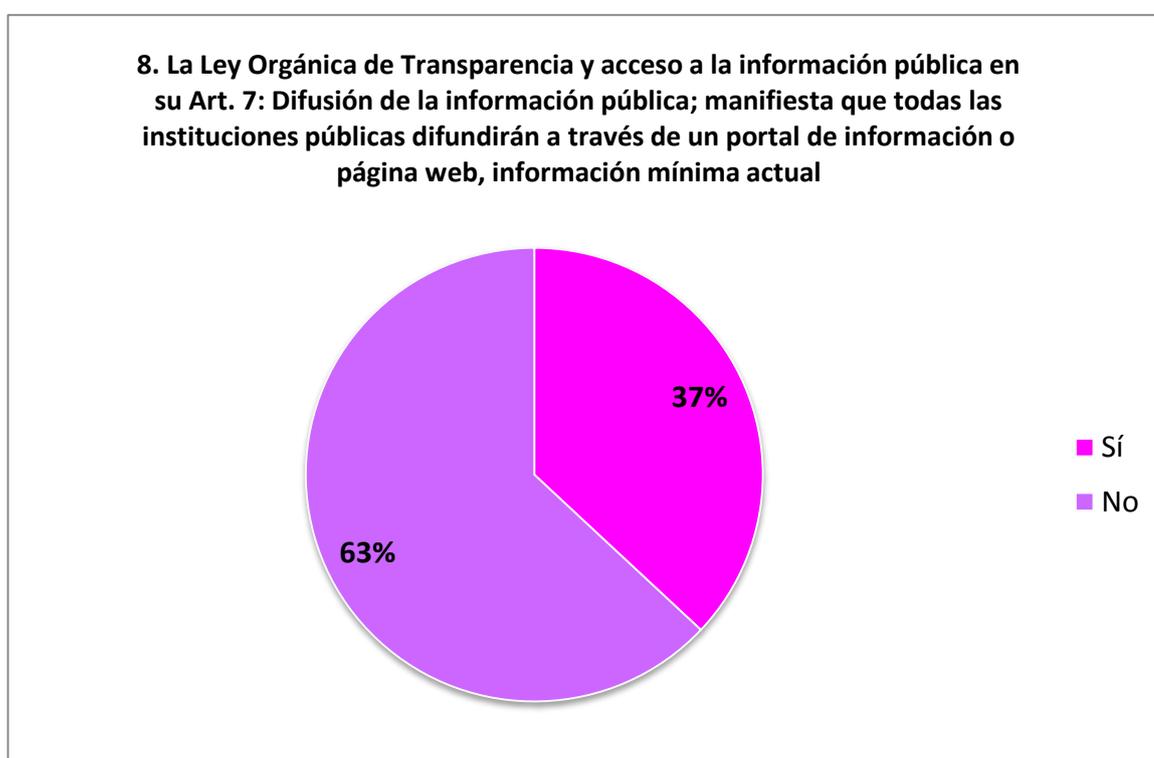
Fuente: Autor

Tabla 9. Pregunta 8: Acceso a la información

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	132	37%
No	225	63%
Total	357	100%

Fuente: Autor.

Figura 11. Pregunta 8: Acceso a la información



Fuente: Autor.

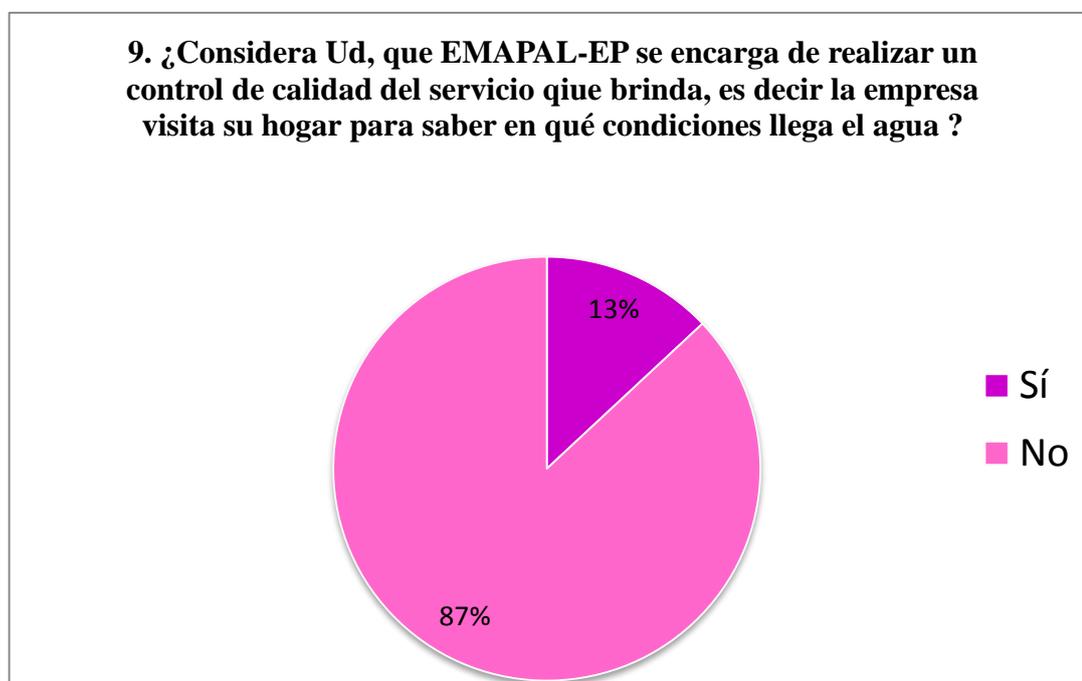
De acuerdo a los encuestados se considera que el 63% coinciden en que la empresa no permite el acceso a este tipo de información y el 37% manifiesta que la EMAPAL si permite el acceso a esta información en su página web.

Tabla 10. Pregunta 9: Control de calidad

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	46	13%
No	311	87%
Total	357	100%

Fuente: Autor

Figura 12. Pregunta 9: Control de calidad



Fuente: Autor.

Con respecto al gráfico los usuarios han manifestado en un 87% que la EMAPAL-EP no realiza un control de calidad y solo el 13% sostiene que si realiza.

