



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
PARA LA EMPRESA PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD,  
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

Sr. ROBERTO BOLÍVAR MERCHÁN PÉREZ

**TUTOR:**

ECON. HERMELINDA COCHEA TOMALÁ.

**LA LIBERTAD – ECUADOR  
2012**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
PARA LA EMPRESA PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD,  
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

**Sr. ROBERTO BOLÍVAR MERCHÁN PÉREZ**

TUTOR:

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

**La Libertad, 19 Marzo del 2012**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, "**PROPUESTA DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012**". Elaborado por el Sr. **ROBERTO BOLÍVAR MERCHÁN PÉREZ**, egresado de la Escuela de Ingeniería en Administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

.....  
Econ. Hermelinda Cochea Tomalá.  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este Proyecto primero a **DIOS**, porque es la persona que está a mi lado siempre, por ser mi fuerza espiritual en todo momento, por iluminar mi camino y hacer que mi vida se perfeccione día a día, a mis Padres **DARIO MERCHÁN CHIQUITO** y **MERCY PÉREZ PINCAY**, porque fueron mi pilar y apoyo durante la realización de este proyecto, por enseñarme a ser fuerte, valiente, perseverante en las cosas que quiero y por la fuerza que me dan al saber que creen en mí.

También a la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA** por darme la oportunidad de instruirme y ser parte de ella.

Concluyo dedicando este trabajo a los futuros estudiantes que tendrán que participar en el campo laboral con el fin de realizar sus prácticas pre-profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a **DIOS** por la vida que me da, por su amor incondicional lo cual me brinda fortaleza y sabiduría. A mis amados Padres, por su esfuerzo diario y por brindarles a sus hijos una educación, no solo intelectual, cultural si no también espiritual. A mis hermanos **LOURDES, DANIEL, LILIANA Y ELENA MERCHÁN PÉREZ**, por ser parte de mi vida y estar junto a mí en todo momento.

Un agradecimiento especial para el supervisor de La **REFINERÍA LA LIBERTAD**, por permitirme aplicar mis conocimientos, por la ayuda incondicional que me brindó y por haber depositado en mí su confianza absoluta.

## TRIBUNAL DE GRADO

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA DE LA FACULTAD  
C.C. ADMINISTRATIVAS

---

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc  
DIRECTOR DE ESCUELA

---

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá  
PROFESOR-TUTOR

---

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA  
PROFESOR DEL ÁREA

---

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.  
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Tema: “PROPUESTA DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012”**

**RESUMEN**

**Autor:** Merchán Pérez Roberto Bolívar

**Tutor:** Econ. Hermelinda Cochea Tomalá.

Implementar un Manual de Responsabilidad Social en la Empresa Petroecuador Refinería La Libertad, mediante la aplicación de normas y leyes pertinentes, para el desarrollo sustentable y sostenible de la comunidad libertense de la Provincia de Santa Elena. Frente a indicadores de tipo económico y social donde se observan evidentes situaciones que generan enormes y graves implicaciones para nuestra sociedad, las empresas deben buscar alternativas que generen una importante contribución tanto al interior de la empresa como al exterior de la misma en cuanto a obtener el buen vivir de los grupos de interés, así como encontrar una ventaja competitiva apropiada a través de poner en práctica esto que se ha denominado Responsabilidad Social Empresarial. En la provincia de Santa Elena aún estamos en una fase donde la concientización del empresario es lo primero que se busca, en países desarrollados o denominados del primer mundo esta práctica se ha vuelto común; no sólo en las empresas, sino también en los consumidores se buscará incrementar la productividad a través de obtener el buen vivir de los trabajadores, de darles una capacitación eficiente para tener las competencias necesarias, de dotarlos de medios de protección adecuados, de disminuir los riesgos, de mejorar las relaciones con la comunidad y el medioambiente.

## INDICE GENERAL

<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE GENERAL</b> .....	<b>viii</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>xi</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INDICE DE ANEXOS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>TEMA:</b> .....	<b>6</b>
<b>EL PROBLEMA:</b> .....	<b>6</b>
Planteamiento del problema .....	<b>6</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>7</b>
Objetivo general .....	<b>7</b>
Objetivos específicos .....	<b>7</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>HIPÓTESIS</b> .....	<b>9</b>
<b>OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
1.1.- Antecedentes .....	<b>12</b>
1.2.- Fundamentación Teórica:.....	<b>15</b>



1.2.1.- Variable Independiente.- Responsabilidad Social .....	15
1.2.2.- Variable Dependiente: Desarrollo sustentable y sostenible.....	45
Desarrollo Sostenible .....	47
Dimensión Económica.-.....	50
Dimensión Ambiental.-.....	50
Dimensión Social.-.....	50
1.3.- Fundamentación Legal.....	50
1.3.1.- Legislación ecuatoriana frente a la responsabilidad social empresarial .....	50
1.4.- Teoría situacional de PETROECUADOR .....	60
1.4.1.- Protección ambiental .....	60
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>71</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>71</b>
2.1 Diseño de la investigación.....	71
2.2 Modalidad de la investigación.....	71
2.3 Tipo de investigación .....	72
2.4 Métodos de la investigación.....	74
2.4.1 Método inductivo.-.....	74
2.4.2 Método deductivo.- .....	75
2.5 Técnicas de investigación e Instrumentos de la investigación .....	75
2.5.1 La encuesta.....	75
2.5.2 La entrevista:.....	77
2.6.- Población y muestra .....	78
2.6.1 Población o Universo .....	78
2.6.2 Muestra .....	79
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>82</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>82</b>
<b>3.1.- ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>82</b>

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....	92
3.3 ANÁLISIS DE LA ESCALA DE LICKERT. ....	100
3.3.1 Parámetros de la escala de Lickert: .....	100
3.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	103
3.5 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	104
3.6 CONCLUSIÓN .....	110
3.7 RECOMENDACIÓN .....	111
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>112</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>112</b>
4.1 PRESENTACIÓN .....	112
4.2 OBJETIVOS .....	113
4.2.1 Objetivo General .....	113
4.2.2 Objetivos Específicos.....	113
4.3 CONTENIDO .....	113
4.3.1 Descripción de Actividades .....	114
4.4 CONCLUSIÓN .....	125
4.5 RECOMENDACIÓN .....	126
4.6 BIBLIOGRAFÍA.....	127
4.7 CONSULTAS DE WEB .....	130
ANEXOS I.....	131
ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA REFINERÍA DE LA LIBERTAD, Y COLECTIVIDAD ALEDAÑA.	131
ANEXOS II.....	133
ENTREVISTA REALIZADA A LOS JEFES DE ÁREAS EN LA EMPRESA PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD, CON EL FIN DE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE LA RSE.....	133
ANEXOS III .....	135
FOTOGRAFÍAS	

## INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico # 1 Formas de cambio estratégico en las organizaciones .....	35
Gráfico # 2 Dinámica de cambio gradual - incrementalismo lógico.....	36
Gráfico # 3 Evolución del recurso al talento humano.....	41
Gráfico # 4 Dimensiones relacionadas con sus ejes principales de la RSE	49
Gráfico # 5 Estructura administrativa de la UPA .....	64
Gráfico # 6 Vertidos de efluentes líquidos.....	82
Gráfico # 7 Canales abiertos con aguas lluvias .....	83
Gráfico # 8 Quema de gas y su emisión .....	84
Gráfico # 9 Emisión de gases por medio del Sistema de Teas.....	85
Gráfico # 10 Ruido .....	86
Gráfico # 11 Remoción y deterioro de la cobertura vegetal.....	87
Gráfico # 12 Presión social en áreas aledañas la refinería.....	88
Gráfico # 13 Falta de comunicación entre la Refinería y la comunidad .....	89
Gráfico # 14 Responsabilidad social en su sector.....	90
Gráfico # 15 La RSE mejora la condición laboral, ambiental y social .....	91
Gráfico # 16 Significado de Responsabilidad Social Empresarial.....	92
Gráfico # 17 Aplicación de la RSE en las actividades .....	93
Gráfico # 18 Relación entre las acciones de responsabilidad de la empresa...	94
Gráfico # 19 Comunica e involucra a la comunidad en los proyectos .....	95
Gráfico # 20 Programas con alternativas para mejorar medio ambiente .....	96
Gráfico # 21 La RSE contribuye al desarrollo social, ambiental y económico .....	97
Gráfico #22 capacitación técnica en RSE .....	98
Gráfico #23 Mejorar el Aspecto Ambiental .....	99

## INDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro # 1 Proyectos ejecutados por la Gerencia de Protección Ambiental ...	67
Cuadro # 2 Población de Petroecuador Refinería La Libertad .....	78
Cuadro # 3 Unidades de análisis .....	79
Cuadro # 4 Actividades de Procedimiento .....	81

## INDICE DE TABLAS

Pág.		
	Tabla # 1 Vertidos de efluentes líquidos .....	82
	Tabla # 2 Canales abiertos con aguas lluvias .....	83
	Tabla # 3 Quema de gas y su emisión .....	84
	Tabla # 4 Emisión de gases por medio del Sistema de Teas .....	85
	Tabla # 5 Ruido .....	86
	Tabla # 6 Remoción y deterioro de la cobertura vegetal.....	87
	Tabla # 7 Presión social en áreas aledañas la refinería .....	88
	Tabla # 8 Falta de comunicación entre la Refinería La Libertad y La comunidad.....	89
	Tabla # 9 Responsabilidad social en su sector .....	90
	Tabla # 10 La RSE mejora la condición laboral, ambiental y social.....	91
	Tabla # 11 Significado de Responsabilidad Social Empresarial .....	92
	Tabla # 12 Aplicación la RSE en las actividades .....	93
	Tabla # 13 Relación entre las acciones de responsabilidad de la empresa ..	94
	Tabla # 14 Comunica e involucra a la comunidad en los proyectos .....	95
	Tabla # 15 Programas con alternativas para mejorar medio ambiente .....	96
	Tabla # 16 La RSE contribuye al desarrollo social, ambiental y económico.....	97
	Tabla # 17 Capacitación técnica en RSE .....	98
	Tabla # 18 Mejorar el Aspecto Ambiental .....	99

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO I ENCUESTAS .....	131
ANEXO II ENTREVISTAS .....	133
ANEXO II FOTOGRAFÍAS .....	135

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta de competitividad que puede ser empleada por las empresas para lograr más clientes, fidelizar a los que ya tiene, por ende generar más ganancias y a la vez trabajar por la sociedad.

Paso a paso, el Ecuador va ingresando en el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Aunque el país entró recién en esta dinámica hace apenas dos años, ya empieza a afianzarse como una práctica beneficiosa para todos los actores de las cadenas productivas. La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa es una filosofía de acción Empresarial que tiene como base la toma de responsabilidad por parte de la empresa de los efectos que su funcionamiento tiene sobre sus miembros y sobre la sociedad en general. En un sentido amplio, esto incluye a los accionistas, los trabajadores, los proveedores, los consumidores, la comunidad como un todo y el medio ambiente; en un sentido estricto solamente incluye a los accionistas, trabajadores y proveedores. El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha desarrollado a partir del interés de los empresarios en mantener una relación armoniosa con la comunidad, el cual si bien tiene bases éticas también responde a una estrategia de permanencia y legitimidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

El presente estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I Marco Teórico, este capítulo incluye los antecedentes del complejo petroquímico de La Libertad; su fundamentación teórica que consiste en el desarrollo de las variables independiente y dependientes. En la variable independiente se analiza la Responsabilidad social como una obligación ética o moral, v voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa. La variable dependiente

concierno al desarrollo sustentable y sostenible que se refiere al desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades con dimensión económica, social y ambiental que influyen en la calidad de vida. Se incluye en el mismo capítulo la fundamentación legal que concierno a la legislación ecuatoriana frente a la responsabilidad social empresarial y la teoría situacional de la empresa Petroecuador.

El capítulo II Metodología de la investigación; lo constituye las estrategias metodológicas, se define el diseño de la investigación en el que se desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable; la modalidad de la investigación consistió en la aplicación del diseño no experimental, tipo de campo con apoyo documental, nivel descriptivo y modalidad de un proyecto factible, lo que permitió recopilar la mayor información posible sobre la problemática.

Capítulo III Análisis de resultados; este capítulo lo compone el análisis de la encuesta, el análisis de la entrevista, y el análisis de la escala de Lickert, como también se refleja en el mismo capítulo la comprobación de la hipótesis, las conclusiones del estudio y sus recomendaciones.

Capítulo IV La propuesta, en este capítulo se desarrolla la solución del problema identificado, se propone un manual de Responsabilidad Social para la Empresa Petroecuador Refinería La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2012, con el objetivo de proponer un Plan de Gestión de Comunicación para difundir las obras de Compensación Social que realiza la Refinería Estatal de La Libertad, en los barrios aledaños a su área de influencia.



## MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

A través de proyectos de desarrollo en las comunidades, o por medio de planes para preservar el medioambiente, o quizás con la adopción de políticas justas con los empleados, el caso es que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es cada vez un concepto más cercano para las empresas ecuatorianas.

"La RSE es ya una herramienta de competitividad que puede ser empleada por las empresas para lograr más clientes, fidelizar a los que ya tiene, por ende generar más ganancias y a la vez trabajar por la sociedad".

Paso a paso, el Ecuador va ingresando en el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Aunque el país emplea esta dinámica hace apenas dos años, ya empieza a afianzarse como una práctica beneficiosa para todos los actores de las cadenas productivas.

Todo negocio tiene como objetivo primordial la obtención de utilidades, esto es que en cada ejercicio económico se genere una rentabilidad que satisfaga a sus propietarios socios o accionistas, y consideren haber hecho un buen negocio, de esta utilidad se tiene que deducir previamente el 15% de Utilidades y el Impuesto a la Renta; en síntesis esta forma de negocios se ha ajustado al marco legal que regulan las actividades mercantiles y societarias de nuestro País, pero deja un gran vacío en cuanto a poder evaluar si lo que ha hecho la empresa a pesar de cumplir las leyes es lo justo. Toda inversión involucra riesgos cuando proviene de actos mercantiles, pero no basta el factor económico para obtener la rentabilidad deseada, hay otros factores primordiales para su obtención, nos referimos a los Recursos Humanos de la Organización, a la Colectividad de la que formamos parte y al Medio Ambiente que nos rodea, que puede ser afectado por nuestra gestión. Frente a esta disyuntiva de qué hacer para que los factores antes mencionados se vean compensados o retribuidos, para que estos grupos de interés o stakeholders que se encuentren en el interior y en el exterior de la Organización sean tratados de manera justa, surge lo que hoy se denomina Responsabilidad

Social Empresarial, aquello que nació como una simple colaboración para sus vecinos, luego se fue transformando en actos de filantropía para que a finales del siglo XX se convierta en un conjunto de acciones que nacen desde la planificación propia del negocio, del desarrollo de sus actividades internas, de su preocupación por sus recursos humanos, por sus proveedores, por la calidad de sus productos, por mejorar la productividad y en consecuencia sus costos, por generar negocios inclusivos para la satisfacción plena de sus clientes; pero también para mediante actos de equidad y de solidaridad buscar como devolver algo a la colectividad en la que ha germinado su negocio, sin descuidar obviamente el Medioambiente que lo rodea, entonces si podemos decir que una empresa puede considerarse socialmente responsable, pero además haber tomado la Responsabilidad Social Empresarial como un Modelo de Gestión Empresarial.

La RSE es responsabilidad de todos, bien lo señalaba el Dr. León Roldós Aguilera en el prólogo del libro “Ética para Todos” en forma fragmentada decía: “Los seres humanos son la razón de ser de toda actividad, en consecuencia la economía debe estar al servicio de la sociedad y no explotarla, claro está con reglas claras, que deben ser respetadas no sólo por los empresarios sino también por los Gobiernos de turno, pues no puede haber una sana y verdadera macroeconomía si las diversas micro-economías están en crisis, producto de administraciones erróneas tanto públicas como privadas”, de manera que la Responsabilidad Social es un deber de todos los que conformamos este País, y son las Universidades las llamadas a fortalecer estos conceptos para que los profesionales que egresen de la mismas las apliquen en pro del bien común.

La demostración clara de Responsabilidad Social Empresarial se expresa en forma cuantitativa a través del Balance Social o Reporte de Sostenibilidad, cualquiera que sea el método de expresarlo y de verificar su contenido, lo más importante será cumplir con la Planificación y cumplimiento de las metas del Negocio pero paralelamente también cumplir la Planificación y obtención de las metas que en Responsabilidad Social hayamos querido alcanzar.

El empresario ecuatoriano debe hacer conciencia de su rol en el aspecto social, especialmente en países como los nuestros de economías y colectividades muy deterioradas, que siempre requerirán en el aspecto social la valiosa ayuda de las empresas privadas con el ordenamiento y la capacidad que tienen para cumplir objetivos.