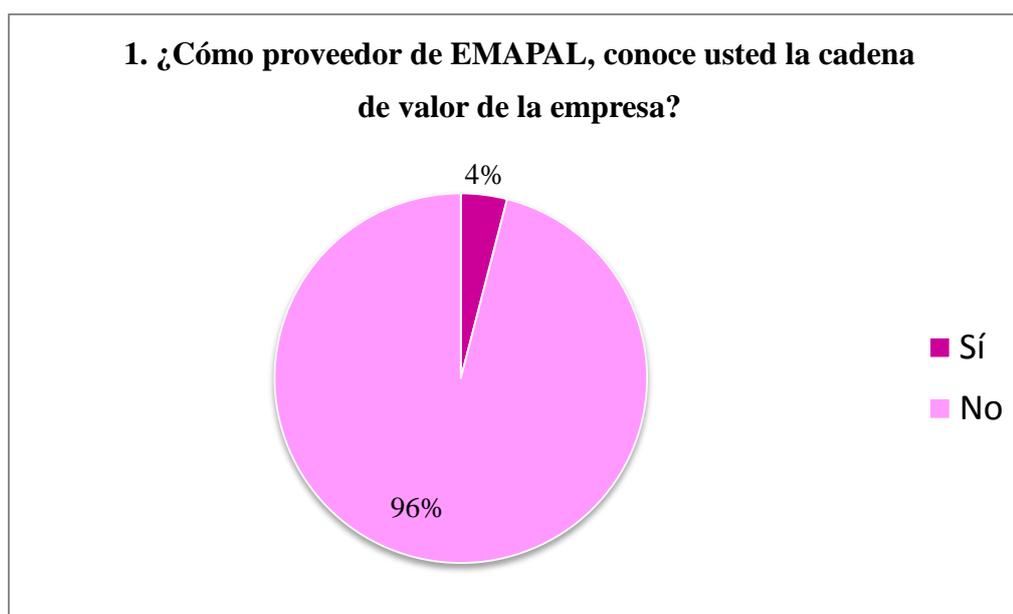
Resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los proveedores

Tabla 11. Pregunta 1: Conocimiento de la cadena de valor.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	2	4%
No	46	96%
Total	48	100%

Fuente: Autor.

Figura 13. Pregunta 1: Conocimiento de la cadena de valor.



Fuente: Autor.

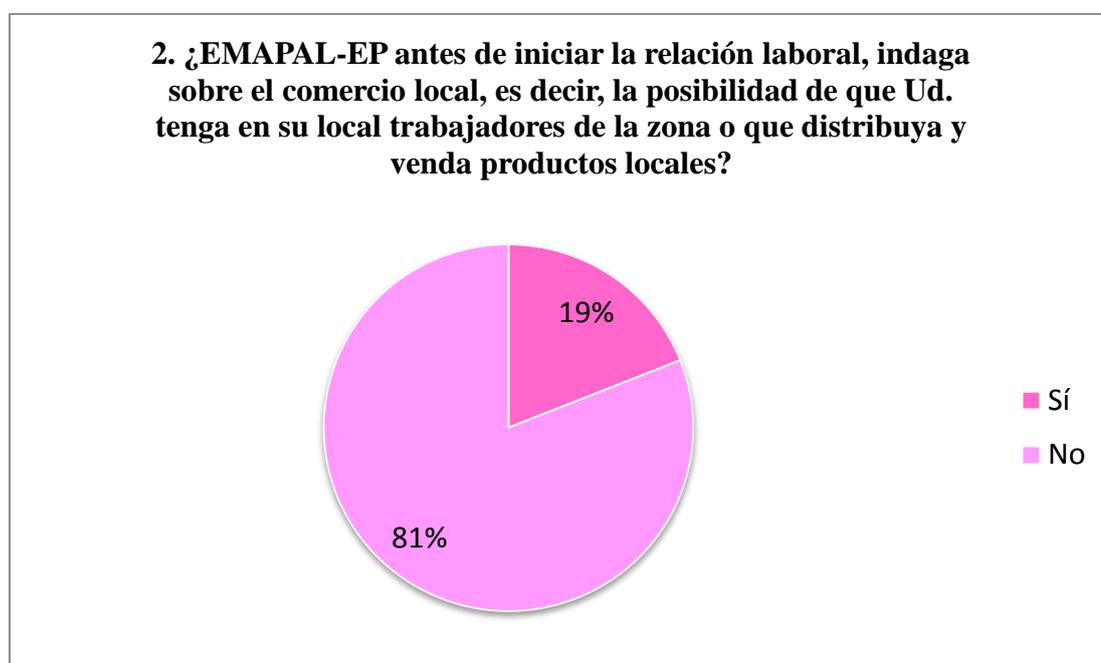
Se observa en el gráfico que los proveedores en su gran mayoría, 96% no conocen la cadena de valor y solo el 4% si conocen.

Tabla 12. Pregunta 2: Comercio local.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	9	19%
No	39	81%
Total	48	100%

Fuente: Autor.

Figura 14. Pregunta 2: Comercio local.



Fuente: Autor.

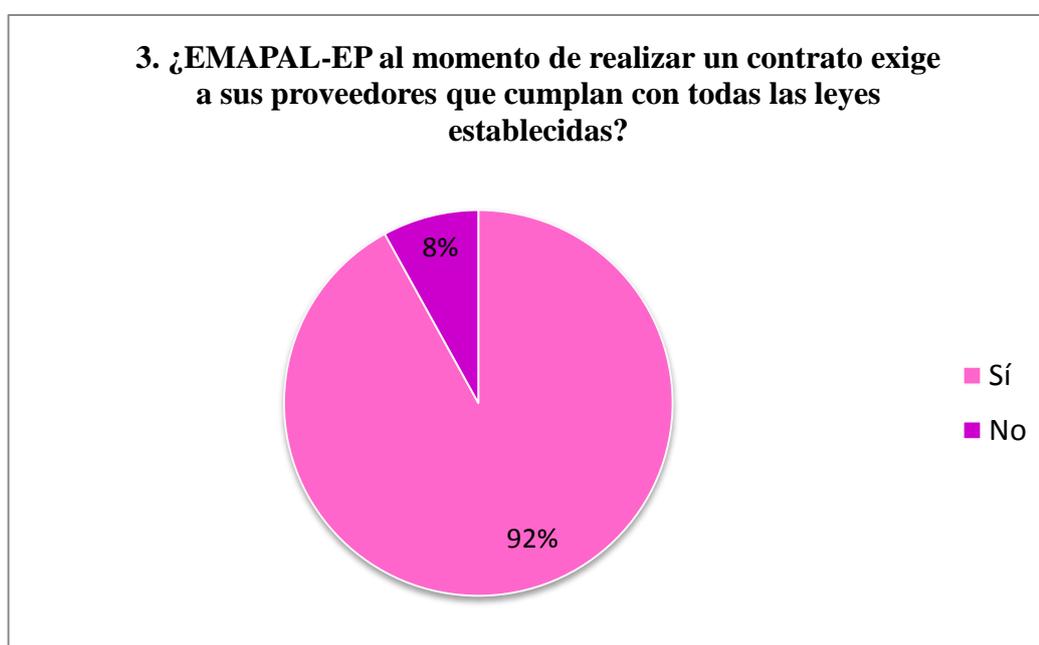
Con relación a la gráfica el 81% de los proveedores sostienen que la empresa no indaga sobre el comercio local y solo el 19% dice que EMAPAL si indaga sobre el comercio local

Tabla 13. Pregunta 3: Cumplimiento de leyes.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	44	92%
No	4	8%
Total	48	100%

Fuente: Autor.

Figura 15. Pregunta 3: Cumplimiento de leyes



Fuente: Autor.