La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa es una filosofía de acción Empresarial que tiene como base la toma de responsabilidad por parte de la empresa, de los efectos que su funcionamiento tiene sobre sus miembros y sobre la sociedad en general. En un sentido amplio, esto incluye a los accionistas, los trabajadores, los proveedores, los consumidores, la comunidad como un todo y el medio ambiente; en un sentido estricto solamente incluye a los accionistas, trabajadores y proveedores. El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha desarrollado a partir del interés de los empresarios en mantener una relación armoniosa con la comunidad, el cual si bien tiene bases éticas también responde a una estrategia de permanencia y legitimidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

**TEMA:**

“PROPUESTA DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012”.

**EL PROBLEMA:**

Influencia en la calidad de vida de la comunidad libertense, como consecuencia de la escasa responsabilidad social de la empresa Petroecuador refinería La Libertad.

**Planteamiento del problema**

Las actividades de la Refinería Estatal de La Libertad generan repercusiones ambientales con incidencia en los barrios aledaños a este complejo industrial, los derrames que han contaminado el mar, como el que ocurrió hace algunos años cuando una fuga por una de las tuberías de transporte de petróleo fue la supuesta causa del derrame de crudo en La Libertad, en la cual se vertieron cerca de 200 galones de crudo al mar; además los canales abiertos con aguas lluvias que sirven como conducción de descargue de aguas aceitosas e hidrocarburos de los que emanan gases causando inflamación de las vías respiratorias afectando la salud de los habitantes.

La quema de gas en la Refinería Estatal de La Libertad, es una actividad del proceso de refinación del crudo, pero la emisión del gas producto de esta quema incluidos los parámetros que caracterizan esta emisión afectan la salud de la población y la estética de la ciudad. La emisión de gases por medio del Sistema de Teas tiene un impacto negativo en los habitantes de las zonas aledañas; el nivel de presión sonora (ruido) continuo y permanente sobre los 80 decibeles (db) en promedio, generado por el funcionamiento de la planta industrial con incidencia

directa a sus trabajadores hace indispensable el uso de los respectivos protectores auditivos. Los barrios aledaños son los que se encuentran dentro del área de influencia directa por el nivel de ruido de la Refinería de La Libertad.

Los niveles de contribución de las Empresas en la Provincia de Santa Elena son generalmente escasos con respecto a buscar el buen vivir de sus colaboradores y la comunidad, de mantener o cuidar el medio-ambiente en que se desenvuelven, de preservar la salud de sus colaboradores y disminuir los riesgos potenciales que pueden generarse al realizar sus labores. Los cambios en la sociedad exigen la mejora de su calidad de vida, en cuanto a la conservación de la energía, la contaminación, etc.; los cambios en el propio concepto de responsabilidad social de la Refinería La Libertad, ayuda a distintos grupos sociales para la solución de problemas, pero con un medio para alcanzar objetivos económicos en interés propio.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Implementar un Manual de Responsabilidad Social en la Empresa Petroecuador Refinería La Libertad, mediante la aplicación de normas y leyes pertinentes, para mejorar la calidad de vida de la comunidad libertense.

### **Objetivos específicos**

- Interpretar de una manera formal el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, desarrollando un marco teórico que permita comprender el concepto de RSE de una mejor manera.
- Analizar el entorno organizacional de interacción comunicacional entre la comunidad y la Refinería La Libertad para la gestión de la responsabilidad social de la empresa.

- Determinar las repercusiones ambientales y sociales con incidencia en los barrios aledaños al complejo industrial.
- Definir estrategias de Responsabilidad Social con elementos técnicos para la empresa Petroecuador Refinería La Libertad de la Provincia de Santa Elena que facilite su desarrollo sustentable y sostenible.

## **JUSTIFICACIÓN**

La Responsabilidad Social es el punto de intersección de varias tensiones, los escándalos por la mala gestión de grandes empresas, que contaban con esquemas y comités de ética, han llevado al esfuerzo de los últimos años por la buena administración, que siga pautas transparentes de gestión, que incluyan la generación de valor en términos económicos, sociales y ambientales, a la vez que se discute sobre la forma de hacer sostenible la gestión de las organizaciones y de que su acción se oriente efectivamente hacia el desarrollo sostenible

Las acciones que se deben dar en la refinería de La Libertad para desarrollar una verdadera responsabilidad social empresarial deben orientarse hacia la ejecución de una política de uso racional de los recursos que minimizan los problemas de impacto ambiental, participar con la junta de vecinos o la acción comunal en los temas y acciones de interés del sector o comunidad a la que se pertenece, servir a las entidades educativas y diferentes grupos comunitarios en la medida que sea posible, crear sistemas de aislamiento de la contaminación, del ruido, de la generación de olores que creen molestia y similares a los vecinos del sector, encargarse de algunas zonas verdes de la comunidad, apoyar actividades de servicio comunitario del sector, escuelas, parques, deportes y otros; en la medida de sus capacidades, patrocinar, promover e involucrarse directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio a la comunidad, invertir en investigaciones sociales, en la capacitación integral de los empleados.

Indudablemente son muchas las acciones que debe de realizar la Refinería La Libertad como parte de sus estrategias y programas de responsabilidad social empresarial, dirigidas hacia el respeto por los derechos humanos, el suministrar elementos de dirección y gestión consistentes para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que satisfaga las necesidades de los grupos de interés y que genere externalidades socialmente responsables, bajo el principio de transparencia que constituye la pieza básica en la que se sustenta el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones.

## **HIPÓTESIS**

¿Con la aplicación de un Manual de Responsabilidad Social Empresarial en la Refinería La Libertad se logrará el desarrollo sustentable y sostenible de la comunidad libertense?

## OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables Independiente	Variables Conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumentos
<p>Con la aplicación del Manual de Responsabilidad Social Empresarial en la Refinería la Libertad</p>	<p>Acciones de una organización para tomar las responsabilidades por el impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medio-ambiente</p>	<p>Responsabilidad Social</p>	<p>-Estrategia</p>	<p>¿Usted está de acuerdo que la empresa Petroecuador Refinería la Libertad aplique responsabilidad social? ¿Puede la Responsabilidad Social Empresarial Ayudar a mejorar la condición laboral, ambiental y social de la empresa y su entorno?</p>	<p>Encuestas</p>
			<p>-Acciones</p>	<p>¿Existe relación entre las acciones de responsabilidad de la empresa y los valores que esta sostiene?</p>	<p>Entrevistas</p>
		<p>Protección</p>	<p>-Mecenazgo</p>	<p>¿Se revertirá en la sociedad parte de los beneficios que obtiene la empresa estatal Refinería La Libertad?</p>	<p>Observación</p>
			<p>-Patrocinio</p>	<p>¿Cree usted que la Responsabilidad Social Empresarial puede contribuir al desarrollo social, ambiental y económico?</p>	
		<p>Comunicación</p>	<p>-Sistematización de la Comunicación</p>	<p>¿Cree usted que Petroecuador Refinería la Libertad comunica e involucra a la comunidad en los proyectos que emprende?</p>	<p>¿Cree usted que existe comunicación entre la Refinería La Libertad y la comunidad en cuanto a ejecución de programas, planes y proyectos?</p>
				<p>¿Cree usted que existe comunicación entre la Refinería La Libertad y la comunidad en cuanto a ejecución de programas, planes y proyectos?</p>	



<b>Variables Dependiente</b>	<b>Variables Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumentos</b>
Desarrollo sustentable y sostenible de la comunidad libértense	Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer su propias necesidades	Desarrollo sustentable y sostenible	- Población	<p>¿Cree usted que existe riesgo para la población aledaña la ubicación de la refinería La Libertad?</p> <p>¿Cree usted que la emisión de gases por medio del Sistema de Teas tiene un impacto negativo en los habitantes de la zona aledaños?</p>	Encuestas
		Repercusiones ambientales	- Salud del los habitantes	<p>¿Usted se ha sentido afectado en su salud por la quema de gas y su emisión?</p> <p>¿Qué genera Petroecuador Refinería la Libertad para mejorar el Aspecto Ambiental?</p>	Entrevistas
		Alternativas	- Medio Ambiente	<p>¿Cree usted que se debe implementar capacitación técnica en RSE para aplicarla en el manejo del desarrollo sustentable y sostenible?</p> <p>¿Existen en la empresa junto a la comunidad, programas con alternativas para mejorar el cuidado del medio ambiente?</p>	Observación

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1.- Antecedentes**

En la Península de Santa Elena, provincia del Guayas, es donde se desarrollaron las primeras actividades hidrocarburíferas nacionales, que estuvieron caracterizadas por privilegios y concesiones a varias compañías extranjeras.

La explotación petrolera en el Ecuador tiene dos épocas claramente marcadas. La primera etapa corresponde al período 1911-1960 en la Península de Santa Elena, con la instalación del primer campamento de la compañía de origen inglés: Anglo.

El país recuerda cuando en 1911 se perforó el primer pozo petrolero en la Península de Santa Elena, denominado Ancón 1 en las cercanías de una pequeña población de pescadores conocida con ese nombre. “Allí se explotó el petróleo de entre 30 y 40 grados API, pero dadas las características geológicas de esas estructuras, su producción promedio alcanzó sólo los 10 mil barriles diarios en 1955, Petroecuador. “El petróleo un compromiso de todos” Unidad de Relaciones Institucionales. Editorial Catalejo. Quito. 2004. p. 14.

Con este antecedente en 1916, se formó en la ciudad de Guayaquil la compañía Milne, Williamson & Co, para explotar petróleo en la Península de Santa Elena.

En los años 60, la actividad petrolera se concentró en los campos de la Península, con más de 2 mil pozos perforados por la compañía Anglo, pero la producción sólo cubría el consumo interno, con bajos volúmenes para exportación, por lo que entre 1928 y 1957 el país exportó poco más de 42 millones de barriles.

Por el año de 1967, la Compañía Anglo proclama que los yacimientos de la Península de Santa Elena están casi agotados, por lo que su operación no es rentable; por ello, determinó que desde esa fecha se dedicará a la refinación, mediante la importación de mezclas de crudos y al monopolio en la distribución de gasolinas de 64 y 80 octanos.

En 1964 empieza el segundo período que comprende hasta 1972, en el cual el Oriente ecuatoriano adquiere mucha importancia. Se otorga una concesión al Consorcio TEXACO-GULF y en marzo de 1967 fue el escenario de la exitosa perforación del primer pozo de Lago Agrio. En 1972 las únicas compañías que producían eran TEXACO-GULF y su subsidiaria Aguarico-Pastaza. La producción fue de 28'578.866 barriles, en tanto que la producción de la península fue de 1'144.494 barriles.

Hasta 1972 el Ecuador había producido desde 1918 al 31 de diciembre de 1971 un total de 104'326.000 barriles en la Península de Santa Elena y sólo desde agosto hasta diciembre de 1972 la producción de la Amazonia llegó a 132'911.000 barriles, que dan la diferencia de 28'585.000 barriles más de los que se extrajo en los 53 años precedentes. Por eso es indispensable recalcar que a partir de 1972 el Ecuador entra en una época en la cual, además de obtener petróleo para su consumo interno, contó con un ingreso público patrimonial que permitió impulsar un gran cambio, calificado como el “boom petrolero en la década del 70, la década perdida de los 80 y los desajustes y crisis de los 90”

La creación de la Empresa Estatal Petróleos del Ecuador PETROECUADOR, se justifica debido al incremento en número y en magnitud de la Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana CEPE, creada el 6 de junio de 1972, cuando se constituyó un instrumento fundamental en el desarrollo del proceso petrolero que alcanzó un alto grado de complejidad técnica y administrativa. La Corporación pasó por primera vez históricamente, a manejar todas las fases de la industria petrolera: exploración, explotación, industrialización y comercialización, en ejercicio de un

legítimo derecho de soberanía frente a la acción de las transnacionales, Petroecuador “Ley Especial de Petroecuador”. Unidad de Relaciones Institucionales Quito, 2007. pp. 8

PETROECUADOR, la industria petrolera más grande del país, desde que inició su período, planteó fortalecer a la industria hidrocarburífera, rescatando para el país los mayores beneficios por la explotación del petróleo. Bajo estos criterios se pretende consolidar una adecuada política de Comunicación con el soporte de las estrategias, acciones y con el apoyo de sus responsables, que permita solucionar los problemas que PETROECUADOR sufre ante la falta de una política clara de difusión de sus acciones sociales que la empresa responsablemente asume como un compromiso social frente a sus operaciones hidrocarburíferas.

Promover una mejor comunicación a la población beneficiada de las obras de Compensación Social que realiza la Empresa Estatal Petrolera, permitirá reconocer los problemas y encontrar un terreno de acción común a fin de crear un clima de identificación y la co-participación entre empresa y comunidad lo cual permitirá convertir a los beneficiarios en protagonistas, asegurando el éxito de los proyectos de desarrollo social.

PETROECUADOR necesita cambios no solo en mejorar los Sistemas de Comunicación con las comunidades cercanas a su área de influencia, sino en fortalecer la gestión del talento humano, en dotar a los funcionarios de las herramientas idóneas de comunicación, cualquiera que sea el área, que permita hacer de esta empresa no solo la primera generadora de recursos económicos para el país, sino la que represente el talento y empuje del ecuatoriano en pos de una empresa en que todos somos los accionistas.

## **1.2.- Fundamentación Teórica:**

### **1.2.1.- Variable Independiente.- Responsabilidad Social**

Siempre se hace referencia que desde la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones; desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas, genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómico de la entidad.

De este nuevo enfoque nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo. “En el origen de la teoría sobre la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor.

Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas.

La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económico-productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad” (Díez de Castro, 1982, p. 38-39).

La empresa tiene capacidad para ser un motor de cambio social, asumiendo un mayor protagonismo en la política social y una participación efectiva en la resolución de los problemas comunes; pero para ello tiene que producirse necesariamente una mayor y más estrecha colaboración entre las instituciones públicas y la empresa en la resolución de muchos de los problemas de la sociedad.

La revisión de la función social de la empresa es el origen de la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia la sociedad, que se basa asimismo en la consideración de la empresa como sistema abierto. De ello se sigue la conveniencia para la empresa de adaptar sus salidas, sus outputs genéricos, a las demandas, necesidades e intereses que se manifiesten en su entorno socio-económico, por lo que la estrategia de la empresa y en consecuencia sus objetivos, deben venir impulsados y adaptados a las necesidades del medio, ya que de ello depende la supervivencia y la fortaleza de la posición de la empresa en un entorno competitivo.

El concepto de la responsabilidad social de la empresa ha sido poco y mal definido, puesto que se ha hecho muchas veces de forma descriptiva, aludiendo al contenido y dando lugar a definiciones que no poseen la suficiente generalidad, universalidad y permanencia. Para tratar de definir la responsabilidad social de la empresa quizá la mejor aproximación sea la semántica y así puede decirse que:

(Castillo Clavero, 1986 b, p. 265) “es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa”.

Este concepto requiere también algunas matizaciones:

En primer lugar, la responsabilidad social de la empresa no debe ser entendida como una actividad marginal, adicional a la económica y más o menos oportunista y esporádica, sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.

En segundo lugar, la responsabilidad social de la empresa requiere una capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos, por lo que se requiere no sólo asumir declarativamente la responsabilidad social sino también y sobre todo gestionarla.

En tercer lugar, la responsabilidad social es una obligación de la empresa hacia la sociedad, que se articula como obligaciones concretas hacia los estamentos y grupos que conforman la coalición empresarial y sus entornos específico y general.

En cuarto lugar, la responsabilidad social de la empresa se orienta a promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad, es decir, aspectos cualitativos y en gran medida intangibles, lo que dificulta su medición e implementación práctica.

Finalmente, la responsabilidad social no remite a actuaciones individuales de los miembros de la organización, sino que debe representar una actitud institucional, de la entidad en su conjunto, donde los valores sociales deben estar impregnados en la cultura, la filosofía, los objetivos, las estrategias y las políticas empresariales.

Por su parte, el contenido de la responsabilidad social de la empresa es fundamentalmente cambiante.

Manifiesta (Aguirre, Castillo y tous, 1999, p. 58), “Sus formulaciones concretas responderán a las circunstancias condicionantes de cada empresa, dando lugar a contenidos que serán contingentes, relativos y variables a tenor del tipo de empresa de que se trate, de su dimensión, sector de actividad, influencia, contexto geográfico, histórico, político y social”.

La determinación del contenido de la responsabilidad social, dado su carácter contingente, debe pues apoyarse en una metodología que permita establecer una relación entre las “salidas” de la empresa y las “entradas” o demandas de los interlocutores sociales, de forma que no se alcanza a realizar una distinción entre responsabilidades económicas y responsabilidades sociales, distinción bastante arbitraria y que casi siempre resulta artificial porque en esencia son aspectos indisolublemente unidos; el verdadero contenido de la responsabilidad social de la empresa está en la integración de las finalidades propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial. De esta forma, al determinar las áreas de la responsabilidad social a través de las demandas sociales, puede constatarse que los campos de interés de los distintos grupos sociales hacia la empresa son tanto de naturaleza económica, como social (no económica). Por eso entendemos la responsabilidad social como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica.

El carácter dinámico de este contenido hace que evolucione en el tiempo unido a los intereses que la sociedad considera dignos de defensa en cada momento, situando el interés en puntos distintos. Sin embargo, en general puede afirmarse que con el devenir del tiempo la responsabilidad social va progresivamente incorporando temas nuevos a su contenido, redefiniendo sus prioridades y tomando una preocupación creciente por problemas cada vez más generales.

Así, en los años noventa la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial” (Carroll, 1999, p. 292), denota una visión amplia del problema. Más recientemente, temas como el



comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social.

De acuerdo con Carroll (1999, p. 2-10), desde los años cincuenta se han realizado investigaciones sobre responsabilidad social corporativa, que buscan responder a las expectativas de la comunidad para ayudar a crear una mejor sociedad.

Schvarstein (2005, Pág. 48-49.) establece que “cuando nos referimos a la responsabilidad social de una organización, debemos distinguir la responsabilidad "interna" – que la propia organización "siente" hacia sus integrantes y los miembros de la comunidad– de aquella que le es impuesta y por la cual debe rendir cuentas frente a alguien que tiene la autoridad para exigir su cumplimiento, es decir, su "responsabilidad exigible”.

Según Salomón (pp.180-181), “La responsabilidad social no es sacrificar los beneficios o robar a los accionistas para hacer el bien. La responsabilidad social sí es hacer lo que se supone que se debe hacer: Enriquecer a la sociedad y los bolsillos de los que son responsables de este enriquecimiento. Lo anterior no significa que las utilidades no sean importantes; una empresa no puede existir si no genera utilidades, pero no es ésta la única razón de su existencia”.

(Davis 1975, p. 17-18). Afirma que la RSE es la contribución de la empresa al desarrollo sostenible y su articulación es "convertir la economía basada en el conocimiento más competitivo y dinámico del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social".

(SULMON, 2001, p. 6), Afirma que la responsabilidad social es “la actitud de una empresa dispuesta a asumir de manera voluntaria y proactiva las obligaciones que contrae con los distintos sectores sociales involucrados en su actividad”.

(Baltasar Caravedo, 1999, p.8), afirma que la RSE “es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas”.

Dentro del sistema de PETROECUADOR, las dinámicas de interrelación entre comunidad y empresa se basan en la suscripción de Convenios de Compensación Social con Organizaciones, Fundaciones y Entidades Municipales y Provinciales que han generado relaciones de paternalismo y dependencia por parte de los habitantes de las zonas de influencia petrolera.

Cabe recalcar que se están desarrollando proyectos donde las relaciones Paternalistas se convierten en relaciones Integracionistas; sin embargo la Empresa Estatal Petrolera, realiza un Patrocinio de Obras Sociales, para mitigar los impactos que se producen en la actividad petrolera y además para contrarrestar la mala opinión que ha provocado en la población aledaña al área de operación hidrocarburífera a nivel nacional. Con el paso del tiempo, el mecenazgo empresarial y el patrocinio han pasado a ser considerados como los instrumentos básicos del amplio concepto que supone la Responsabilidad Social Corporativa. Por lo tanto los conceptos de los términos de Mecenazgo, Patrocinio y Responsabilidad Social Corporativa se determinan para diferenciar el significado de su gestión correspondiente.

#### *Mecenazgo*

“Designa un sostén financiero o material aportado a una obra o a una persona para el ejercicio de actividades que presentan un carácter de interés general y sin contrapartida directa por parte del beneficiario.” El concepto de mecenazgo empresarial responde a la vocación de la empresa en revertir en la sociedad parte de los beneficios que obtiene de ésta, en forma de beneficio social, puesto que la propia empresa garantiza su existencia.

### *Patrocinio*

“Es la contribución prestada a una manifestación de una persona, a un producto o a una organización, a cambio de obtener para ella el beneficio directo del derecho a incluir publicidad de marca.” El patrocinio normalmente pretende obtener una imagen positiva de la empresa. Además se integra en la vida del ciudadano mejor que otras formas publicitarias. Psicológicamente, el público recibe mejor los mensajes del patrocinio.

El patrocinio y el mecenazgo son acciones encaminadas por la empresa, institución o marca a presentarse en su calidad de contribuyente social o financiero de una actividad de interés que se reviste de un reconocimiento social. Estos términos actualmente tienen un gran auge, debido a la alta rentabilidad de imagen que aportan a la empresa. El mecenazgo y el patrocinio son consideradas diferentes técnicas de publicidad, a la promoción de ventas y a las propias relaciones públicas.

### **La Responsabilidad Social**

Hace ya varios años viene creciendo la importancia de los fondos de inversión ética, las finanzas de preferencia ecológica, los fondos de inversión socialmente responsables, que han llevado una nueva forma de control social a las organizaciones; los asuntos ambientales son desde hace ya muchos años un aspecto decisivo en los negocios, que han venido tomando conciencia de su importancia, y avanzando hacia formas de contabilidad que incluyan la generación de valor en términos económicos, sociales y ambientales, a la vez que se discute sobre la forma de hacer sostenible la gestión de las organizaciones y de que su acción se oriente efectivamente hacia el desarrollo sostenible; la aceptación de la realidad social de las organizaciones, ha llevado a desplazar el foco de los esfuerzos de la simple producción de utilidades para los dueños o accionistas, a la nueva cuestión de la producción de valor en y con las partes interesadas o stakeholders; sus usuarios o consumidores, los empleados y las organizaciones sindicales, las organizaciones no gubernamentales y

comunitarias, el ambiente, las instituciones públicas y los proveedores, siendo éstos, el foco de mayores discusiones en los últimos años; finalmente, ha habido desde hace más de 20 años múltiples desarrollos en el campo de los informes, balances sociales y certificaciones sociales de las organizaciones.

Junto con estas realidades, la sociedad mundial en su conjunto ha experimentado una creciente expectativa por encontrar que cualquier organización no sólo incrementa sus utilidades financieras, sino que, a la par, es socialmente responsable y ambientalmente sostenible. Dado que la globalización de las economías y la información produce efectos muchas veces contradictorios, si no paradójicos, desde las diversas iniciativas sociales y ambientales se plantea el desafío de cómo idear un acercamiento estandarizado a la Responsabilidad Social, que sea a la vez flexible y práctico, y que ayude al ejercicio del control ciudadano sobre la globalización, orientando la gestión de las organizaciones hacia el desarrollo humano sostenible de las diversas sociedades.

En consecuencia, muchas organizaciones se encuentran motivadas para mejorar la gestión de su Responsabilidad Social, por razones como: La reputación, el acceso al capital, la necesidad de fortalecer su competitividad, la mejora de la eficiencia de su administración, la innovación, la motivación de sus empleados y una adecuada gestión del riesgo; pero tal vez lo que más fuertemente motiva a las organizaciones es la comprensión de que la claridad en la gestión de su Responsabilidad Social se ha ido convirtiendo en una licencia social para operar por todos estos argumentos, es evidente que la sociedad actual demanda que las organizaciones y compañías, reconozcan su capacidad de ocasionar serios impactos negativos sobre el medio, en sus dimensiones social, natural y económica; por lo cual deben ser totalmente responsables en la gestión de la actividad empresarial.

(Correa, 2004). "Los entornos naturales sanos que tienen capacidad de renovarse, y los recursos humanos mejor educados, sanos, y motivados, son la base que asegura la continuidad de la producción y el éxito de la empresa moderna".

La responsabilidad en este sentido, no reclama sólo la ética individual de las personas que componen las empresas, sino que ven en la organización en sí misma un ente con responsabilidad propia económica, social y medioambiental a la que debe exigírsele comportamientos acordes con dicha responsabilidad.

(González, 2004, p. 131). "Desde una perspectiva puramente macroeconómica, la gestión con criterios de responsabilidad social empresarial contribuye sin duda al desarrollo sostenible y equilibrado del planeta. Si lo que perseguimos es generar riqueza de forma sostenible sin agotar los recursos naturales y minimizando la huella medioambiental de nuestra generación, pensando en las generaciones venideras, está claro que todos tenemos que mejorar los procesos para que así sea".

Según (González, 2005, Vol. III), las acciones que se pueden realizar en una empresa u organización, en los esfuerzos por desarrollar una verdadera responsabilidad social empresarial y contribuir con ello al desarrollo sostenible, deben orientarse hacia:

- ✓ Tener una política de uso racional de los recursos que evite el derroche, minimice los problemas de basura e impacto ambiental por esta causa.
- ✓ Participar con la junta de vecinos o la acción comunal en los temas y acciones de interés del sector o comunidad a la que se pertenece.
- ✓ Servir a las entidades educativas, policiales y diferentes grupos comunitarios en la medida que sea posible.
- ✓ El manejo ético de la imagen de los productos en los diferentes medios publicitarios.
- ✓ Crear sistemas de aislamiento de la contaminación, del ruido, de la generación de olores que creen molestia y similares a los vecinos del sector.
- ✓ Encargarse de algunas zonas verdes de la comunidad.
- ✓ Apoyar actividades de servicio comunitario del sector, escuelas, parques, deportes y otros, en la medida de sus capacidades.
- ✓ Mejorar procesos productivos no contaminantes.

- ✓ Crear sistemas de tratamiento de aguas residuales y de otras formas para la protección del medio ambiente por la contaminación de chimeneas u otras formas que afectan el suelo, el aire y las aguas.
- ✓ Patrocinar, promover e involucrarse directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio a la comunidad.
- ✓ Financiar eventos comunales, de organismos cívicos, de voluntariados y similares.
- ✓ Invertir en investigaciones sociales, en la capacitación integral de los empleados.
- ✓ En procesos de retiro o desvinculación, invertir en la preparación del grupo de personas afectadas, para que se preparen en un nuevo estilo de vida, ayudando a abrir la visión y enseñando a manejar el poco capital con que cuentan.

Indudablemente son muchas las acciones que pueden realizar las empresas como parte de sus estrategias y programas de responsabilidad social empresarial; dirigidas hacia el respeto por los derechos humanos, La Libertad de asociación, el derecho a un sitio de trabajo seguro y sano, la compensación adecuada, la no discriminación, el respeto a la dignidad de las personas, el apoyo a programas de salud pública y el control de los impactos ambientales.

Permitir la cooperación entre diferentes grupos de interés de la empresa; facilitar la identificación de soluciones prácticas a los problemas a través de diálogos, proyectos de aprendizaje y de alianzas; informar, motivar e incentivar la participación de otras empresas en los programas de responsabilidad empresarial; capacitar acerca de esta temática; contribuir a la creación de una cultura de responsabilidad social empresarial; promover el diálogo y el aprendizaje mediante el intercambio de las experiencias concretas y buenas prácticas de las empresas; son algunos de los elementos centrales que se señalan en el Pacto Global, que además contiene nueve principios relacionados con los derechos humanos, los estándares laborales y el medio ambiente; que establecen pautas de comportamiento responsable de la empresa.

## **Implicaciones de la Responsabilidad Social Empresarial.**

El objetivo básico de la RSE es suministrar elementos de dirección y gestión consistentes para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que satisfaga las necesidades de los grupos de interés y que genere externalidades socialmente responsables.

Para lograr estos objetivos la empresa debe partir de unos principios básicos congruentes con el concepto de RSE y las necesidades de los grupos de interés. Los propuestos son: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización.

El principio de transparencia constituye la pieza básica en la que se sustenta el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones; las organizaciones poco transparentes no asumen el concepto ni los objetivos de la RSE. En este sentido se han observado implicaciones sobre cinco áreas funcionales, gobierno corporativo, dirección estratégica, gestión y control interno, información y verificación, y certificación, además surgen otras dos facetas de la actividad de las organizaciones, inversión socialmente responsable, comunicación y reconocimiento externo. El gobierno corporativo es la forma en que las empresas se organizan, son dirigidas y controladas. La RSE aplicada al gobierno corporativo implica la presencia e influencia de los principios sociales y medioambientales de gestión en los órganos que ejercen dicha dirección y control de las empresas.

Las regulaciones y normativas, han centrado principalmente su atención en un solo grupo de interés, los inversores. El gobierno corporativo socialmente responsable, sin embargo, busca la satisfacción de todos los grupos de interés, mediante el establecimiento de relaciones de poder equilibradas, asociando la creación de valor económico para el accionista con el compromiso social de la actividad empresarial.

Entre los principios básicos de la Responsabilidad Social tenemos:

- **TRANSPARENCIA** Está basado en el acceso a la información que la organización proporciona sobre su comportamiento social y que es permeable a las expectativas sociales.
- **MATERIALIDAD** Supone que la organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones, afrontando todas las dimensiones de la RSE, así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.
- **VERIFICABILIDAD** Las actuaciones socialmente responsables de la entidad deben someterse a una verificación externa. La verificabilidad está fundamentada en la posibilidad de que expertos independientes puedan comprobar las actuaciones de la empresa.
- **VISIÓN AMPLIA.** La organización debe centrar sus objetivos de responsabilidad social empresarial en el contexto de sostenibilidad más amplio posible. Debe considerar el impacto que produce a nivel local, regional, continental y global, con un sentido claro de legado para futuras generaciones.
- **MEJORA CONTINUA.** La RSE va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización.
- **NATURALEZA SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN.** La RSE está arraigada en la creencia y reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones, como valor que prevalece sobre cualquier otra consideración de tipo económico o técnico. Destaca el valor y el papel del ser humano como ente individual y social, origen y fin de la organización.

La implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial se está extendiendo progresivamente en las empresas como consecuencia de las diferentes presiones que reciben del entorno social así como de la propia conciencia empresarial. La gestión de la misma no debe quedarse en una mera gestión a nivel operativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas. Las



entidades que sepan integrar adecuadamente la RSE en su estrategia y posteriormente en el nivel operativo, tienen grandes posibilidades de conseguir ventajas competitivas que les facilite un mejor posicionamiento estratégico. El proceso estratégico centrado en los grupos de interés (Stakeholders Strategy Process) es un modelo de dirección estratégico que sirve para analizar la importancia de dichos grupos en la consecución de los objetivos marcados, así como los riesgos de no alcanzar éstos por la influencia de aquéllos.

Este proceso estratégico parte de la misión, visión y objetivos (pensamiento estratégico) enunciados desde una perspectiva social para, después formular, programar, implantar y controlar la estrategia social. La gestión o comportamiento socialmente responsable implantará estrategias y sistemas de gestión que contemplen no sólo aspectos económicos, sino también sociales y medioambientales, que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

La aplicación de sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001) y sociales (SA 8000) generalmente aceptados pueden resultar de gran ayuda para una efectiva implantación de la estrategia social. Atendiendo a la distinción adoptada para los grupos de interés, se pueden diferenciar también comportamientos socialmente responsables de carácter interno y externo. El control interno se encargará de medir el grado de cumplimiento de las estrategias sociales y medioambientales a través de los mecanismos de diagnóstico más objetivos y fiables posible. Por ejemplo el sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos puede ser un instrumento eficaz para el control del comportamiento social cuando se orienta a la medición de las variables de la responsabilidad social.

En la medida que el principal instrumento del principio de transparencia es la información, la organización deberá orientar parte de sus esfuerzos a proporcionar información externa relativa a su impacto económico, social y medioambiental.

El contenido y formato de presentación de la información sobre RSE puede variar sustancialmente de una empresa a otra, de ahí los problemas actuales de comparación informativa.

La información elaborada debe responder a los principios básicos de la RSE, por lo que además de promover la transparencia, materialidad y visión amplia de la empresa debe ser verificable.

Inversión socialmente responsable (ISR) es aquella que incorpora consideraciones éticas, sociales o medioambientales junto a las financieras en la toma de decisiones de inversión, tanto por la empresa como por los agentes inversores externos.

Dos argumentos refuerzan la ISR, el primero es que permite el refuerzo de los derechos de propiedad de los inversores, que en un momento determinado pueden rechazar la financiación de actividades que consideren reprobables; el segundo es que contar con empresas socialmente responsables sería un buen indicador para los grupos de interés acerca de la calidad en la gestión y gobierno de la empresa.

El conocimiento y el grado de implantación de la RSE van a depender directamente de la divulgación y reconocimiento público otorgados a las mejores prácticas. La institucionalización de canales de comunicación de reconocida solvencia, dedicados a valorizar los mejores comportamientos socialmente responsables, se convierte en un objetivo prioritario en cualquier estrategia de impulso a la RSE.

## **Principios del Pacto Global**

### Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
2. Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

### Estándares Laborales

3. Las empresas deben permitir La Libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.
5. La eliminación del trabajo infantil.
6. La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

### Medio Ambiente

7. Las empresas deben apoyar el abordaje pre-cautelatorio de los retos ambientalistas.
8. Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.
9. Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

### **Comunicación Organizacional en la Empresa Estatal Petrolera**

Comunicación y Organización = Comunicación Organizacional.

La Comunicación no es simplemente un emisor y un receptor, es una negociación entre dos personas, un acto creativo. No se mide por el hecho de que el otro entienda exactamente lo que se le dijo, sino porque contribuye con su parte a que ambos cambien de acción, formándose un sistema de interacción y reacción bien integrado.