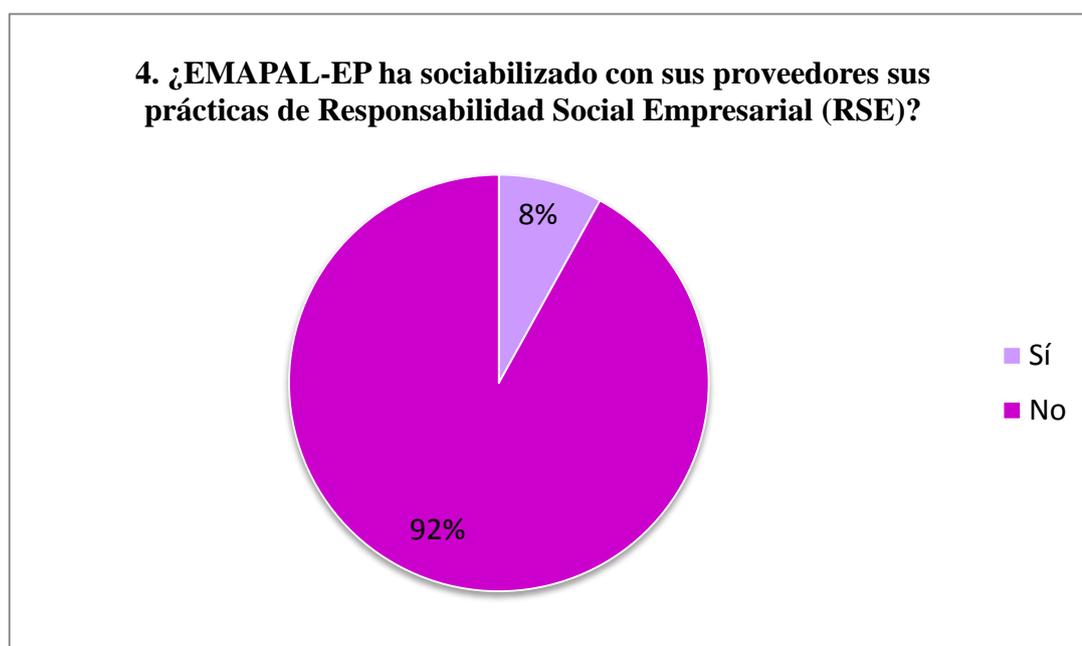
Tal como lo indica el gráfico, el 92% de proveedores están de acuerdo en que la EMAPAL exige que cumplan las leyes establecidas y solo el 8 % están en desacuerdo.

Tabla 14. Pregunta 4: Socialización de prácticas de RSE.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	4	8%
No	44	92%
Total	48	100%

Fuente: Autor.

Figura 16. Pregunta 4: Socialización de prácticas de RSE.



Fuente: Autor.

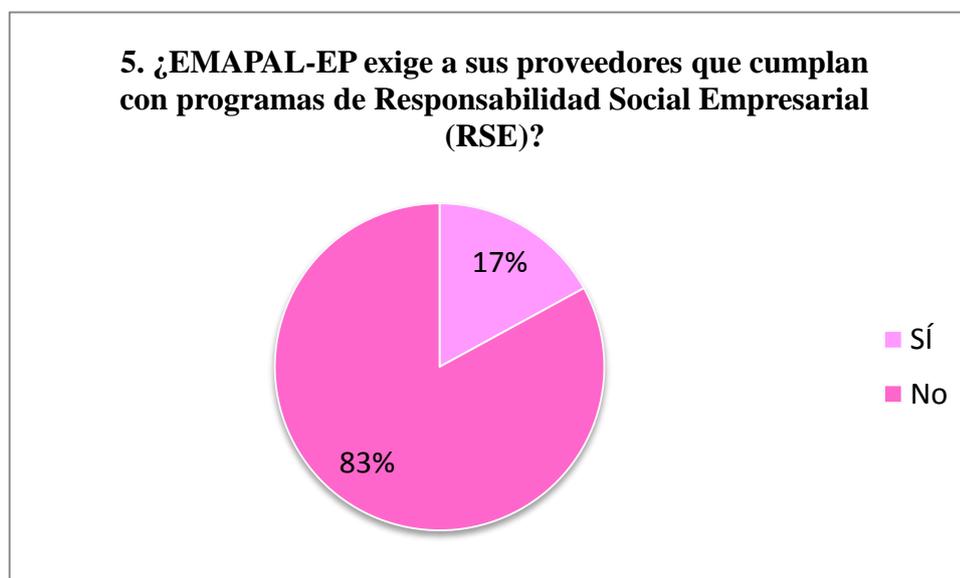
El 92% de los proveedores manifiestan que la EMAPAL no socializa las prácticas de RSE mientras que el 8% considera que si lo hace.

Tabla 15. Pregunta 5: Cumplimiento de programas de RSE.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
SÍ	8	17%
No	40	83%
Total	48	100%

Fuente: Autor.

Figura 17. Pregunta 5: Cumplimiento de programas de RSE.



Fuente: Autor.

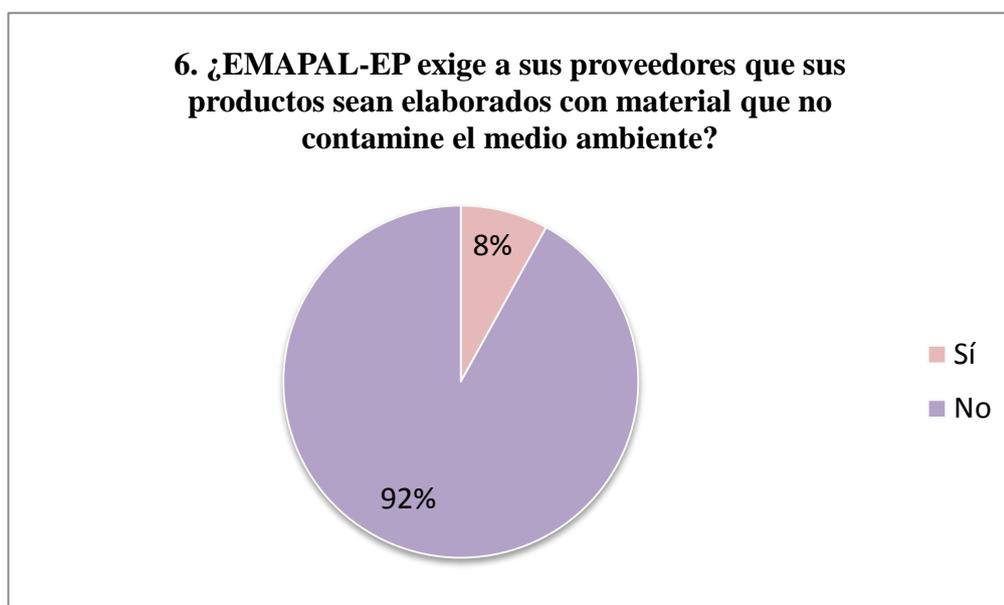
El 83% de los proveedores encuestados sostienen que la empresa No exige el cumplimiento de las prácticas de RSE y el 17% manifiesta que si exige. Al ser abierta esta pregunta nos permitió saber que practicas realizan algunos de los proveedores entre ellas están: cuidar el medio ambiente, colaborar con el reciclaje, mantener al día los permisos de medio ambiente, el reciclaje de los plásticos y botellas, la no contaminación del suelo con los aceites.

Tabla 16. Pregunta 6: Productos que no contaminen

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	4	8%
No	44	92%
Total	48	100%

Fuente: Autor

Figura 18. Pregunta 6: Productos que no contaminen.



Fuente: Autor.

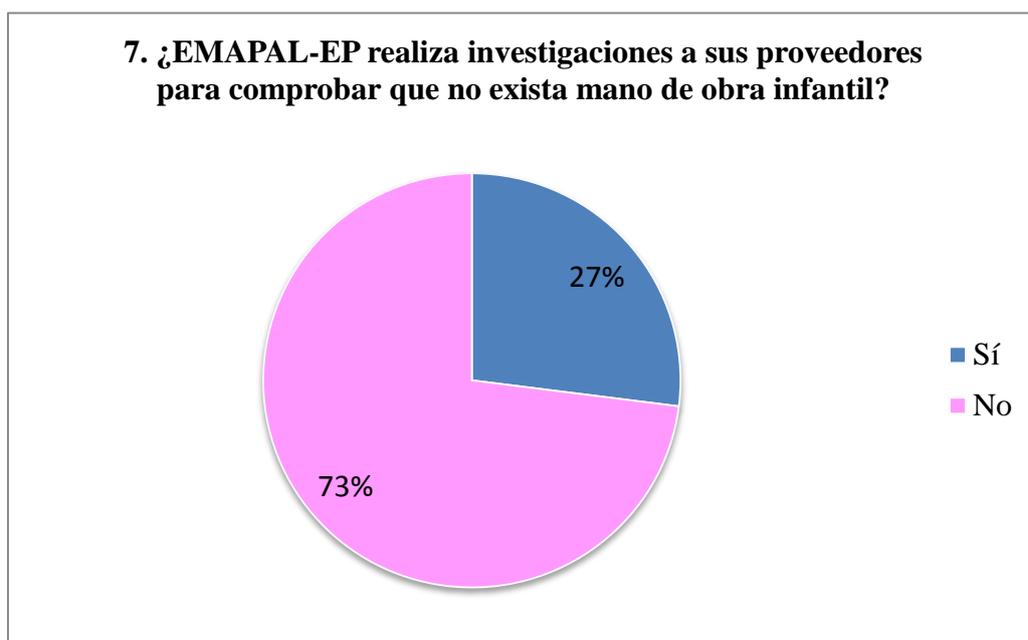
Tal y como la gráfica lo indica el 92% de los encuestados dice que la empresa no exige que los productos sean elaborados con material que no contamine el medio ambiente y el 8% dice que si exige.

Tabla 17. Pregunta 7: Trabajo infantil.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	13	27%
No	35	73%
Total	48	100%

Fuente: Autor

Figura 19. Pregunta 7: Trabajo infantil.



Fuente: Autor

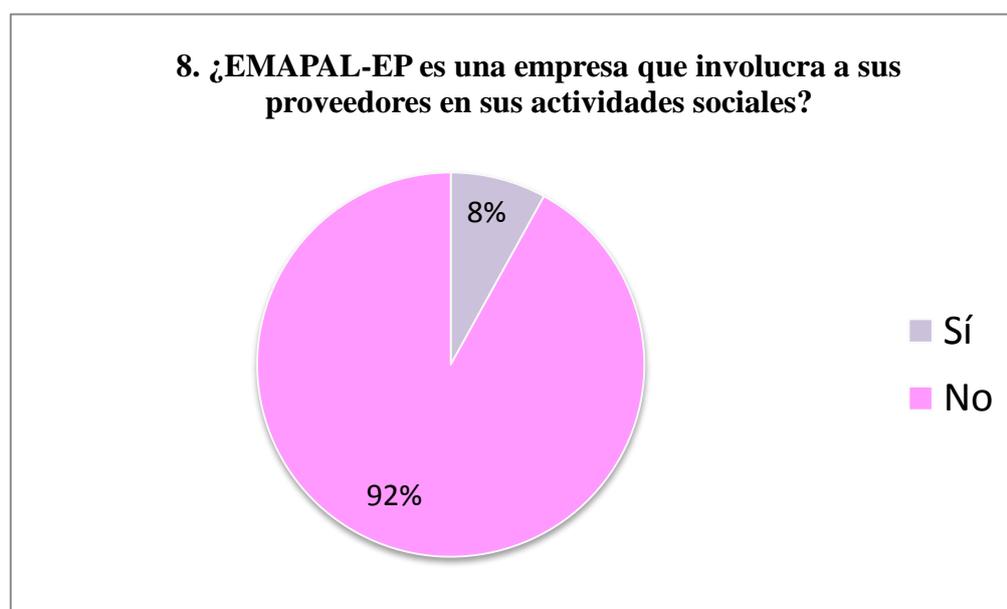
Un 73% de los encuestados mantienen que la empresa no realiza investigaciones sobre el trabajo infantil y el 27% están de acuerdo en que EMAPAL si realiza investigaciones obre trabajo infantil.

Tabla 18. Pregunta 8: Involucramiento de proveedores en actividades sociales.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	4	8%
No	44	92%
Total	48	100%

Fuente: Autor.

Figura 20. Pregunta 8: Involucramiento de proveedores en actividades sociales.



Fuente: Autor.