Una organización es un sueño hecho realidad, es una visión compartida y es concebida como tal cuando en ella confluyen una serie de factores:

- Existen personas capaces de comunicarse las unas con las otras.
- Están deseosas de contribuir a la acción
- Llevar a cabo un propósito común

Los elementos de una organización son por lo tanto:

Comunicación -Voluntad de servir – Propósito común.

Estos elementos son condiciones necesarias y suficientes y se encuentran en todas las organizaciones. “La organización es un ser vivo, es un ser total”. Todas las actividades de la organización implican acción comunicación.

Para (Scott y Etzioni, 1993, p. 33). “Organización se define como unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados”.

La comunicación se desarrolla, dentro de la sociedad, respondiendo a las necesidades de la misma, por lo que es necesario entender a la sociedad como una organización, la misma que avanza o retrocede, dependiendo de los niveles de Comunicación que posea. Sin embargo, la experiencia empresarial y organizacional permite conocer que las personas aún definen a la comunicación como la transmisión de información, de ideas, de sentimientos; siendo de vital importancia la comunicación dentro de la organización, inmediatamente surge la denominada: Comunicación Organizacional que es una nueva forma de entender estudiar y gestionar la comunicación en el entorno actual.

(Carlos Fernández, 1997, p. 27), añade que: “La Comunicación Organizacional es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización; todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”.

(Cess Van Riel, 1997, p. 45), define a la Comunicación Organizacional como “un instrumento de gestión por medio del cual toda forma de comunicación interna y externa conscientemente utilizada, está armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para las relaciones con los públicos de los que la empresa depende”.

La Comunicación en la organización realiza:

- Enfoque integral de las acciones de empresa.
- Configura y construye la cultura y la identidad (características propias y únicas de cada organización).

La Comunicación Organizacional genera acción y vida a los procesos de elaboración, emisión, circulación y retroalimentación de los mensajes dentro del área de trabajo, para generar de esta manera mayor productividad y calidad en las organizaciones.

Es el medio necesario en que una organización permite: Orientar conductas, establecer relaciones entre sus miembros y público en general; desarrollar información relevante; evitar o superar actividades organizativas complejas, facilitando el logro de las metas individuales y empresariales.

A partir de este concepto la Comunicación Organizacional puede dividirse en: Comunicación interna, cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia, empleados y obreros), y en Comunicación externa, cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la empresa (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). A su vez la Comunicación externa comprende también las Relaciones Públicas, Publicidad y Marketing.

Dentro de la Comunicación Organizacional se han manejado algunos conceptos que es necesario conocerlos:

- a) Comunicación Interna. “La comunicación interna es el patrón de mensajes compartidos por los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas.” (MARIN). Es responsabilidad y compromiso de todos los colaboradores de la empresa. La comunicación debe ser participativa.

- b) Comunicación Externa. Para Gary Kreps. “La comunicación externa en las organizaciones implica dar y recibir información entre las organizaciones y sus entornos relevantes.”
- c) Relaciones Públicas. “Es la gestión integral de las interrelaciones de la organización con sus públicos, a fin de lograr su identificación, implicación e interacción a través de acciones sistemáticas de comunicación. Desde el aspecto europeo es plantearse metas con todos los públicos de la organización, y en el aspecto americano es mejorar las relaciones con los medios para lograr promoción gratuita.”
- d) Publicidad. “Proceso de Comunicación que a través del uso de medios masivos de información, trata de difundir un mensaje emotivo o racional comunicando de manera impersonal las características y beneficios que proporciona un producto/servicio, con el ánimo de incitar a la acción de compra por parte del perceptor.
- e) Marketing. “Es aquella actividad humana dirigida a satisfacer las necesidades, carencias y deseos de las personas a través de transacciones de compra y venta”.

Bajo estos criterios se define que el sector petrolero evidencia una falta de sistematización de la comunicación, en el entorno social que rodea la gestión petrolera. La experiencia demuestra que los gobiernos, sin excepción, utilizaron a la comunicación como arma de difusión ideológica política, por ello la comunicación en las Instituciones Estatales, tal es el caso en el Ministerio de Minas y Petróleos, la Dirección de Comunicación Social y la Empresa Estatal PETROECUADOR con la Unidad de Relaciones Institucionales; no existe una adecuada coordinación en los mecanismos de difusión de acuerdo a las políticas estatales establecidas por el Gobierno actual.

El manejo de los procesos de Comunicación entre las Unidades de Comunicación de PETROECUADOR y sus Filiales hasta el momento no se orienta a seguir una sola línea de Comunicación que alcancen los índices de efectividad propuestos.

Estas acciones impiden que la comunicación se convierta en un eje de desarrollo. En este sentido las actividades de Comunicación poco satisfactorias en PETROECUADOR y sus Filiales se evidencian por la inadecuada coordinación entre áreas de Comunicación respectivas y el Sistema PETROECUADOR. Cada Filial busca mantener su poder y por eso defienden sus intereses e impiden coordinación empresarial.

Las falencias y debilidades que se presentan en el Proceso de Comunicación de la Empresa Estatal, según esta investigación se debe al inadecuado manejo de los flujos de comunicación de PETROECUADOR, la información que se centraliza en ciertos grupos dependiendo de la Unidad y de los Jefes de turno responsables del cargo.

Los Jefes de las Unidades de Comunicación de Matriz y Filiales, deben coordinar y apoyar la gestión actual del Sistema PETROECUADOR, como una oportunidad de mejoramiento empresarial. A nivel interno los funcionarios y trabajadores de la Empresa Estatal desconocen la importancia de formar parte fundamental del desarrollo económico del país, lo cual provoca una mala imagen de la gestión que realiza PETROECUADOR. Reubicar algunos funcionarios de estas áreas en otras para que no dificulten la labor y a otro grupo ubicarlos en sus áreas profesionales podría ser parte de la reestructura empresarial que realiza actualmente la Empresa Estatal.

Los ejecutivos al más alto nivel, deben disponer de planificación y asesoramiento sobre políticas y estrategias de comunicación, diseñadas por los Jefes de las Unidades de Comunicación de la Empresa Estatal, que a partir de los objetivos empresariales, participen y cumplan las metas de mediano y largo plazo, así como atender eficazmente los asuntos eventuales que en la opinión pública se generan en cualquier momento.

Actualmente, debido al recorte presupuestario existente en las instituciones y empresas del Estado se limita la ejecución de grandes campañas de Relaciones

Públicas, Marketing y Publicidad. Por ello las propuestas de comunicación que realizan las áreas de Comunicación de la Empresa Estatal promueven ser creativas, basadas en la gestión, aprovechando al máximo los recursos existentes que proporciona la empresa. La carencia de políticas nacionales de comunicación no ha contribuido al desarrollo, especialmente en el ámbito petrolero. Para emprender la dura tarea PETROECUADOR está reestructurando la empresa es decir, efectúa un cambio gerencial y de actitud de todos quienes conforman la Empresa Petrolera. La Política Petrolera del Gobierno de Rafael Correa Delgado, busca fortalecer a la Empresa Estatal Petrolera, PETROECUADOR, a fin de que sus acciones corporativas desarrollen un negocio positivo, serio y estable que no se vea afectado por decisiones políticas coyunturales del gobierno de turno, sin importar la tendencia ideológica del mismo.

### **Gestionar el cambio del entorno desde la Comunicación Organizacional**

El entorno es quien genera la fuerza de cambio en el medio organizacional. El cambio se debe gestionar, se debe planificar y sobre todo se debe asumir.

(Malott. M, 2001, p. 20). “El cambio no tiene fin, no tiene forma ni estructura fija; es dinámico, es un proceso de evolución constante.”

Por tanto, el cambio es una fuerza que genera una acción o una reacción en las organizaciones. “Las empresas son mundos en acción. Organismos de alta complejidad inmersos en un universo de cambios constantes y en expansión; los mercados, las instituciones, la sociedad, el mundo global. Todo cambio, interno y externo afecta a la empresa y exige de ella respuestas eficientes en su toma de decisiones y en sus formas de relacionarse, de gestionar y de actuar.”

Cada época tiene una dinámica diferente de cambio, en las últimas décadas esta dinámica ha sido acelerada; la nueva variable es la velocidad; esto ha obligado a estados, organizaciones y a cada ser humano a adaptarse y a ser flexibles al entorno. Las organizaciones están evolucionando y el cambio se convierte en un elemento constante y permanente; los procesos de globalización, los diversos



modelos de administración y los cambios en la gestión del talento humano; demandan en el tiempo actual los niveles de exigencia del entorno en términos de competitividad, productividad e inmediatez que necesitan las organizaciones. El sistema de cambio organizacional convierte a la comunicación y a la información en el eje de gestión.

El cambio se produce cuando en la organización existe un compromiso con el cambio. Este compromiso se realiza desde la alta dirección (ver gráfico) hacia todas las esferas de la organización y se ejecuta de manera gradual y de transformación.

Existen dos formas de gestionar el cambio estratégico en las organizaciones: El cambio gradual y el cambio de transformación. En cualquiera de las formas, la alta dirección antes de iniciar el proceso de cambio debe conocer y evaluar su cultura organizacional y apoyarse en una base sólida y estructurada de comunicación y de información.

**Gráfico # 1 Formas de cambio estratégico en las organizaciones**

		<b>Formas de cambios estratégicos</b>	
		<b>Cambio Gradual</b>	<b>Cambio de transformación</b>
<b>Papel de la dirección</b>	<b>Proactivo</b>	Armonización	Transformaciones planificadas
	<b>Reactivo</b>	Adaptación	Transformaciones forzadas

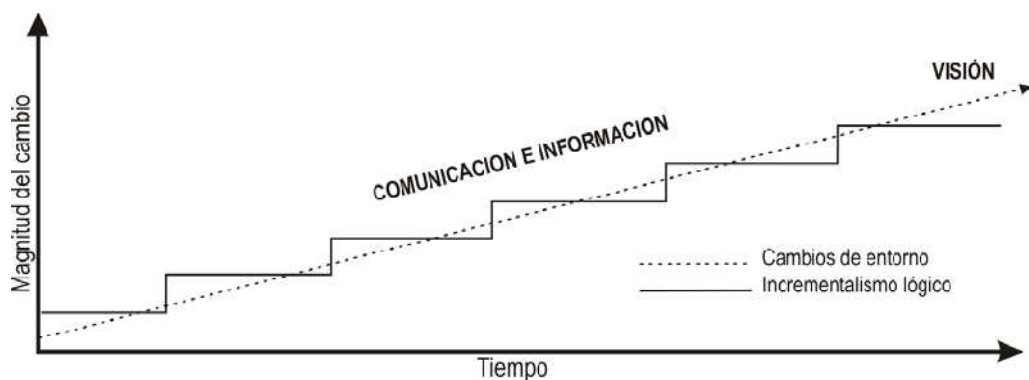
**Comunicación e información**

Fuente: el cambio a través de la comunicación/ Elaborado por Roberto Merchán.

El cambio estratégico gradual fue estudiado por Quin “en grandes empresas multinacionales, donde deduce: que la mejor forma de describir un proceso de dirección dentro de un entorno cambiante es el Incrementalismo lógico, esto consiste en que dentro de la organización los directivos tengan una visión, es decir, dónde quieren que esté la organización en los años posteriores, y tratan de llegar hasta allí paso a paso. Cabe recalcar que estos procesos no son de exclusiva responsabilidad de la alta dirección, sino que se debe fomentar en los niveles inferiores o subsistemas de toda la organización.

Por tanto los Procesos de Cambio Organizacional que son graduales, implican una alta participación y son un desarrollo deliberado de una estrategia de aprender haciendo y adaptándose al paradigma existente (QUIN). Sin embargo otros autores afirman que no siempre es posible anticipar la necesidad de cambio, las organizaciones reaccionan a presiones externas competitivas o del entorno.

**Gráfico # 2 Dinámica de cambio gradual - incrementalismo lógico**



Fuente: Comunicación e información/Elaborado por Roberto Merchán.

Por otra parte, “el cambio estratégico de transformación se presenta de forma planeada o forzada. La primera es cuando los directivos anticipan la necesidad de la transformación, porque cuentan tal vez, con un sistema de información bien estructurado lo cual permite tener el tiempo y espacio para planificar el cambio y transformar la organización. La segunda se presenta cuando existen desviaciones

estratégicas internas que perjudican la productividad y competitividad de la organización o cuando otros cambios en el entorno son tan importantes que ésta se ve forzada a un cambio de transformación".

En los dos tipos de cambio estratégico se debe buscar el compromiso y la participación de todos los actores de la organización y es allí donde la labor de los gestores de la comunicación es de vital importancia. "El diseño, formulación y ejecución de un plan de comunicación e información se hace necesaria, debido a que la organización debe persuadir, informar permanentemente y sobre todo motivar a la acción de cambio".

El entorno actual se caracteriza por ser una sociedad de organizaciones, que están interrelacionadas unas con otras y que ejercen fuerzas de cambio entre sí, es decir, en el entorno actual se presenta la misma ley de bivalencia de la comunicación que expone (Antonio Pasquali, 1979, p. 33- 63.). "La Comunicación ocurre cuando hay interacción-recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. En términos de entorno organizacional una organización puede incidir como fuerza de cambio en otra organización y otra organización incidir en ella. En consecuencia, el entorno es el campo de acción de las organizaciones.

El entorno se da en un espacio de interrelaciones y el cambio genera acción, es decir, el cambio de mentalidad y de gestión dentro de la organización, determinará vender el concepto de la comunicación como eje de gestión del cambio. De esta manera es evidente que la comunicación es requisito fundamental para el entorno y para el cambio.

Esta relación se fundamenta en las siguientes premisas:

(Joan Costa, 1999, p. 25). "La Comunicación es acción y la acción es Comunicación". Si el cambio genera acción y "la Comunicación es acción". La comunicación es la que estructura la gestión del cambio organizacional e impulsa el desarrollo de la misma.

(Marcelo Manucci, 1999, p.5 ). “La Comunicación estructura el espacio en el que la organización se mueve”. Si la Comunicación es la que estructura el espacio, que es el entorno social en el cual actúa y se “mueve”; este movimiento se da por las fuerzas de cambio. Por tanto la comunicación estructura el actuar de las organizaciones.

(COSTA, 1999, p. 25). “El entorno de la organización es un campo de fuerzas, un campo de tensiones concurrentes, favorables o adversas, que requiere, en primer lugar, identificarlas y acto seguido, elaborar y aplicar estrategias y tácticas creativas y suficientemente eficaces para conseguir el objetivo de la acción”.

Por definición, “una fuerza está orientada en el campo de acción. Se le puede representar por un vector que tiene un punto de origen y un punto de impacto.

Las fuerzas del entorno generan tendencias en temas e intereses específicos de acuerdo a la razón de ser y la cultura de cada organización. Las actuales fuerzas donde la gestión de la comunicación es prioritaria son:

- Los procesos de Internacionalización
- El Mercado
- Las Finanzas
- La innovación y la tecnología

### **Los procesos de Internacionalización**

En los mercados internacionales todavía persisten amplias brechas culturales, geográficas, económicas y administrativas que amenazan fuertemente los planes de internacionalización. Las organizaciones deben definir su promesa básica, la que ofrecen a sus públicos; es decir hay que construir un mensaje claro, concreto y conciso que impacte en cualquier público ubicado en cualquier hemisferio, construyendo elementos diferenciadores en el actual mundo de información y a su vez tratar de reducir la distancia construyendo vínculos estables que generen el posicionamiento para lograr confianza en la gestión de una identidad y una imagen corporativa.

## **El Mercado**

La globalización, los avances tecnológicos, el desarrollo de las comunicaciones, el crecimiento de la economía de servicios y la recesión económica definieron las nuevas necesidades del consumidor. Richard Honack, define a los consumidores actuales como los NANOCONSUMIDORES.

(HONACK, 1999, p. 25). “A los nano consumidores, los mueve la necesidad de recibir un servicio inmediato y satisfactorio, porque operan en un mundo de constante movimiento. Ellos buscan conveniencia e inmediatez porque las nuevas tecnologías les han conferido nuevas capacidades”.

En términos de mercado, la gestión planeada de la información y la comunicación en las organizaciones, es un factor crítico de éxito en la actual, (COSTA, 1999, p.98). “Revolución de la información” donde las empresas deben contar con sistemas de informaciones confiables, oportunas, de fácil acceso para brindar respuesta en tiempo real a sus clientes y a sus colaboradores.

Ante las nuevas exigencias de los consumidores actuales, las organizaciones no pueden competir únicamente con nuevos productos y servicios, actualmente deben competir dentro de un nuevo espacio que crea la comunicación y es la construcción de vínculos. Esta nueva visión de “desarrollar vínculos estratégicos, significa generar relaciones sólidas, fluidas y basadas en objetivos específicos que puedan perdurar en el tiempo y que le permita a la organización generar un espacio de intercambio con sus diferentes públicos.”

Este espacio de intercambio se convertirá en el elemento diferenciador de competitividad de las organizaciones en el entorno actual. (MANUCCI).