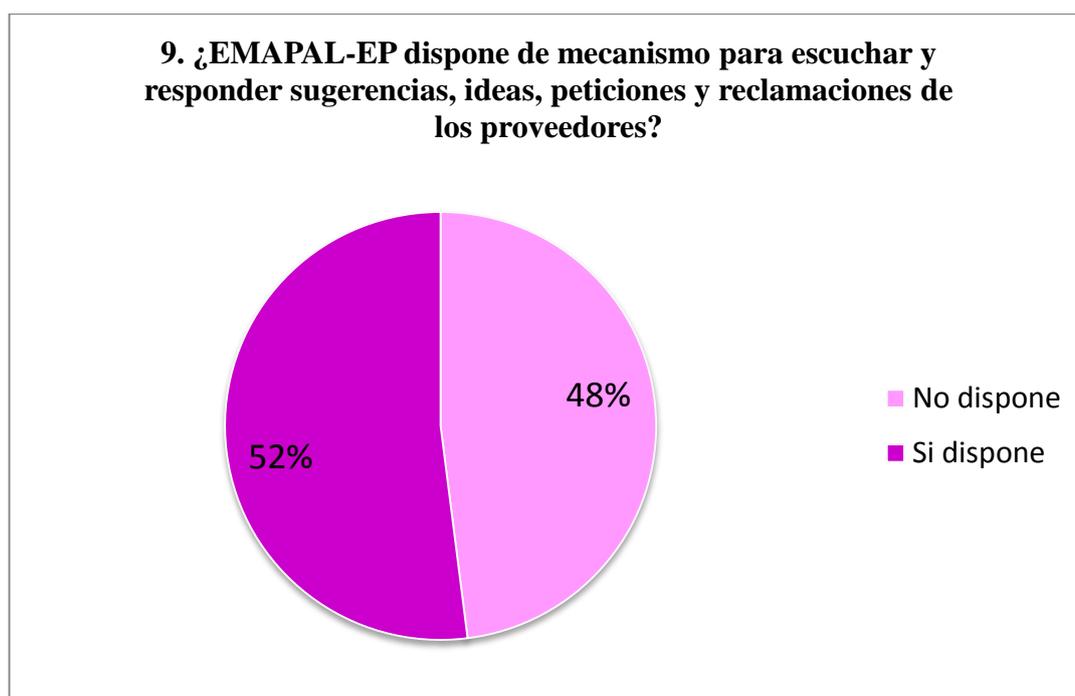
La gráfica demuestra que un 92% de los proveedores, coinciden en que la empresa no les involucra en sus actividades sociales y solo el 8% dice que si los involucra.

Tabla 19. Pregunta 9: Mecanismos de escucha y reclamos.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
No dispone	23	48%
Si dispone	25	52%
Total	48	100%

Fuente: Autor.

Figura 21. Pregunta 9: Mecanismos de escucha y reclamos.



Fuente: Autor.

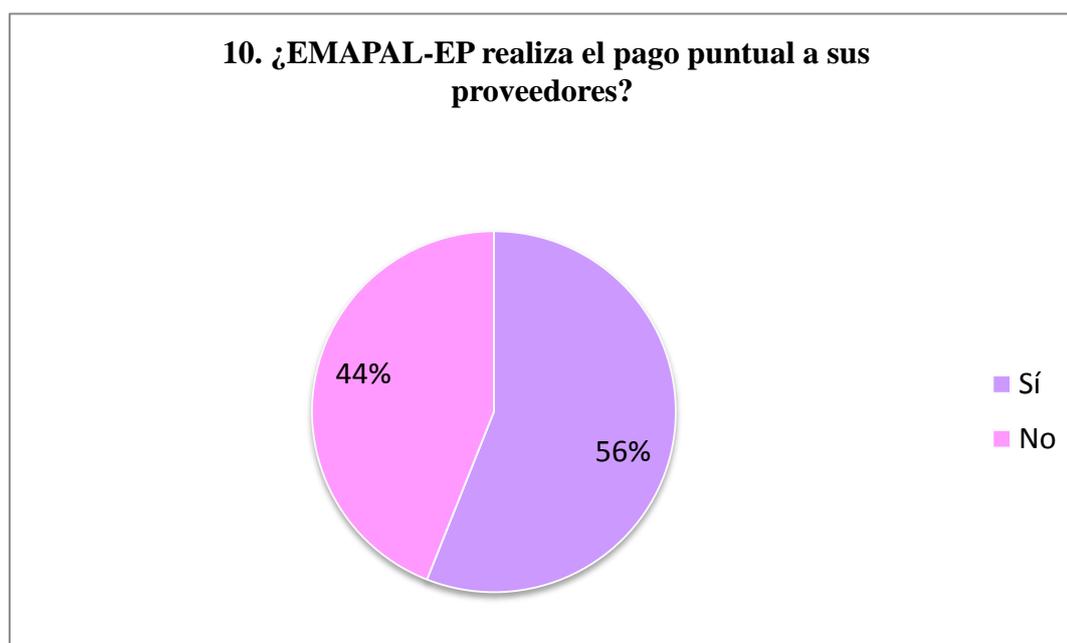
Un 52% de los encuestados dicen que la empresa si dispone de mecanismos para reclamos; entre ellos están hablar directamente con fiscalización, con ínfima cuantía o con el personal a cargo del contrato. El 48% restante sostiene que no dispone de mecanismo alguno.

Tabla 20. Pregunta 10: Pago puntual.

Respuestas	Número de personas	Porcentaje
Sí	27	56%
No	21	44%
Total	48	100%

Fuente: Autor.

Figura 22. Pregunta 10: Pago puntual.



Fuente: Autor.

Con respecto al pago puntual, un 56% sostiene que EMAPAL si realiza el pago puntual, mientras que el 44% dice que no realiza.

Resultados obtenidos en los grupos focales

Como metodología para establecer información sobre responsabilidad social en la Empresa Pública Municipal de Agua potable y Alcantarillado y Saneamiento ambiental del cantón Azogues EMAPAL-EP se utilizó el grupo focal conformado por los empleados estables y trabajadores. Esta actividad investigativa permitió obtener los siguientes datos

Pregunta 1. En cuanto a los valores y principios de la EMAPAL ¿De qué manera los mismos contribuyen a que Ud. tenga un mayor compromiso con la empresa?

Los participantes de los grupos focales concuerdan que los valores y principios de la EMAPAL-EP hacen que el trabajador sea más eficiente, comprometido a brindar un servicio de calidad y respeto al cliente. También mencionan que los valores ayudan a tener una gestión integral y puntualidad hacia los demás todo esto con el fin de obtener resultados inmediatos. Consideran a la eficiencia y eficacia aspectos necesarios para el buen servicio de la comunidad.

Pregunta 2. Desde la perspectiva de la RSE ¿de qué manera la EMAPAL aporta a su desarrollo personal?

Para los grupos focales la EMAPAL-EP aporta a su desarrollo personal a través de un salario mensual el cual permite un mejor nivel de vida, manutención y educación para sus familias. Algunos trabajadores consideran que su labor no es reconocida y es una razón que no aporta a su desarrollo personal.

Pregunta 3. ¿Qué actividades emprende la empresa para el cumplimiento de sus derechos humanos? Teniendo en cuenta que los derechos humanos son los derechos básicos a los que todas las personas tienen derecho por el hecho de ser seres humanos, con un deseo intrínseco de libertad, paz, salud y felicidad. Un ejemplo de derechos humanos es: el trabajo no forzado, no discriminación por su trabajo, condiciones laborales justas y favorables.

Entre las actividades que la EMAPAL-ÉP emprende para el cumplimiento de los derechos humanos de sus empleados están: respeto al horario establecido, trabajo sin presión, (los empleados mencionan que esto depende de cada área ya que existe departamentos en los que si se necesita presión, debido a la cantidad de trabajo), son empleados que se expresan libremente y con facilidad, además consideran que la empresa cubre con la seguridad que ellos tienen como derecho y que no son víctimas de discriminación.

Pregunta 4. Con relación al medioambiente ¿Qué acciones ha emprendido la empresa para mitigar el impacto ambiental?

Las acciones emprendidas por la empresa para mitigar el impacto ambiental son muchas, entre ellas están: el cuidado y recuperación de fuentes hídricas, creación de ordenanzas para cuidar el medio ambiente, convenios con ONGs, PACMA, MICPAS, se realiza monitoreo de la calidad del agua, se compra zonas intangibles y se realizan acuerdos con el fin de conservar zonas de rituales o parches de vegetación.

Con relación a la zona urbana, esta paga para que la empresa junto con la gente de la zona alta, es decir la zona hídrica trabajen para el mantenimiento de las mismas, la EMAPAL-EP realiza la dotación de bioresiduales a las zonas alta, brinda insumos agropecuarios (desparasitación del ganado), capacita sobre la siembra y abono adecuado de pasto, en el caso de la ciudad la empresa sanciona contra el uso indebido del agua, además emprenden campañas en las instituciones educativas con el fin de concientizar a la gente, trabajan con tuberías plastigama PVC antes se ocupaba abestocemento. Actualmente se encuentra en construcción una planta de aguas residuales para que estas no vayan al río, todos los desechos que la EMAPAL-EP ya no ocupa son localizados en la escombrera; también se realiza el mantenimiento de los colectores.

Pregunta 5. Respecto a tema clientes o usuarios ¿De qué manera se acoge la empresa a los reclamos o quejas de los mismos?

Según los grupos focales, la mayoría de quejas son a la hora de cancelar el consumo, ante estos reclamos la empresa brinda soluciones a través de su equipo de geofonamiento que se utiliza en caso de fugas de agua, de forma gratuita; además la EMAPAL-EP cuenta con personal de turno, el mismo que labora los fines de semana

en caso de emergencia; a su vez la empresa busca una solución ante cualquier queja con el fin de cubrir las necesidades del usuario.

Pregunta 6. ¿Qué gestión se debería implementar en la EMAPAL para cumplir con la RSE, a fin de que la empresa sea parte de las organizaciones socialmente responsables?

Los participantes de los grupos focales consideran que se debería realizar la implementación de un sistema de comunicación ya que al momento de una emergencia, por ejemplo cuando se rompe alguna tubería, se debería comunicar inmediatamente a la población, la implementación de un plan de capacitación, es decir que la empresa dote a sus empleados de cursos y capacitaciones, implementar el seguimiento de las campañas para el cuidado del medio ambiente y concientizar a la población sobre el cuidado del agua.

Pregunta 7. Con respecto a la cultura organizacional, es decir las costumbres y tradiciones de la empresa ¿Cómo le han ayudado a que Ud. se sienta parte de la empresa?

Tanto empleados como trabajadores sostienen que las costumbres y tradiciones que ha tenido la empresa se han ido perdiendo, pero comentan que cuando se realizaban ellos sentían un mayor compromiso con la empresa y que cada vez que se realizaba un evento eran tomados en cuenta y tenían más motivación para seguir con el trabajo, mencionan además que las costumbres y tradiciones han hecho que cada vez se vayan involucrando con la EMAPAL-EP.

Pregunta 8. ¿De qué manera la empresa se encarga de brindar beneficios no monetarios?

La mayoría de los empleados consideran que la empresa no brinda beneficios monetarios; sin embargo, sostienen que trabajar en la EMAPAL-EP es un beneficio por que la empresa es un referente ante otras empresas de la rama. Un solo empleado comento que a él si le ha brindado beneficios no monetarios, pero explica que es por el puesto ya que ha logrado mantener capacitaciones constantes y se ha podido estar en contacto con otras organizaciones.

Pregunta 9. ¿Cómo cree Ud. que la empresa trabaja para que los empleados logren un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar?

Los participantes de los grupos focales coinciden en que la empresa es flexible al momento de lograr un equilibrio entre la vida laboral y la familiar, la EMAPAL-EP se encarga de que los empleados y trabajadores accedan con facilidad a los permisos y que sea cubierta la necesidad de los mismos.

Conclusiones

La encuesta de los proveedores incluía preguntas sobre cadena de valor de la empresa, comercio local, cumplimiento de leyes y de programas de RSE; actividades sociales y pago puntual.

En un primer momento se estableció el interrogante sobre conocimiento de la cadena de valor de la empresa y solo el 4% conoce la cadena de valor de la EMAPA-EP. Así también se preguntó sobre si la empresa indaga en el comercio local y solo el 19% coinciden en que la empresa si lo hace. Al preguntar sobre si la empresa exigía el cumplimiento de leyes, el 92% de los proveedores afirmaron que sí lo hace.

En cuanto a la socialización de las prácticas de RSE, el 8% de los encuestados sostienen que la empresa si realiza la socialización; con respecto al cumplimiento de prácticas de RSE por parte de los proveedores, solo el 17% afirman que EMAPAL-EP si lo hace; la pregunta de que sí EMAPAL-EP exige a sus proveedores que sus productos sean elaborados con material que no contamine el medio ambiente solo el 8% afirma que la empresa si exige, en algunos casos como las mecánicas manifestaron que se trabaja con aceites y que todo contamina, así también las ferreterías sostienen que a ellos les entregan los materiales y que no preguntan su producción.

A lo que se refiere trabajo infantil el 13 % de los encuestados mantienen que la empresa si investiga si existe trabajo infantil. Con relación al involucramiento de los proveedores en las actividades sociales el 8% afirma que si son involucrados; el 48% afirma que la EMAPAL-EP si dispone de mecanismos de escucha y de reclamos así como el 56% afirma que sí se realiza el pago puntual a los proveedores.

En cuanto a las encuestas de los usuarios incluían preguntas sobre que prácticas realiza la EMAPAL-EP, las actividades que la empresa realiza para medir su desempeño y gestión, conservación del medio ambiente, reclamos y quejas, campañas, acceso a la información y control de calidad.

En el interrogante número 1 se logra establecer que solo el 12% de los encuestados conocen las prácticas de RSE de la empresa. Esta pregunta se amplió al preguntas que prácticas realiza la EMAPAL-EP, dando un total de 57% con relación al cuidado del medio ambiente, 20% servicio a la comunidad, el 15% con relación a la calidad de agua, el 5% acuerdos para las micro cuencas y el 3% seguridad a los empleados, todas estas categorías los usuarios consideran que son prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. En la pregunta con relación a las actividades que la empresa lleva a cabo para medir su gestión y desempeño en la comunidad, se pedía responder una o varias respuestas, los usuarios han coincidido que la EMAPAL-EP no realiza ninguna actividad con el 53% y la segunda con el 26% es calificación sobre el servicio prestado.

En el factor conservación del medio ambiente, al igual que la pregunta anterior, se solicitaba una o más respuestas en donde las personas encuestadas manifestaron en un 46% que la empresa concientiza sobre el cuidado del agua y el 30% no conoce las actividades que realiza la EMAPAL-EP para la conservación del medio ambiente. Con relación a que si en la empresa existe una persona encargada de recibir las quejas y reclamos y como ha sido la experiencia, el 32% manifiesta que en la empresa no existe personal a cargo de quejas y reclamos; el 13% manifiesta que la experiencia ha sido satisfactoria, el 5% pésima y solo el 1% que ha sido buena.