## **Las Finanzas**

En las últimas décadas cuando la economía entraba en crisis; la tendencia en las organizaciones era reducir costos y aumentar la eficiencia para poder sobrevivir, ahora la tendencia ha cambiado y la preocupación comienza a ser otra: cómo crear condiciones que les permitan acceder a recursos de capital, nacional e internacional, para financiar el crecimiento. Para acceder a mercados internacionales las organizaciones debe ganarse la confianza de sus públicos.

Así define; (Ítalo Pizzolante, 2003, p. 37), “La confianza determina la prosperidad económica y hace viable el desarrollo de los planes de negocios de las empresas, garantizando el proyecto de vida de aquellos que la integran la confianza es un valor”

Uno de los factores más relevantes que se gestionan para alcanzar una reputación y poder competir en estos nuevos escenarios. Esta gestión se realiza a partir de estrategias comunicacionales que fortalecen la imagen corporativa basadas en la transparencia, en la coherencia y en la consistencia de los mensajes y las acciones de la empresa; en la implementación de culturas corporativas sólidas, entre otras. Por esta razón es relevante estudiar y gestionar la gobernabilidad, la Responsabilidad Social y el Liderazgo desde la comunicación. Si partimos de la premisa de ser transparentes y que la ética es la capacidad de tomar buenas decisiones y que el gran insumo para esto es poseer una información confiable, coherente, oportuna y precisa; entonces las organizaciones deben diseñar sistemas de información y de comunicación donde todos y cada uno de los miembros de la organización posean la información necesaria para desarrollar una labor confiable.

## **La innovación y Tecnología**

El entorno cambiante actual obliga a las organizaciones a contar con una cultura empresarial de innovación para ser más competitivas. Sandra Inés explica que para construir esta cultura “es necesario estimular un ambiente de innovación en la empresa, hacer de lo cotidiano algo extraño”. No se deben dejar pasar las

oportunidades. Para aprovecharlas, hay que tener una actitud abierta frente a la innovación y el riesgo”. La innovación es la principal manera de poner en marcha el crecimiento de las empresas. Para hacerla realidad es hacer sencillo lo que antes era complicado. Es necesario reclutar gente con espíritu innovador, que esté abierta al trabajo en equipo y a las diferentes opiniones que de él resulten.

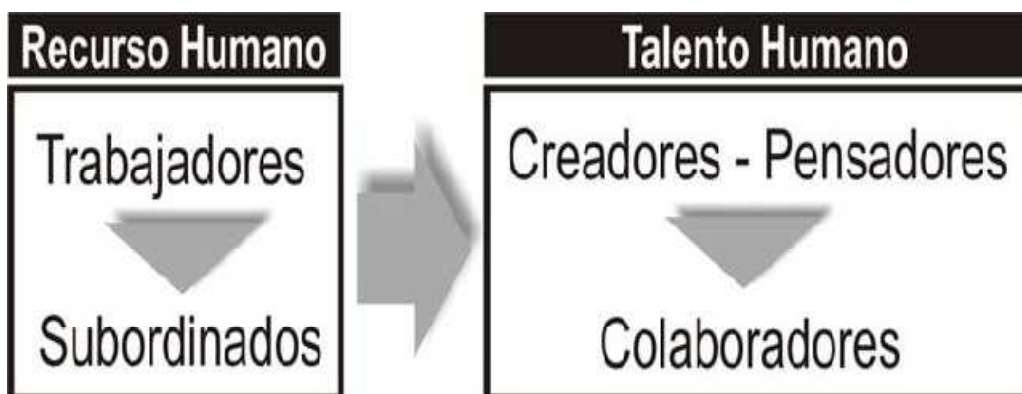
Para (Fabio Gandour, 2006, p. 73-75), “La innovación es el acto de crear algo nuevo, renovación es el acto de aceptar lo nuevo y usarlo de manera continua. Renovarse es más difícil que innovar pues altera una cantidad de hábitos y principalmente, redistribuye el poder. Para que la innovación sea exitosa tiene que haber un proceso paralelo de renovación. Renovación significa aceptar y practicar lo que es nuevo. Sin renovación no se establece la innovación.”

La tecnología es un soporte para la operación y el logro de los objetivos estratégicos. “la tecnología es un medio para potencializar la innovación más no es la finalidad.

### **El Talento Humano**

El Recurso Humano es el conjunto de conjuntos de personas disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa. Pasaron de ser trabajadores (subordinados) a colaboradores y pensadores.

**Gráfico # 3 Evolución del recurso al talento humano**



Fuente: Great Place to Work Institute/ Elaborado por Roberto Merchán.

En nuestra economía basada en el conocimiento, el valor es producto del conocimiento y la información. Las empresas no pueden generar utilidades sin las ideas, las destrezas y el talento de los trabajadores del conocimiento. El reto para ellas es apostar a las personas.

El valor de los recursos humanos como fuente crítica de ventaja competitiva es cada vez más reconocido por las empresas.

No en vano las empresas que comparten los mayores estándares de satisfacción de los empleados están también entre las que presentan mejores retornos a sus accionistas, según investigaciones del Great Place to Work Institute.

El factor decisivo es consolidar una actitud y un ambiente laboral que alimenten de energía a los trabajadores, para que den lo mejor de sí mismos en beneficio del proyecto colectivo que es la empresa.

Esto se logra a través de una comunicación abierta, implicante, motivante y de planes integrales de cultura organizacional orientados a mantener el talento humano satisfecho, optimista y dispuesto a lograr metas cada vez más altas para la organización.

Este recorrido por las implicaciones, descripciones y exigencias que estas fuerzas del entorno ejercen en el medio organizacional, nos permite tener un panorama del gran número de aspectos que una empresa debe tener en cuenta para gestionar su actuar.

Cada organización, debe identificar las fuerzas de su entorno y construir un sistema abierto y flexible para adaptarse al “cambio que es al mismo tiempo dinámico en forma, y estable en proceso”.

En estos procesos de cambio, la comunicación es el eje para lograr estabilidad y disminuir la incertidumbre en esta dinámica constante.

Por tanto, la comunicación es el eje de gestión del cambio organizacional y aún más, impulsa el desarrollo y el aprendizaje de sí misma y de su entorno.



## **La Gestión de relaciones entre PETROECUADOR y los Medios de Comunicación**

Las formas, instrumentos y medios de comunicación desarrollados por el hombre para comunicarse, son aspectos importantes que contribuyeron a su evolución; sin embargo, la comunicación no debe ser vista como un fenómeno que surgió con el avance tecnológico de los medios; sino que, se crea con el hombre, es decir constituye un factor esencial que determina sus formas de socialización.

Actualmente, los medios de comunicación son una herramienta persuasiva que permite mantenernos informados sobre los distintos acontecimientos sociales, económicos y políticos dentro del nivel nacional como internacional. Las sociedades modernas se encuentran constantemente en comunicación; en ellas, los medios tienen el poder de conectarse entre las diferentes partes del mundo, y a su vez desempeñan un papel importante en la promoción cultural y la formación educativa.

Su accionar es de gran representación gracias al avance de los procesos tecnológicos que proporciona la emisión de las noticias en cualquier lugar y tiempo, llegando de esta manera a una variedad de público a través de los medios de comunicación como: La televisión, la radio, los periódicos y las revistas, precisamente por su gran alcance y nivel de influencia que ejercen en la sociedad.

La buena o mala imagen que el público o cliente tenga de una organización e institución depende en gran medida a la correcta difusión que se haga de ella a través de los medios de comunicación. Un comentario positivo de un medio de comunicación goza de más credibilidad que un aviso publicitario. (GUEVARA, 2003, p. 32), “Invertir en mejorar las relaciones con los medios en una forma eficaz y rentable de garantizar la supervivencia de la empresa y su éxito social”.

La percepción que tienen los públicos sobre las diferentes instituciones y organizaciones influye en el mensaje de los medios de comunicación directamente

al momento de transmitir cualquier información. Es necesario mantener vínculos profesionales, cooperación y coordinación entre la organización y los medios de comunicación para generar un aporte fusionado encaminado al beneficio de todos. Una de las prioridades empresariales e institucionales es la de estar presentes en los medios de forma positiva, generando esto mayor trascendencia en la comunidad, además de generar credibilidad y confianza en sus públicos.

Pero para realizar esto cada organización tiene que elaborar una agenda planificada, monitorear los medios, además de generar acciones de relevancia para la comunidad, de las cuales se pueda emitir comunicados positivos.

Liliana Guevara Soto está de acuerdo en que “toda organización debe llevar a cabo una política proactiva de comunicación, porque es a partir de eso, se construye el prestigio o reputación de una marca, empresa, productos, servicio, negocio o persona”.

Una buena imagen no puede construirse sólo sobre la base de comunicación, necesita que los hechos acompañen al proceso de comunicación. Su efecto sobre el personal es inmenso. La persona que está convencida de trabajar para una organización se identifica con su empleador. Las formas más visibles de esta identificación son el grado de motivación del personal, los bajos índices de ausencia, la poca puntualidad, la disposición a realizar horas extras cuando la necesidad lo amerite y el éxito del sistema de sugerencias de mejora que tenga la empresa, es decir, el Clima Laboral.

Los empleados, son quienes se encargan de transformar los recursos o insumos en productos o servicios de la organización. Tienen gran importancia dentro de una empresa.

(MURIEL, 2009, p. 11-12), “puesto que de ellos depende, por una parte, el que el sistema realice las acciones que le permitan alcanzar sus objetivos y por la otra de ellos depende también en gran medida la imagen que ésta proyecta frente a la mayoría de los públicos externos”.

Es importante recordar que el Recurso Humano de una Organización constituyen los multiplicadores de opinión hacia fuera y hacia dentro de la empresa. “Un mal Clima Laboral, como resultado de un inadecuado manejo de las Relaciones Humanas- incluyendo la Comunicación Interna- no solo tiene consecuencias sobre la imagen entre el personal de la empresa sino en el nivel de productividad de la organización, lo cual generaría una mala imagen entre sus públicos respectivos.

Dentro de la estructura orgánica del Sistema de PETROECUADOR las relaciones con los medios de comunicación prácticamente están centralizadas a través de la Unidad de Relaciones Institucionales de PETROECUADOR, cuya función primordial es ofrecer la información oficial.

### **1.2.2.- Variable Dependiente: Desarrollo sustentable y sostenible**

Dentro de nuestro país la sustentabilidad es un concepto que ha llamado la atención de todas las disciplinas, desde los años 60 cuando se iniciaron campañas en pro de defender el medioambiente, pero este concepto ha ido evolucionando hacia una definición más integral que incluye muchos otros aspectos vinculados con la calidad de vida del ser humano, ligado al término “desarrollo” que implica expansión, mejoramiento, crecimiento, etc., podríamos entonces definir que cuando nos referimos a Desarrollo Sustentable o Sostenible estamos haciendo referencia al cuidado y mejoramiento de nuestro mundo y su entorno enfocado desde tres pilares que se constituyen en su base fundamental esto es el ecológico, el social y el económico, este último constituido en esencia por los empresarios, quienes en forma conjunta permiten generar este desarrollo sostenible al producir la intersección de sus intereses en elementos soportables, viables y equitativos.

En 1987, la Comisión de Medioambiente de la ONU emitió un documento titulado “Nuestro Futuro Común” conocido también con el nombre de Informe Brundtland, donde se señalaba que se advertía que la humanidad debía cambiar sus modalidades de vida y de interacción comercial, si no deseaba el advenimiento

de una era con inaceptables niveles de sufrimiento humano y degradación ecológica. En este texto, el Desarrollo Sustentable se definió como:

“El desarrollo que satisface las necesidades básicas de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras, para satisfacer sus propias necesidades”.

Los elementos básicos para mantener la vida del hombre son el oxígeno, el agua, el suelo, la luz, y el clima adecuado, además de los otros organismos vivos como los animales y las plantas, este ecosistema es limitado, ya que si no se hace buen uso de ellos estos recursos llegan a escasear, y ese es el problema que estamos viviendo actualmente, se está distorsionando el curso de la naturaleza. El efecto invernadero y la disminución de la capa de ozono son dos factores causados por la contaminación del aire. El exceso de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) y cloro – fluoruro – carbonatos (CFC) que emite la quema de combustibles fósiles (petróleo y sus derivados) en los procesos industriales y el uso de productos que contienen CFC como aerosoles, refrigeradoras, acondicionadores de aire, provocan que los rayos ultravioletas entren directamente a la tierra y sus efectos ya se están conociendo tales como el deshielo de los grandes nevados, de los polos, los cambios climáticos y otros efectos negativos para nuestro ecosistema.

Siendo el Ecuador un país de enormes recursos naturales, estos han sido explotados sin consideración alguna, el comportamiento y costumbres de sus habitantes tampoco es el más afectuoso con la naturaleza, las leyes existentes sobre el control de sus recursos y el medioambiente generalmente no han sido respetados, desforestación de bosques, talas de manglares, emisiones de CO<sub>2</sub> al ambiente, la contaminación de sus ríos son hechos frecuentes que dejan plena evidencia de cómo nos estamos manejando en este aspecto.

Desarrollo Sustentable y Sostenible indica el mejoramiento de la capacidad para convertir en un nivel constante de uso los recursos físicos, a fin de satisfacer cada vez y en mayor medida las necesidades humanas. El desarrollo sostenible, se basa

en el manejo y conservación de los recursos naturales en la orientación del cambio tecnológico e institucional, de tal manera que asegure la continua satisfacción de las necesidades humanas para las generaciones presentes y futuras.

### **Desarrollo Sostenible.**

Se definió en 1987 por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas el desarrollo sostenible como "el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades".

Implicando una idea principal sobre la que existe un amplio consenso que el desarrollo sostenible tiene una dimensión económica, social y ambiental y solo será sostenible si se logra el equilibrio entre los distintos factores que influyen en la calidad de vida. Lo cual se sintetiza como la combinación de tres aspectos: Un crecimiento económico que favorezca el progreso y cohesión social y respete el medio ambiente, objetivos que al estar interrelacionados entre sí, obligan a tratarlos de forma integrada. De ahí que un principio básico para abordar el DS es la necesidad de un enfoque integrado y estratégico de la dimensión social, económica y ambiental del desarrollo.

Los directivos de las organizaciones han de satisfacer no solamente los requerimientos y expectativas de los inversores, sino de todas aquellas personas y organizaciones que tienen algún tipo de interés en sus actividades. (Arteche, 2002, p. 6), En una palabra: La estrategia empresarial, la capacidad de crear valor y la propia subsistencia dependen de un desarrollo sostenible, medioambiental y social.

(Arteche, 2002, p. 8), "Una empresa es sostenible cuando, además de lograr una cuenta de resultados económicos satisfactoria y maximizar su valor, es viable a corto y largo plazo por su contribución a un desarrollo sostenible de su entorno como de nuestro planeta, todo ello con pleno respeto a los derechos humanos individuales y colectivos".

Y por ello, la gestión empresarial debe abordarse desde la óptica de la Sostenibilidad, que implica la búsqueda permanente y equilibrada del desarrollo económico, la protección medioambiental y el bienestar social.

La responsabilidad social implica el compromiso de una empresa de ocuparse de su papel en la sociedad como: Productora, empleadora, vendedora, cliente y miembro de la ciudadanía de manera responsable y sostenible. Ese compromiso puede incluir una serie de principios voluntarios, más allá de las exigencias legales estipuladas, con los que se busca que la empresa tenga una repercusión positiva en las sociedades donde desarrolla sus actividades.

La responsabilidad social de las empresas es la relación global de la corporación con todas las partes a las que atañen sus actividades. Eso abarca a los clientes, empleados, comunidades, propietarios/inversionistas, gobiernos, proveedores y competidores. A través de prácticas eficaces de RSE, las organizaciones alcanzarán un equilibrio entre los imperativos económicos, medioambientales y sociales, responderán a las expectativas, reclamos e influencias de las partes implicadas y sostendrán el valor de los accionistas.

La Responsabilidad Social Empresarial genera desarrollo sostenible porque va de acuerdo al modelo de desarrollo que busca compatibilizar la explotación racional de recursos naturales y su regeneración, eliminando el impacto nocivo de la acción del ser humano, en general, y de los procesos productivos en particular, para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin poner en peligro el que las generaciones futuras puedan satisfacer las suyas.

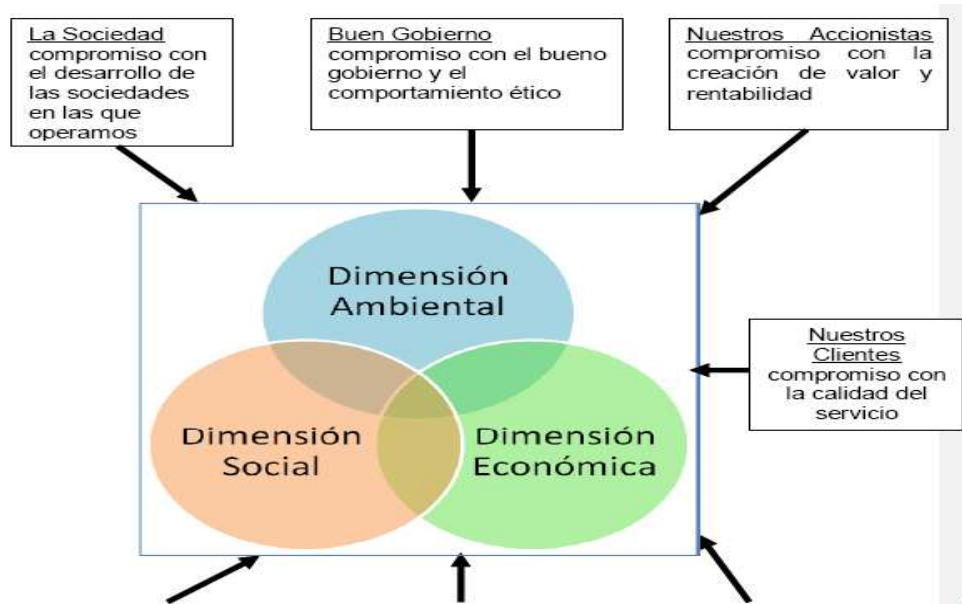
La definición mundialmente aceptada es la planteada por la Comisión Brundtland/ONU “es el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas”.

Las empresas deben esforzarse para minimizar los efectos negativos de sus actividades. Además deben presentar informes y comenzar un diálogo con todos los actores. El Convenio de Aarhus (1998) de la Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas (UNECE) formuló los derechos de los ciudadanos a la información, a la participación, derecho a la justicia y a la toma de decisiones respecto a cuestiones relacionadas con el medio ambiente. Según los mencionados tratados, para las empresas rigen los siguientes principios básicos:

- El principio de la acción preventiva.
- El principio de precaución.
- La responsabilidad de la fuente por el daño ambiental.
- El principio de quien contamina paga.
- El libre acceso a información ambiental.

La RSE abarca tres dimensiones relacionadas con sus ejes principales, nos referimos a la Dimensión Económica, a la Dimensión Social y a la Dimensión Ambiental. En ellas generamos una serie de compromisos que deben de ser cumplidos por las empresas que realizan su gestión que para poder lograr un Desarrollo Sostenible.

**Gráfico # 4 Dimensiones relacionadas con sus ejes principales de la RSE**



Fuente: Naciones Unidas (UNECE)/ Elaborado por Roberto Merchán.

**Dimensión Económica.-** Esta dimensión no sólo incluye la información financiera de la empresa, si no también incluye factores como los salarios y beneficios, productividad laboral, creación de empleo, gastos en tercerización, gastos en investigación y desarrollo, gastos en capacitaciones, entre otros.

La Responsabilidad Económica que afecta a la obtención del máximo beneficio posible así como el logro del mayor valor que se pueda generar para el accionista o propietario.

**Dimensión Ambiental.-** Esta dimensión incluye los impactos que causan los procesos, productos y servicios de la organización en el aire, el agua, la tierra, la biodiversidad y la salud humana.

La Responsabilidad Medioambiental en conexión con el desarrollo sostenible que influye en la obligación que tienen con el cuidado del medio ambiente y el entorno natural.

**Dimensión Social.-** Esta dimensión incluye factores como la seguridad y salud en el área de trabajo, la rotación del personal, derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones laborales de las empresas. Asimismo, en esta dimensión se incluye la interacción entre la organización y su comunidad.

La Responsabilidad Sociocultural se concreta en la realización de obras de interés social o benéfico y en el mantenimiento de una adecuada consideración sobre las mismas.

### **1.3.- Fundamentación Legal**

#### **1.3.1.- Legislación ecuatoriana frente a la responsabilidad social empresarial**

Queremos determinar ahora, cuál es la base jurídica en la que se asienta la responsabilidad social de la empresa. Debemos entonces señalar como preámbulo, que realmente no existe un compendio de normas legales coordinadas que permitan respaldar esta gestión, sino normas individuales que han formado parte



de diferentes cuerpos de leyes, que expuestas de esta manera no han otorgado un respaldo suficiente y adecuado para crear un sólido marco legal que respalde un efectivo cumplimiento de esta Responsabilidad Social a la que hacemos referencia, y a la que consideramos el camino adecuado para enrumbarnos no solo al desarrollo económico sino a un desarrollo global, sostenible y sustentable de nuestra sociedad.

Es más, podríamos señalar que nos hemos caracterizado por el permanente incumplimiento de las mismas, aún conociéndolas hemos ignorado su contenido, aún sabiendo que nuestra actividad esta transgrediendo alguna norma, hemos continuado, aún sabiendo que el producto que producimos tiene una calidad ínfima lo hemos producido, el objetivo ha sido siempre uno solo, lograr la mayor rentabilidad posible, es importante observar que la actual Constitución de la República en vigencia desde Octubre 20 – 2008, en su contenido amplio y versátil, pone énfasis en algunos aspectos que forman parte de los objetivos a cumplirse dentro del marco de la responsabilidad social empresarial desde el Sumak Kawsay o buen vivir señalado en su preámbulo, pasando por lo relativo a trabajo y seguridad social, medioambiente, agua, ecología, biodiversidad y por sobre todo al ser humano como tal, nos permiten avizorar que poco a poco iremos buscando oportunidades para fortalecer las bases de lo que es la responsabilidad social en Ecuador.

## **Constitución del Ecuador**

**Art. 14.-** “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados”.

**Art. 31.-** Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía.

**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

**Art. 57.-** Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos colectivos:

-6. Participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los recursos naturales renovables que se hallen en sus tierras.

-7. La consulta previa, libre e informada, dentro de un plazo razonable, sobre planes y programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables que se encuentren en sus tierras y que puedan afectarles ambiental o culturalmente; participar en los beneficios que esos proyectos reporten y recibir indemnizaciones por los perjuicios sociales, culturales y ambientales que les causen. La consulta que deban realizar las autoridades competentes será obligatoria y oportuna. Si no se obtuviese el consentimiento de la comunidad consultada, se procederá conforme a la Constitución y la ley.

-8. Conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad y de su entorno natural. El Estado establecerá y ejecutará programas, con la participación de la comunidad, para asegurar la conservación y utilización sustentable de la biodiversidad.

**Art. 395.-** La constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

1.- El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

2.- Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del estado en todos sus niveles y por todas personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.

**Art. 397.-** En caso de daños ambientales el Estado actuará de manera inmediata y subsidiaria para garantizar la salud y la restauración de los ecosistemas.

Deseamos que este Gobierno y los futuros en esta empresa y las demás apliquen medidas estrictas que nos permitan no solo tener una verdadera disciplina ambiental, sino también un equilibrio en las áreas económicas y sociales de las que dependen nuestra población para mejorar su calidad de vida y obtener de esta manera un real desarrollo sustentable o sostenible para beneficio de esta y de las futuras generaciones.

Los seres humanos, individuales y como colectivo, son la razón de ser de toda actividad, ciencia y técnica, profesión o arte. No deben ser utilizados sino ser beneficiarios. No pueden ser vistos como objetos, ni deben ser números o barras para las estadísticas, ciertas o manipuladas, sino considerados personas.

La economía debe estar al servicio de la sociedad y no estrangularla a pretexto de que se debe de priorizar la acumulación y la inversión, porque ésta cuando es sobreprotegida genera, en ocasiones, abusos y desviación de recursos.

Se puede determinar con apremio la falta de RSE que generalmente muchas empresas en Ecuador tienen, dándole únicamente importancia a aquello que signifique rentabilidad o rendimiento sin considerar ni a sus trabajadores, ni a la sociedad en que desarrollan sus actividades, su único objetivo será siempre generar utilidades. Dependerá mucho de lo que nosotros como profesionales y como administradores de empresa aportemos para encontrar el camino de la RSE que nos permitirá encontrar una solución viable para llegar al desarrollo personal y colectivo de este nuestro País.

### **NORMA ISO 26000**

Sin lugar a dudas, la ISO 26000 fortalecerá la práctica de la Responsabilidad Social, aplicará sus principios, integrará e implementará su práctica en toda la organización y su esfera de influencia, incluyendo su cadena de suministro, considerando especialmente que esta norma no solo abarca a las organizaciones empresariales sino también a todo tipo de organizaciones que quiera adoptar prácticas de Responsabilidad Social que reflejen los intereses de la sociedad y aseguren el desarrollo sostenible.

Se enfatiza a las empresas a que se involucren con sus partes interesadas (stakeholders) y cumplan con las leyes nacionales aplicables y las que provengan de convenciones internacionales reconocidas como la ONU, la OIT, la OMS., entre otros organismos.

En síntesis la norma aborda temas de responsabilidad social relacionadas con el medioambiente, derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, involucramiento de la comunidad y su desarrollo social y temas inherentes a los consumidores, como ya lo habíamos expresado pero siempre basados en el comportamiento ético y el cumplimiento de las leyes.

## **Guía sobre responsabilidad social agosto 2010**

La responsabilidad social se alinea con la estrategia de ISO de desarrollar normas que son relevantes para el mercado global y que ayudan a crear un mundo sostenible.

### **Características de la Norma ISO 26000 de RS**

- Es una guía que establece directrices sobre responsabilidad social.
- No es una norma de sistema de gestión.
- No es adecuada para evaluación de la conformidad o propósitos de certificación.

#### *Características de la Norma ISO 26000 (I)*

- Proveer el “entendimiento común” sobre RS en un nivel global.
- Facilitar el establecimiento de un marco de referencia en RS.
- Guía aplicable a todo tipo de organizaciones (independientemente de su actividad, ubicación y tamaño).
- Considera diversidad social, ambiental, legal y diferencias de desarrollo económico.

#### *Características de la Norma ISO 26000 (II)*

- Aumentar la toma de conciencia sobre la responsabilidad social y práctica de principios universalmente acordados.
- Reunir experiencias y expertos, promoviendo buenas prácticas.
- Aumentar la capacidad de participación de los países menos desarrollados.
- Aumentar la confianza y la satisfacción.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) desarrolló la Norma Internacional ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social. Esta norma, pretende fomentar el valor humano dentro de las organizaciones y sumar conocimiento en temáticas que involucren el progreso de la comunidad, además proveerá una guía práctica para ayudar a las organizaciones a considerar la Responsabilidad Social asociada al impacto de sus actividades.

### *La norma ISO 26.000 y la definición de la RSE*

Esta norma ofrece una serie de definiciones clave sobre Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable.

**Responsabilidad Social:** Acciones de una organización para tomar las responsabilidades por el impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones, son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sustentable; están basadas en el comportamiento ético, el cumplimiento de las leyes y diversos instrumentos intergubernamentales; y deben estar integradas en las actividades corrientes de la organización.

**Desarrollo sustentable:** Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

La norma ISO 26000 se refiere a organizaciones en forma genérica (RS). Sin embargo, cuando la organización en cuestión es una EMPRESA, se habla de Responsabilidad Social Empresaria (RSE).

En forma general, la norma ISO 26.000 intenta que las organizaciones se involucren con sus partes interesadas, que cumplan con las leyes nacionales y con las convenciones internacionales reconocidas por las Naciones Unidas, la Organización Internacional del trabajo (OIT) y otras instituciones.

*En particular, la norma reconoce 7 grandes títulos que constituyen la RSE:*

- 1) Medio ambiente.
- 2) Derechos humanos.
- 3) Prácticas laborales.
- 4) Gobierno de la organización.
- 5) Temas de consumidores.
- 6) Involucramiento de la comunidad y desarrollo de la sociedad.
- 7) Prácticas operacionales justas.

La norma toma en cuenta la diversidad social, medioambiental y legal así como las diferencias en las condiciones de desarrollo económico, excepto cuando éstas se encuentran en conflicto con normas internacionales de comportamiento socialmente responsable, de amplia aceptación.

A efectos de su utilización, la norma puede ser adaptada en función de las características particulares de la organización que se analice. Las características de la empresa que deben ser tenidas en cuenta incluyen tamaño, ubicación geográfica y sector de actividad, así como el alcance y la naturaleza de sus operaciones.

Al considerar una estrategia de RSE, todos estos grandes títulos deberían ser abordados. Los plazos, sin embargo, dependerán de los recursos y de las políticas de la organización en cuestión.

*Los objetivos que plantea la Norma ISO 26000 - Responsabilidad Social son:*

- Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS.
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su RS mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los stakeholders incluyendo los empleadores, a quienes quizás recalcará su confianza y satisfacción; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RS.
- Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan variadas condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.
- Hacer también un ligero análisis de factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

*Beneficios esperados de la implementación del estándar:*

- Facilitar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RS en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.
- Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los “stakeholders” (o partes interesadas, incluyendo los empleadores).
- Incrementar las garantías en materia de RS a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de “stakeholders”;
- Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), y
- Complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RS ya existentes.

**NORMA SA-8000**

SA-8000 es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social de proveedores y vendedores. La norma SA-8000 provee los requisitos y la metodología para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y salud ocupacional, La Libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo.

En actualidad a nivel mundial las normas ISO 9000 e ISO 14000 son requeridas, debido a que garantizan la calidad de un producto mediante la implementación de



controles exhaustivos, asegurándose de que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas.

### **NORMA ISO 14000**

La norma ISO 14000, no es una sola norma, sino que forma parte de una familia de normas que se refieren a la gestión ambiental aplicada a la empresa, cuyo objetivo consiste en la estandarización de formas de producir y prestar de servicios que protejan al medio ambiente, aumentando la calidad del producto y como consecuencia la competitividad del mismo ante la demanda de productos cuyos componentes y procesos de elaboración sean realizados en un contexto donde se respete al ambiente.

La norma ISO 14001 es una norma internacionalmente aceptada que expresa cómo establecer un sistema de gestión ambiental (SGA) efectivo. La norma está diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el medio ambiente y, con el apoyo de las organizaciones, es posible alcanzar ambos objetivos.

La norma ISO 14001 va enfocada a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté buscando una mejora de los impactos medioambientales y cumplir con la legislación en materia de medio ambiente.

La norma ISO 14000, no es una sola norma, sino que forma parte de una familia de normas que se refieren a la gestión ambiental aplicada a la empresa, cuyo objetivo consiste en la estandarización de formas de producir y prestar de servicios que protejan al medio ambiente, aumentando la calidad del producto y como consecuencia la competitividad del mismo ante la demanda de productos cuyos componentes y procesos de elaboración sean realizados en un contexto donde se respete al ambiente.

La norma ISO 14001 va enfocada a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté buscando una mejora de los impactos medioambientales y cumplir con la legislación en materia de medio ambiente.

## **1.4.- Teoría situacional de PETROECUADOR**

### **1.4.1.- Protección ambiental**

En cuanto a proyectos de condición ambiental se determinan criterios que desarrollan la protección al entorno en sus áreas de influencia por la actividad petrolera. En cumplimiento a la Ley Ambiental, PETROECUADOR, a través de la Gerencia de Protección Ambiental que fue reemplazada, por la Vicepresidencia Corporativa Ambiental, Responsabilidad Social, Seguridad y Salud (VAS), procura lograr los objetivos empresariales, como es el de aplicar al Sistema PETROECUADOR, los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en todas sus operaciones petroleras, esto generaría un paso a una mejora continua y a una gestión eficiente del talento humano.

En este sentido la ejecución de actividades en relación a proyectos sociales, ambientales, investigación biotecnológica, seguridad y salud, constituyen ejes primordiales que deben mantenerse bajo conocimiento público y contar con la participación activa del talento humano de la Vicepresidencia Corporativa de Ambiental y los clientes externos para que las políticas y los objetivos de la Empresa puedan concretarse de manera pertinente y acorde a los derechos y deberes de todos. La VAS tiene una proyección estratégica como es el tratamiento integral de los impactos negativos socio-ambiental generados en la actividad hidrocarburífera.

## **LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL**

### **Capítulo V: De la prevención y control de la contaminación del aire.**

**Art. 11.-** Queda prohibido expeler hacia la atmósfera o descargar en ella, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, contaminantes que, a juicio del Ministerio de Salud, puedan perjudicar la salud y vida humana, la flora, la fauna y los recursos o bienes del estado o de particulares o constituir una molestia.

**Art. 12.-** Para los efectos de esta Ley, serán considerados como fuentes potenciales de contaminación del aire:

a) las artificiales, originadas por el desarrollo tecnológico y la acción del hombre, tales como fábricas, calderas, generadores de vapor, talleres, plantas termoeléctricas, refinerías de petróleo, plantas químicas, aeronaves, automotores y similares, la incineración, quema a cielo abierto de basuras y residuos, la explotación de materiales de construcción y otras actividades que produzcan o puedan producir contaminación; y,

**Art. 13.-** Se sujetarán al estudio y control de los organismos determinados en esta Ley y sus reglamentos las emanaciones provenientes de fuentes artificiales, móviles o fijas, que produzcan contaminación atmosférica.

Las actividades tendientes al control de la contaminación provocada por fenómenos naturales son atribuciones directas de todas aquellas instituciones que tienen competencia en este campo.