Las campañas que realiza la empresa para la conservación del agua, se solicitaba una o más respuestas los usuarios han coincidido en un 36% que la empresa realiza campañas radiales y en el mismo porcentaje los usuarios no conocen si la empresa realiza campañas. En el interrogante actuar de la EMAPAL-EP ante inconvenientes el 33% manifiesta que sí actúa de manera urgente. De acuerdo a la LOTAIP las empresas permiten el acceso a toda la información que el cliente requiera a través de la página web, en esta pregunta solo el 37% afirman que la EMAPAL-EP sí permite el acceso a la información.

A lo que se refiere al control de calidad el 13% afirma que la empresa sí realiza este control, visitando el hogar. Todos estos porcentajes permiten saber que a la empresa le falta desempeñarse en ciertas variables para lograr con el cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial debido que son valores mínimos y que en su mayoría todos son negativos.

Además de la información recaudada por los participantes en los grupos focales, es importante mencionar algunas de las actitudes que supieron manifestar los empleados y trabajadores, entre ellas están: no existía la participación de todos, ante preguntas que hacían relación a temas como medio ambiente solo respondía el personal a cargo de esta área, llegando a la conclusión de que en la empresa falta un sistema de comunicación entre las diferentes áreas; el discutir por temas que beneficiaba a unos y a otros no, en algunos casos el personal no contestaba de manera rápida las preguntas y se quedaban pensando por un tiempo que responder, también es importante mencionar que los empleados acentuaban con la cabeza las respuestas de los compañeros, todos los empleados durante la ejecución del grupo focal se mantuvieron apegados hacia el espaldar de la silla, en algunos momentos cuando intervenían se soltaban y reposaban sus brazos en la mesa. Sin embargo, con los trabajadores el grupo focal se llevó a cabo en una bodega, lugar donde no existía sillas, por lo tanto los participantes se mantuvieron parados todo el tiempo.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del Cantón Azogues EMAPAL-EP constituye una organización importante en la ciudad debido al servicio que brinda, la dotación de agua potable, la empresa se ha caracterizado por dar un servicio de calidad a la ciudadanía y en este caso se ha llegado a conocer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de la EMAPAL-EP.

Hay que tener en cuenta que la RSE es una práctica que se ha tornado muy relevante en modelos administrativos de las empresas públicas y privadas ya que les permite ganar lealtad de los clientes, credibilidad, confianza y reconocimiento a nivel laboral. Es por esta razón que se han estudiado algunas variables para lograr analizar que prácticas realiza la EMAPAL-EP y así establecer con qué principios se encuentra asociada la empresa, los principios se tomaron en cuenta de acuerdo a la normativa establecida en el marco teórico, es decir a los organismos encargados de hacer cumplir la Responsabilidad Social Empresarial. La asociación de las prácticas de RSE de la EMAPAL-EP con los principios es el último de los objetivos específicos propuestos en este análisis.

En el Ecuador, CERES es la entidad líder y la encargada de investigar sobre Responsabilidad Social Empresarial, cuenta con diferentes alianzas a nivel nacional e internacional con el fin de brindar un mejor servicio a sus miembros. El objetivo de CERES es promover la aplicación de conceptos, prácticas y políticas de responsabilidad social para el desarrollo sostenible del país. Para este análisis se estudiaron los principios establecidos por la Red Pacto Global, debido a que son los más completos y porque CERES asumió la Secretaría de esta Red en julio de 2011 con el fin de promover los mismos en el Ecuador.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas y grupos focales, la empresa cumple con el área 1, nombrada Derechos Humanos en la cual engloba el apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente y no ser cómplices de violaciones de estos, la EMAPAL-EP respeta mucho estos

principios, puesto que sus empleados manifestaron que su jornada laboral cumple un horario establecido, no existe discriminación por el puesto o por si un hombre o mujer desempeña un cargo, siendo una ley laboral la seguridad para los empleados, consideran que la empresa se encarga de la seguridad de todos y cada uno de los empleados y trabajadores de una manera especial, además manifestaron que el trabajo es sin presión y que pueden expresarse libremente y con facilidad. Estas actividades de la EMAPAL-EP también forman parte de la segunda área, Estándares Laborales; haciendo relación a los principios 4 y 6, eliminación del trabajo forzoso y abolición de las prácticas de discriminación.

Haciendo referencia al principio 3, que se encuentra en Estándares Laborales, la EMAPAL-EP respeta la libertad de Asociación y el derecho a la negociación colectiva, debido a que en la empresa existe un sindicato compuesto por 42 trabajadores. A pesar de que fue una pregunta establecida para los proveedores, si la empresa realiza investigaciones sobre el trabajo infantil, solo el 27% afirma que la EMAPAL-EP sí investiga sobre este tipo de trabajo, siendo esta una actividad que engloba el principio 5 de la Red Pacto Global.

Con relación al área 3, Medio Ambiente, se elaboraron preguntas que fueron dirigidas a todos los participantes con el objetivo de conocer las prácticas que engloban este tema, siendo las más consideradas: la concientización sobre el cuidado del agua, la siembra de árboles, la conservación de las fuentes hídricas, el manejo de químicos adecuados para el tratamiento del agua, además se constató con el personal, que la EMAPAL-EP realiza ordenanzas para la conservación de medio ambiente a través de convenios con organizaciones como ONGs, PACMA, MICPAS. Se encargan de la dotación de bioresiduales e insumos agropecuarios, capacitan sobre la siembra y como abonar adecuadamente; estas y más acciones son las que EMAPAL-EP emprende para la preservación del medio ambiente cumpliendo con los principios 7, 8 y 9 de la Red Pacto Global.

En lo que se refiere al área Anticorrupción y por lo tanto al último principio no se establecieron preguntas con relación a este tema.

Hay que reconocer que la empresa se enfrenta a decisiones de diversa naturaleza a diario y a su vez realiza un trabajo importante para que todo el grupo de interés tenga un mejor conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, claro está que a la empresa le falta mucho por emprender o por superar las prácticas de RSE que se han investigado en este análisis, la comparación que se realizó con los principios de la Red Pacto Global fueron con relación a algunas de las preguntas que se plantearon en las encuestas y grupos focales. En lo que respecta a las demás preguntas que ya se mencionaron con anterioridad en los resultados, existen interrogantes que la empresa no cumple a cabalidad, debido a que presentan un porcentaje bajo o negativo.

Finalmente, se consultó con el Ing. Xavier Ramírez, gerente de la EMAPAL-EP sobre las prácticas de RSE que emprende la empresa y asegura que según su criterio son pocas las prácticas que realiza, considera que a pesar de que la Responsabilidad Social Empresarial es uno de los valores organizacionales no se ha cumplido al 100%. En lo que sí coincide con los participantes es sobre el cuidado oportuno que tienen como empresa hacia el medio ambiente, considera que la EMAPAL-EP es una institución encargada de ofrecer un recurso tan importante como es el agua por lo tanto deben mantener un espacio limpio y adecuado para que el líquido llegue en las condiciones necesarias a los usuarios, además manifestó que la empresa siempre busca el bienestar de sus empleados y trabajadores.