**Art. 14.-** Será responsabilidad del Ministerio de Salud, en coordinación con otras Instituciones, estructurar y ejecutar programas que involucren aspectos relacionados con las causas, efectos, alcances y métodos de prevención y control de la contaminación atmosférica.

#### **Capítulo VI: De la prevención y control de la contaminación de las aguas**

**Art. 16.-** Queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, a las redes de alcantarillado, o en las quebradas, acequias, ríos, lagos naturales o artificiales, o en las aguas marítimas, así como infiltrar en terrenos, las aguas residuales que contengan contaminantes que sean nocivos a la salud humana, a la fauna, a la flora y a las propiedades.

#### **Capítulo VII: De la prevención y control de la contaminación de los suelos**

**Art. 20.-** Queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, cualquier tipo de contaminantes que puedan alterar la calidad del suelo y afectar a la salud humana, la flora, la fauna, los recursos naturales y otros bienes.

**Art. 21.-** Para los efectos de esta Ley, serán considerados como fuentes potenciales de contaminación, las sustancias radioactivas y los desechos sólidos, líquidos o gaseosos de procedencia industrial, agropecuaria, municipal o doméstica.

## **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.**

**Art. 1.** **Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

**Art. 2.-** Del Comité Interinstitucional de Seguridad e higiene del trabajo.

Para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Comité Interinstitucional efectuará, entre otras, las acciones siguientes:

- g) Impulsar las acciones formativas y divulgadoras, de las regulaciones sobre seguridad e higiene del trabajo.
- h) Propender a la investigación de las enfermedades profesionales en nuestro medio y a la divulgación obligatoria de sus estudios.

**Art. 13.** Obligaciones de los trabajadores.

- Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
- Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.
- Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

### *Creación de la Unidad de Protección Ambiental (UPA)*

Es importante destacar que desde los años 90 se agudizó notablemente la situación económica del país, vinculada con la tendencia ambientalista mundial preocupada enormemente por los daños socio-ambientales del desarrollo económico. El manejo de estos conflictos se determinó con acciones de compensación y mitigación más que de prevención.

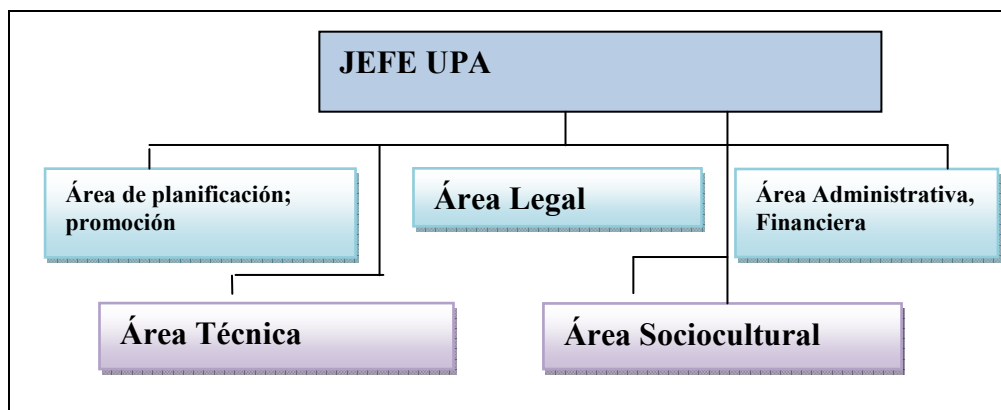
Las empresas petroleras en el país acogiéndose a las difusas políticas estatales en materia ambiental y social, demostraron que los Estudios de Impacto Ambiental (EIAs) y Planes de Manejo Ambiental (PMAs) formaba la necesidad de convertir Departamentos de Relaciones Comunitarias; ellos serían los responsables de diseñar y ejecutar los planes de intervención social así como de “negociar” con las comunidades para facilitar las operaciones de las empresas.

Frente a estos aspectos, las empresas desarrollaron una gran cantidad de acciones de salud, educación y en infraestructura física (escuelas, centros de salud, casas comunales) en muchos casos carentes de criterios sociales, políticos, culturales y económicos.

PETROECUADOR no fue la excepción y canalizó sus actividades iniciales de Compensación Social con la creación de la Unidad de Protección Ambiental (UPA) de PETROECUADOR, cuyo rol se define en torno al cumplimiento de varios objetivos, entre los que se destacan la prevención y control de la contaminación ambiental y la afectación de la organización socioeconómica de poblaciones asentadas en áreas que se realizan las actividades hidrocarburíferas.

La UPA creada en 1990 se conformó con la siguiente estructura administrativa:

**Gráfico # 5 Estructura administrativa de la UPA.**



Fuente: UPA/ Elaborado por Roberto Merchán.

PETROECUADOR, a través de la Unidad de Protección Ambiental, dispone de una partida presupuestaria, no obstante ésta se encuentra expuesta a recortes financieros y criterios de sub-valorización de la importancia de la gestión socio-ambiental de la Empresa Estatal. La UPA por naturaleza, se comprometió a perseguir objetivos socio-ambientales, claramente en este sentido la unidad enfrentó el desafío de la importancia de la variable socio-ambiental en las decisiones estratégicas empresariales.

Sin embargo, se evidenciaron permanentes disputas ocasionadas por las diferencias en la orientación de sus acciones, por la administración de los recursos e incluso por las decisiones de tipo socio-ambientales. La actividad de la UPA fue de tipo corporativa, es decir tenía relación con las Filiales de: PETROPRODUCCIÓN en la Región Amazónica Ecuatoriana (RAE), con PETROINDUSTRIAL en la (RAE), en Esmeraldas y en la Península de Santa Elena; con PETROCOMERCIAL, por todas las líneas del poliducto del país, y con el Oleoducto, por el SOTE.

La UPA de PETROECUADOR delegó a PETROINDUSTRIAL, PETROCOMERCIAL y Oleoducto, al relacionamiento comunitario, mientras que PETROPRODUCCIÓN lo asume directamente desde la óptica de una empresa operadora cuya prioridad es la extracción de petróleo. Es claro que cada Filial

tiene una orientación filosófica particular que dificulta que se relacionen las prioridades y políticas de acción socio-ambiental. En más de una ocasión la falta de coordinación ha duplicado acciones comunitarias, principalmente entre PETROECUADOR y PETROPRODUCCIÓN que tiene unidades afines, lo que generó conflictos en las comunidades de la región y en el interior de la empresa.

A pesar de esto la UPA priorizó el aspecto socio-ambiental sobre lo económico. La Unidad fue creada precisamente para cuidar y proteger el medio ambiente de las zonas que están afectadas por la actividad petrolera, de allí que su función de recordar a las demás Filiales la importancia del aspecto socio-ambiental, ha resultado una tarea sumamente difícil.

#### *Proyectos e inversiones de la UPA de PETROECUADOR*

Los proyectos e inversiones que se desarrollaron con la iniciativa de la UPA, son principalmente las demandas de los grupos, instituciones o comunidades locales. En el libro de Rodolfo Barniol “Planificación Socio-ambiental” se dice que los proyectos promovidos por la UPA, buscaban establecer diálogos permanentes con las organizaciones, dirigentes y con los miembros de la comunidad mediante reuniones o asambleas y solo previo acuerdo, se procedía a la firma de convenios y la ejecución de los proyectos que a su vez, no deben ser impuestos; pues era el resultado de la aceptación de la comunidad, garantizando las necesidades requeridas. Constantemente la Unidad de Protección Ambiental recibía solicitudes de distinta índole, provenientes de sectores que en muchos casos no pertenecían al área de influencia de los proyectos hidrocarburíferos de la Empresa Estatal.

Los convenios asumían una estructura definida que incluye antecedentes (justificación de la intervención), el objeto del convenio (proyectos u objetos puntuales), los montos, plazos, obligaciones de las partes, cumplimientos de la empresa beneficiaria, exclusiones, domicilios, finiquito, terminación y anexos.

En varias ocasiones los perfiles de los proyectos, no contenían las especificaciones técnicas necesarias para la ejecución de las obras propuestas, lo

cual dificultaba muchísimo a la UPA su implementación; y frente a ello, rediseñaban los proyectos en conjunto con la comunidad o sugerían el respectivo asesoramiento a las organizaciones no gubernamentales.

Evidentemente al manifestarse estos inconvenientes con el procedimiento, la UPA realizó un mecanismo de inspecciones previas por parte de sus funcionarios en las zonas de demanda de los proyectos, con lo cual se obtenía un número significativo de solicitudes, para luego efectuar la primera selección por área y se organizaban grupos de trabajo de campo para constatar si los proyectos se encontraban dentro de la zona de influencia de PETROECUADOR y si eran una necesidad básica de la comunidad y en el lugar donde se realizaría el proyecto se podía ejecutar otro; y de igual forma si la organización podía sostener y mantener el proyecto.

Después de las visitas se emitía informes favorables o no sobre la factibilidad de ejecución, se constaban las posibilidades de financiamiento y finalmente se firmaban los convenios en caso de ser aceptadas las peticiones por parte de los beneficiarios.

Por la urgencia de algunas demandas efectuadas por los necesitados o afectados se dificultan los procesos correspondientes a la ejecución de proyectos de Compensación Social, al no existir una relación permanente con los denominados “beneficiarios” la evaluación de las necesidades respondían a la justificación de las obras por los impactos ocasionados por la actividad petrolera.

Cabe enfatizar que se realizaron esfuerzos por analizar detalladamente con los habitantes de las comunidades los listados de pedidos que presentaban, existían peticiones que no se podía cumplir y que muchas veces entorpecían los procesos de diálogo entre comunidad y empresa.

En términos generales la UPA operó bajo tres modalidades de ejecución de proyectos socio-ambientales: Los convenios directos con instituciones beneficiarias, de acuerdo al análisis de algunos convenios la participación de PETROECUADOR a través de su Presidente Ejecutivo, donaciones de fondos que



solían hacerse para proyectos pequeños, pues en el caso de los convenios largos la exigencia de requisitos para cumplir el trámite correspondiente y la transferencia de fondos consistía en permitir que las Filiales de PETROECUADOR, se encargaran de la ejecución de determinadas obras.

Finalmente, la convocatoria para presentar proyectos sociales por parte de las poblaciones asentadas cerca a la infraestructura hidrocarburífera, abre la posibilidad de quienes se consideran necesitados, para presentar sus propuestas y efectuar los esfuerzos por obtener el proyecto aprobado y terminado, pero esto a su vez ocasiona una limitación de la iniciativa de la propia UPA, de crear una línea de acción permanente con determinados sectores en áreas específicas al área de influencia petrolera a largo plazo.

***Las acciones sociales de la Gerencia de Protección Ambiental.***

Los proyectos ejecutados por la Gerencia de Protección Ambiental en Filiales lograron los siguientes porcentajes de avance en 2007: Gerencia de Oleoducto 45%, PETROINDUSTRIAL 60%, PETROCOMERCIAL 45% y PETROPRODUCCIÓN 30%. A su vez, los macro-proyectos ejecutados y sus porcentajes de avance en 2007 se resumen en los siguientes datos:

**Cuadro # 1 Proyectos ejecutados por la Gerencia de Protección Ambiental**

Aplicación de Planes de manejo ambiental	40%
Implementación de auditorías ambientales	20%
Implementación de sistemas de gestión	10%
Monitoreos ambientales	25%
Remediación ambiental	5%

Fuente: Petroecuador/ Elaborado por Roberto Merchán.

Asimismo se realizó reevaluaciones de diagnósticos, planes ambientales, y procesos de auditorías y monitoreo ambientales, en coordinación con las Unidades Ambientales y de Protección Ambiental de las Filiales y Gerencia de Oleoducto.

Se suscribieron 37 convenios de cooperación interinstitucional con entidades públicas como gobiernos provinciales, municipales y parroquiales, e instituciones sin fines de lucro como Fundaciones y ONGs, e igualmente 24 Convenios fueron finiquitados y amortizados. La Unidad Sociocultural firmó 24 convenios de cooperación Interinstitucional sobre programas de Salud, Educación, Proyectos productivos sustentables y Planes de Manejo Ambiental que se ejecutan en las diversas provincias y cantones del área de influencia de PETROECUADOR.

El presupuesto para el año 2007 para la partida Aportes y Transferencias del Fondo de Desarrollo Comunal fue de \$ 12'760.000, registrándose una ejecución de \$ 6'184.364.07, que equivale al 48.47% de la Unidad sociocultural al 13 de diciembre de 2007.

#### *Departamentos de la VAS.*

Unidad de Coordinación Legal: Es la Unidad responsable de asesorar en el ámbito de la normativa legal a la Vicepresidencia, Subgerencias y Unidades para la elaboración de términos de referencia y otros documentos que se requieran dentro del ámbito de competencia institucional.

Unidad de Económico-Financiera: Esta Unidad es la encargada de asesorar a la Vicepresidencia, Subgerencias y Unidades en todos los aspectos inherentes al área económica financiera y a su vez mantiene actualizada la información contable de la Vicepresidencia y sus dependencias, dentro del sistema financiero contable de PETROECUADOR.

Unidad de Comunicación y Diálogo Social: La Unidad de Comunicación realiza una coordinación integral del Programa de comunicación, sensibilización ambiental y relaciones comunitarias desde la Vicepresidencia Ambiental, Responsabilidad Social, Seguridad y Salud, con las áreas de Relaciones Públicas de PETROECUADOR y sus Filiales. Además elaborar propuestas de instructivos, manuales, productos comunicacionales, planes de comunicaciones para difusión de la gestión de la Vicepresidencia, Subgerencias y Unidades.

Unidad de Coordinación Administrativa: Coordinación Administrativa asesora a la Vicepresidencia y coordina la elaboración del plan operativo anual, el presupuesto con las Subgerencias y Unidades. Apoya en la gestión del talento humano a través de la formulación de propuestas, programas o proyectos que contribuyan al mejoramiento del clima laboral, el fortalecimiento del conocimiento, habilidades y motivación del personal y asimismo gestiona la renovación y la utilización de equipos, servidores de datos, vehículos y administra el stock de materiales de la Vicepresidencia.

Unidad de Responsabilidad Social y Relaciones Comunitarias: Es la Unidad comprometida a elaborar el plan de Responsabilidad Social y relacionamiento comunitario anual para las áreas de influencia de PETROECUADOR y sus Empresas Filiales; apoya a las áreas operativas en la prevención de conflictos socio-ambientales y de igual forma participa en la planificación, ejecución y supervisión de los programas y proyectos de relacionamiento comunitario, considerando el desarrollo local y los planes de desarrollo cantonal, provincial y nacional.

Unidad Técnica-Ambiental y Monitoreo: La Unidad es la autorizada para elaborar el Plan Ambiental anual y su presupuesto correspondiente en coordinación con las Filiales y Gerencia de Oleoducto, su trabajo además es realizar proyectos de instructivos para mejorar el manejo ambiental del Sistema PETROECUADOR y de las compañías contratistas de servicios y a su vez se encarga de supervisar y coordinar los proyectos de monitoreo que se ejecutan en PETROECUADOR y que sean financiados por la Vicepresidencia ambiental, y la Subgerencia de gestión ambiental. La Unidad aprovecha la capacidad instalada de monitoreo, análisis e investigación, con el apoyo de instituciones especializadas para la ejecución de planes de monitoreo.

Unidad de Mitigación y Remediación Ambiental: La Unidad realiza la identificación en cada área operativa de PETROECUADOR y sus Empresas Filiales a los actores involucrados en la implementación de los sistemas de

mitigación y remediación ambiental. De igual manera es responsable de diseñar, ejecutar y apoyar en la elaboración de proyectos ambientales, programas, proyectos y actividades deben ejecutar en sus áreas de influencia para cumplir con la legislación ambiental, políticas y objetivos empresariales.

Unidad de Tecnologías Ambientales: Tecnologías Ambientales identifica las necesidades de investigaciones ambientales y tecnologías alternativas del Sistema PETROECUADOR, también promueve e impulsa los proyectos de investigación en ambiente y tecnologías alternativas, en coordinación y participación con las instancias internas de la empresa, de instituciones de educación superior, así como instituciones públicas y privadas de carácter científico a nivel nacional e internacional.

Unidad de Seguridad Institucional: La unidad participa conforme a las disposiciones de la subgerencia de seguridad integral y salud ocupacional, en la elaboración de los términos de referencia para los procesos de contratación, de los servicios de seguridad, vigilancia, protección armada de las instalaciones institucionales y desarrolla proyectos de diagnóstico, estudios y evaluación de seguridad, elaboración de los planes de seguridad y de contingencia, tendentes a prevenir y minimizar emergencias e impactos de riesgos en las instalaciones de PETROECUADOR y sus Filiales.

Unidad de Seguridad Industrial: La Unidad de Seguridad Industrial propone e impulsa la aplicación de las políticas de seguridad industrial en cada área de trabajo y de todos quienes ingresen a las instalaciones industriales. Además es responsable de implementar y supervisar programas para la capacitación y difusión, en temas relacionados con seguridad industrial, con la participación de todos los funcionarios y trabajadores de PETROECUADOR y sus Empresas Filiales.