CONCLUSIONES GENERALES.

Una vez concluido el análisis, puedo asegurar que la Responsabilidad Social Empresarial es un tema que engloba muchos aspectos importantes y que aporta beneficios a todos y cada uno de los grupos de interés. A pesar de que existen diferentes estudios sobre este tema todos coinciden en que la sostenibilidad de la empresa es la base más importante para el desarrollo y crecimiento de la misma.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento ambiental del Cantón Azogues EMAPAL-EP es una empresa importante en Azogues que cumple con todas las leyes establecidas, no cuenta con un comité o un responsable específico en lo que tienen que ver con RSE, puesto que este

tema involucra a todos para su respectivo cumplimiento. La misión y visión de la EMAPAL-EP no tienen relación alguna con las prácticas de responsabilidad social.

Como resultado del presente análisis se concluyó que la empresa realiza prácticas de RSE en un porcentaje bajo, como se expuso en los resultados; sin embargo, la EMAPAL-EP es una empresa que se encuentra en los primeros pasos de la implementación adecuada de Responsabilidad Social, considera mucho el cuidado del medio ambiente, siendo este un stakeholders importante en la Responsabilidad Social Empresarial; en los que se refiere a los stakeholders, en la relación empresa-proveedores la EMAPAL-EP no considera aspectos necesarios que la harían estar dentro de las organizaciones socialmente responsables en su totalidad; en lo que incluye empresa-usuarios tampoco se obtuvieron resultados positivos, debido a la inconformidad de los clientes y en la relación empresa-empleados los resultados fueron positivos ya que la EMAPAL -EP cumple con las necesidades de sus miembros.

Finalmente, es importante mencionar que el presente análisis cumplió con todos los objetivos propuestos, en un primer momento se revisó la bibliografía necesaria para la elaboración del marco teórico; posterior a ello se aplicó la metodología con todos los participantes y se analizó las prácticas de RSE de la EMAPAL-EP en todos sus aspectos y por último se determinaron las actividades de la empresa frente a estándares reconocidos, en este caso Pacto Global.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado Herrera, a., & Schlesinger Díaz, m. (2008). Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. *Estudios gerenciales*, 24 (108), 37-59. <http://www.redalyc.org/pdf/212/21210802.pdf>
- Antelo, Y., y Robaina, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 36(1), pp. 58-69. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007&Ing=es&tIng=es
- Barroso Tanoira, Francisco Gerardo. (2008). La responsabilidad social empresarial: Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y administración*, (226), 73-91. Recuperado en 04 de septiembre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005&Ing=es&tIng=es.
- Bowie, (1998). The Moral Obligation of Multinational Corporations, In: Luper-Foy (ed.) *Problems of International Justice*. Westview Press.
- Cuevas Torres, Marilis; Marín, Janessly; Pérez, Tatiana; Blanco, Sylvia; Torres, Dianelly Estudio de Caso: Razones para fomentar el voluntariado corporativo en tres organizaciones en Puerto Rico *Revista Puertorriqueña de Psicología*, vol. 26, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 254-268 Asociación de Psicología de Puerto Rico San Juan, Puerto Rico.
- Delgado Piña, M., & Gómez Martínez, L., & Romero Martínez, A., & Vázquez Inchausti, E. (2007). ¿Cómo gestionan las empresas emprendoras los recursos humanos? El caso de REDUR. *Cuadernos de Gestión*, 7 (1), 49-62.
- El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) www.redceres.org
<http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Las-Empresas-y-los-ODM.pdf>

- Galán Córdova, M. (2016). Análisis del involucramiento de los empleados de Erco General y Erco Administrativo en los Programas de Responsabilidad Social Empresarial de Continental Tire Andina S.A (Tesis Inédita de Psicología Organizacional) Universidad del Azuay. Recuperada de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6385/1/12547.pdf>
- Galindo, L. (1998). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. Pearson Educación.
- Historia y Filosofía Corporativa EMAPAL-EP www.emapal.gob.ec
- Hedberg, C. y F. Von Malmberg (2003). “The Global Reporting Initiative and Corporate Sustainability Reporting in Swedish Companies”. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 10, 153-164. <https://pdfs.semanticscholar.org/20e3/8ba87b6cc8b6cd476ba303dc81c8ed6c2a3b.pdf>
- ISO 26000
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Morán, C; Rodríguez, L; Torres, M; Aguilar, A; Villalta, M (2016) Revista Científica y Tecnológica UPSE, Vol. III, N. 2, Pág. 21-30 Disponible en: <https://incyt.upse.edu.ec/revistas/index.php/rctu/article/download/147/166/>
- Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf
- Pacto Global, 2017 <http://www.pactoglobal-ecuador.org/about/>
- Posada, A. (2015). Chile, pionero en temas de responsabilidad social en Sur América. Cultura, Educación y Sociedad 4 (1) 41-55
- Sierra-García, Laura, García-Benau, María A., & Zorio, Ana. (2014). Credibilidad en latinoamérica del informe de responsabilidad social corporativa. Revista de Administração de Empresas, 54(1), 28-38. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020140104>

Solís González, J. (2008). Responsabilidad social empresarial: un enfoque alternativo. *Análisis Económico*, XXIII (53), 227-252.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41311449011>

Taimal, A. (2014). Responsabilidad Social Empresarial como enfoque de gestión (Norma ISO 26000): Empresa Prestadora de Salud, Dimensión Interna. *Revista Criterios*, 21(1), 291-315.

Torres, A., T. Bijmolt, J. Tribó et al. (2012). “Generating Global Brand Equity through Corporate Social Responsibility Tokey Stakeholders”. *International Journal of Research of Marketing*, 29, 13-24
<https://pdfs.semanticscholar.org/d4e1/869e85759cba91a9ad3f8e06bce1f60934a4.pdf>

Ubius, U. y R. Alas (2012). “The Impact of Corporate Social Responsibility on the Innovation Climate”. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 23, 310-318.
Link: <http://inzeiko.ktu.lt/index.php/EE/article/view/1935>

Unión Europea, Libro Verde 2001. Disponible en:
[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)

Vives, A y Peinado, E. (2011). *La Responsabilidad Social de la empresa en América Latina*. Banco interamericano de Desarrollo.

ANEXOS

Grupos Focales



Realización de las encuestas



Resultados de las encuestas a los usuarios por medio de Google Drive link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JsQK9Uxfnc1zkIG7TRKsY0b5PujI1UCJ8uhUOi42oBg/edit?usp=sharing>

Resultados de las encuestas a los proveedores por medio de Google Drive link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kDpA_wE2Qt6U1WlqtmJzYX-llewAxp6W1303Vcqh7o/edit#gid=286928643