Unidad de Salud Ocupacional: Esta unidad es la encargada de presentar a la subgerencia de seguridad y salud propuestas de programas para la promoción y difusión de Salud Ocupacional para PETROECUADOR y sus Empresas Filiales.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Diseño de la investigación**

Cuando decimos diseño de investigación nos referimos al plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que intentamos obtener respuestas a preguntas como: Contar – Medir - Describir. El diseño también debe especificar los pasos que habrán de tomarse para controlar las variables y señala cuando, en relación con otros acontecimientos se van a recabar los datos y debe precisar el ambiente en que se realizará el estudio.

El diseño que utilizaremos es el Transversal, ya que implica el estudio y la recolección de datos en un determinado corte puntual en el tiempo, además es el más utilizado en la investigación por encuesta. Los datos se recogen, sobre grupos de sujetos en un sólo momento temporal, los datos fueron recogidos en la Empresa Petroecuador Refinería La Libertad y sitios aledaños.

#### **2.2 Modalidad de la investigación**

El estudio se encuentra enmarcado en un diseño no experimental, tipo de campo con apoyo documental, nivel descriptivo y modalidad de un proyecto factible, lo que permitió recopilar la mayor información posible sobre la problemática de aplicar la Responsabilidad Social Empresarial en Petroecuador Refinería La Libertad; en la investigación de campo se aplicará el método descriptivo para

poder ir identificando un modelo adecuado de lo que es Responsabilidad Social, además los factores de cumplimiento, normativas legales y otras bases necesarias para su estructuración y aplicación.

### **2.3 Tipo de investigación**

Investigación aplicada.- Se empleó la investigación aplicada con el fin de solucionar las repercusiones ambientales que generan las actividades de la Refinería Estatal de La Libertad que inciden en los barrios aledaños y en algunos más alejados a este complejo industrial, como también la necesidad de desarrollar la Responsabilidad Social en la Refinería que ayude a mejorar todos los aspectos ya sean estos sociales, culturales y económicos. Los niveles de contribución de la Refinería La Libertad en la Provincia de Santa Elena son insuficientes en el propósito de la búsqueda del buen vivir de sus colaboradores y de las familias que viven en las áreas circundantes. Esta investigación se apoyó en la investigación básica con el fin de evaluar la teoría y que ésta nos sirva de orientación en la solución del problema.

#### **Por el nivel de estudio**

Nivel descriptivo o correlacional.- Este nivel de estudio describe los hechos como son observados; mediante este tipo de investigación, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta para señalar sus características y propiedades. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, es así que se pudo medir o describir las variables y sus dimensiones con el fin de obtener información sobre Responsabilidad Social, comunicación organizacional en la Empresa Estatal Petrolera, el talento humano, la gestión de relaciones entre PETROECUADOR y los medios de comunicación, desarrollo sustentable y sostenible, legislación ecuatoriana frente a la responsabilidad social empresarial, protección ambiental, vertidos de efluentes líquidos, canales abiertos con aguas lluvias, quema de gas y

su emisión, emisión de gases por medio del sistema de tas, nivel de presión sonora (ruido) continuo y permanente, deterioro de la cobertura vegetal. Se midieron cada una de las variables de manera independiente.

### **Por la fuente y el lugar**

Documental y Bibliográfica.- El énfasis de esta investigación está en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de la propuesta del manual de RSE, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, documentos legales entre otras fuentes de donde se pueda conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de varios autores sobre la Responsabilidad Social que debe aplicar la empresa Petroecuador Refinería La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie como revistas, manuales, libros, entre otros documentos que hablen sobre el tema que estamos investigando la RSE.

Esta investigación es empleada porque se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Además utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación: análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.; y podemos decir que realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental con una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, que puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado. Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser fundamento a la construcción de conocimientos. Se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos. En un

sentido restringido, entendemos a la investigación documental como un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes impresas (documentos escritos). Es decir, se realiza una investigación bibliográfica especializada para producir nuevos asientos bibliográficos sobre el tema que estamos investigando, la RSE.

De campo.- Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver la situación, necesidad o problema que causa la escasa responsabilidad social que aplica la Empresa Petroecuador Refinería La Libertad, ésta investigación comprende el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.

El estudio sistemático está orientado en:

¿Cuál será el marco teórico en el que se fundamentará el estudio de la RSE?

¿De qué manera aportará la aplicación de la RSE en Petroecuador Refinería La Libertad?

¿Cuál será el rol de la Empresa Petroecuador Refinería La Libertad al aplicar RSE?

¿La comunidad quedará complacida al aplicar la RSE en Petroecuador Refinería La Libertad?

¿Ayudará la aplicación de la RSE en Petroecuador Refinería La Libertad para mejorar el medio Ambiente?

## **2. 4 Métodos de la investigación**

**2.4.1 Método inductivo.-** Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación, el registro, el análisis y la clasificación de todos los hechos o acontecimientos, tras una primera etapa de observación, se deriva una hipótesis que soluciona el problema planteado. Una forma de llevar a cabo el método inductivo es proponer, a partir de la observación repetida de objetos o acontecimientos de la misma naturaleza, una conclusión para todos los objetos o eventos de dicha naturaleza, el inductivo es la acción y efecto



de extraer, a partir de determinadas observaciones, causas o experiencias particulares que determinan el efecto del motivo de estudio de la RSE.

Con la aplicación de este método, observamos las causas del problema que surgen como resultado de una escasa responsabilidad social de la empresa Petroecuador Refinería La Libertad en la provincia de Santa Elena, es decir que necesita atender a la comunidad por muchas necesidades que se presentan a causa del funcionamiento de la empresa, como podemos palpar la contaminación al medio ambiente, las enfermedades que provocan los gases que emana ya sean, a la piel, vías respiratorias entre otras enfermedades y el apoyo a la comunidad aledaña con talleres y campañas de medicina preventiva.

**2.4.2 Método deductivo.-** Este método va de lo general a lo particular, de lo abstracto a lo concreto, el objeto de la aplicación de este método es observar el efecto que es el problema que ya hemos planteado sobre aplicar la RSE en Petroecuador Refinería La Libertad, una vez que hemos visualizado las causas empezamos a reflexionar, deducir e investigar cuáles serían los orígenes que intervienen en éste para que perdure el problema. Podemos manifestar que el método deductivo sigue un proceso reflexivo, sintético, analítico, contrario al método inductivo, es decir, parte del problema que surge en la empresa y la comunidad donde se establecen las posibles causas ya que sus datos son valederos y nos proporcionan una mejor comprensión del problema que existe por la escasa aplicación de RSE en Petroecuador Refinería La Libertad en la Provincia de Santa Elena.

## **2.5 Técnicas de investigación e Instrumentos de la investigación**

### **2.5.1 La encuesta**

Es un proceso interrogativo que se utiliza para conocer lo que opina la gente sobre la responsabilidad social que aplica la empresa; el tipo de información que se recogerá por este medio por lo general, corresponde a: opiniones, preferencias, actitudes, creencias, satisfacción, comportamientos, etc., ya que es una forma de

preguntar directamente a las personas involucradas y la información que se obtiene es útil para relacionar las variables. Con los indicadores de la encuesta se buscó medir las variables.

La encuesta estuvo formada por las siguientes preguntas:

¿Ha habido vertidos de efluentes líquidos que han contaminado el mar?

¿Considera usted que los canales abiertos con aguas lluvias que sirven como conducción de descargue de aguas aceitosas afectan a la salud de los habitantes?

¿Usted se ha sentido afectado en su salud por la quema de gas y su emisión?

¿Cree usted que la emisión de gases por medio del Sistema de Teas tiene un impacto negativo en los habitantes de las zonas aledañas?

¿Considera usted que existe un nivel de presión sonora (ruido) continuo y permanente generado por el funcionamiento de la planta industrial con incidencia directa a sus trabajadores?

¿Cree usted que el deterioro de la cobertura vegetal se produce por la emisión al aire de polvo oleoso, por fluidos de producción y lubricantes?

¿Cree usted que existe un riesgo para la población aledaña a la ubicación de la refinería La Libertad?

¿Cree usted que existe falta de capacitación sobre riesgos y contingencias?

¿Usted está de acuerdo que la empresa Petroecuador Refinería La Libertad aplique responsabilidad social en su sector?

¿Puede la Responsabilidad Social Empresarial ayudar a mejorar la condición laboral, ambiental y social de la empresa y su entorno?

Preguntas cerradas.- Para realizar esta encuesta se emplearon preguntas cerradas, Una pregunta cerrada es aquella que recibe una respuesta limitada y sirve para una contestación rápida. Las preguntas fueron elaboradas y desarrolladas de tal manera que el encuestado pueda contestar de manera alternativa con varias posibilidades de respuestas que debieron ser escogidas por la persona que se encuestó. La cuantificación y la cualificación de las respuestas fue de manera

objetiva, refiriéndose a datos objetivos, tales como “sí” o “no”, o con la elección de una proposición.

Cerradas Biopcionales.- Porque se le permitió al encuestado de escoger entre dos alternativas de respuesta que se propuso.

Cerradas Poliopcionales.- Que a su vez estas se clasifican en preguntas de simple selección, de multi-selección y de jerarquización. En este caso al encuestado se le propone más de dos opciones de respuesta, en esta investigación se ha escogido preguntas de selección simple, pues aquí se presenta más de dos opciones de respuesta, en las que las personas encuestadas escogieron solo una.

### **2.5.2 La entrevista:**

Es una práctica que permitió obtener información de primera mano se llevó a cabo en forma directa o entrevista personal.

El desarrollo de la entrevista permitió aclarar información necesaria y para cumplir este objetivo de investigación, era necesario utilizar esta técnica; donde existe un intercambio de comunicación cruzada entre el entrevistador y el entrevistado que se transmite información personal en forma de descripción, interpretación o evaluación.

Se realizaron las siguientes preguntas:

¿Conoce usted el significado de Responsabilidad Social Empresarial?

¿Se aplica la Responsabilidad Social Empresarial a través de las actividades ambientales, sociales, culturales y económicas?

¿Existe relación entre las acciones de responsabilidad de la empresa y los valores que ésta sostiene?

¿Cree usted que Petroecuador Refinería La Libertad comunica e involucra a la comunidad en los proyectos que emprende?

¿Existen en la empresa junto a la comunidad, programas con alternativas para mejorar el cuidado del medio ambiente?

¿Cree usted que la Responsabilidad Social Empresarial puede contribuir al desarrollo social, ambiental y económico?

¿Cree usted que se debe implementar capacitación técnica en RSE para aplicarla en el manejo del desarrollo sustentable y sostenible?

¿Qué genera Petroecuador Refinería La Libertad para mejorar el aspecto ambiental?

## 2.6.- Población y muestra

### 2.6.1 Población o Universo

Dentro del estudio se analizó la población o universo que es la totalidad de un conjunto de unidades o elementos a investigar, respecto a ciertas características que estén claramente definidas para el desarrollo de este estudio. La población que consideraremos para este proyecto es la REFINERÍA DE LA LIBERTAD FILIAL DE PETROECUADOR que consta con 384 trabajadores, 50 de ellos son administrativos y 334 son operativos, además se considerara los sitios aledaños como: ciudadela José Tamariz, Las Acacias, Barrio Sixto Chang, ubicados en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. Además se consideró a 5 jefes de los diferentes departamentos de la Refinería, con el fin de realizar las entrevistas, la población descrita corresponde a la encuesta.

**Cuadro # 2 Población de Petroecuador Refinería La Libertad**

<b>POBLACIÓN DE PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD</b>	<b>N</b>
Trabajadores administrativos	50
Trabajadores operativos	334
Colectividad	300
Jefes de áreas	5
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>

Elaborado por: Roberto Merchán

### 2.6.2 Muestra

Se aplicará el muestreo aleatorio estratificado; cuya fórmula es:

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$

$$n = \frac{684 (0,5 \cdot 0,5)}{(684 - 1)(0,05/2)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{684 (0,25)}{(683)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{171}{0,676875}$$

$$n = 253$$

Lo que implica que nuestra muestra probabilística sería aproximadamente de 253 personas.

$$F = \frac{n}{N} = \frac{253}{684} = 0,3698$$

**Cuadro # 3 Unidades de análisis**

Unidades de análisis	Población	Factor Multiplicador	Muestra Estratificada
T.ADMINISTRATIVOS	50	0,3698	18
T. OPERATIVOS	334	0,3698	124
COLECTIVIDAD	300	0,3698	111
TOTAL	684		253

Elaborado por: Roberto Merchán

## **2.7 Procedimientos de la investigación**

Los aspectos siguientes relatarán en detalle cómo se desarrolló la investigación y se recolectó esta información:

La estrategia de investigación que se presenta se llevó a cabo mediante los siguientes pasos:

- Por medio de investigaciones previas se identificaron e incorporaron dentro de la estructura de la investigación, asuntos claves y conceptos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial.

- Luego se procedió a efectuar las encuestas como un proceso interrogativo que se utiliza para identificar la responsabilidad social y el impacto socio-ambiental tanto interno como externo que origina la Refinería La Libertad de la Provincia de Santa Elena; el tipo de información que se recogió por este medio por lo general, corresponde a: opiniones, preferencias, actitudes, creencias, satisfacción, comportamientos, etc.

- Para realizar esta encuesta se emplearon preguntas cerradas, elaboradas y desarrolladas de tal manera que el encuestado pueda contestar de manera alternativa con varias posibilidades de respuestas.

Con las encuestas se llevó a cabo un análisis y comparación de datos a partir de las variables de interés con base en las respuestas, además se realizaron análisis de datos y tabulaciones, como los reportados en el Capítulo III.

- Posterior a la tabulación de los datos, se llevaron a cabo las entrevistas, esto facilitó la credibilidad al estudio y la seguridad de la propuesta que se efectuó. Se realizó la entrevista a 5 personas que desempeñan cargos de jefes de áreas en la empresa Petroecuador Refinería La Libertad de la Provincia de Santa Elena, con el fin de obtener información sobre la aplicación de la Responsabilidad Social

Empresarial. El desarrollo de la entrevista permitió aclarar información necesaria y para cumplir este objetivo de investigación, fue necesario utilizar esta técnica; donde existe un intercambio de comunicación cruzada entre el entrevistador y el entrevistado que se transmite información personal en forma de descripción, interpretación o evaluación.

Como se señaló anteriormente, la investigación fue descriptiva, se utilizaron citas o fuentes documentales, bibliográficas y de campo definiendo así cada una de las variables de interés que se están proponiendo.

Se explica además el proceso mediante el cual fueron seleccionados los participantes del estudio, como son los habitantes aledaños a la empresa, los directivos y colaboradores de la misma. Dentro de este proceso se discutieron los instrumentos de medición que se utilizó para recolectar datos; finalmente, se presentó el proceso de análisis aplicado a los datos en los resultados presentados en el capítulo III.

#### **Cuadro # 4 Actividades de Procedimiento**

##### **ACTIVIDADES DE PROCEDIMIENTO**

- Investigación sobre la RSE.
- Revisión de teorías referentes a otras empresas similares.
- Temas de repercusión ambiental.
- Responsabilidad social de la Refinería La Libertad ante la comunidad.

Elaborado por: Roberto Merchán

## CAPITULO III

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.1.- ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

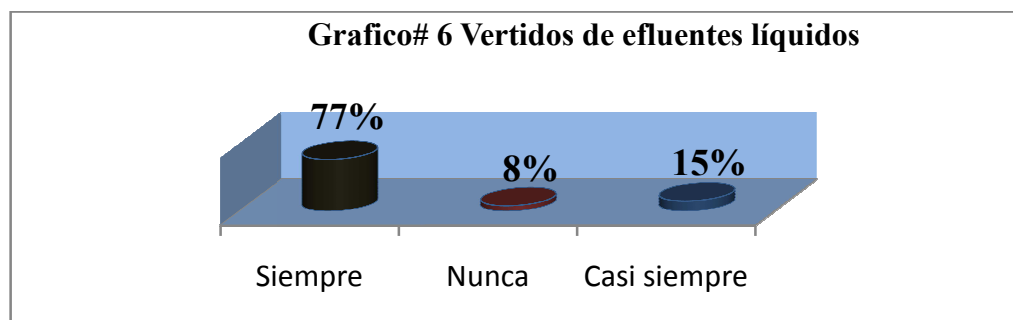
##### Incidencia Socio-ambiental

*¿Ha habido vertidos de efluentes líquidos que han contaminado el mar?*

**Tabla # 1 Vertidos de efluentes líquidos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	195	77%
Nunca	20	8%
Casi siempre	38	15 %
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

El 77% de los encuestados, manifestaron que siempre ha habido derrame que ha contaminado el mar, como la que ocurrió hace algunos años atrás cuando una fuga por una de las tuberías de transporte de petróleo fue la supuesta causa del derrame de crudo en La Libertad; el 15% manifestó que Casi siempre y el 8% dijo que nunca ha habido derrame. Según datos de la Superintendencia de la terminal marítima de esa localidad, cerca de 200 galones de crudo se vertieron al mar.

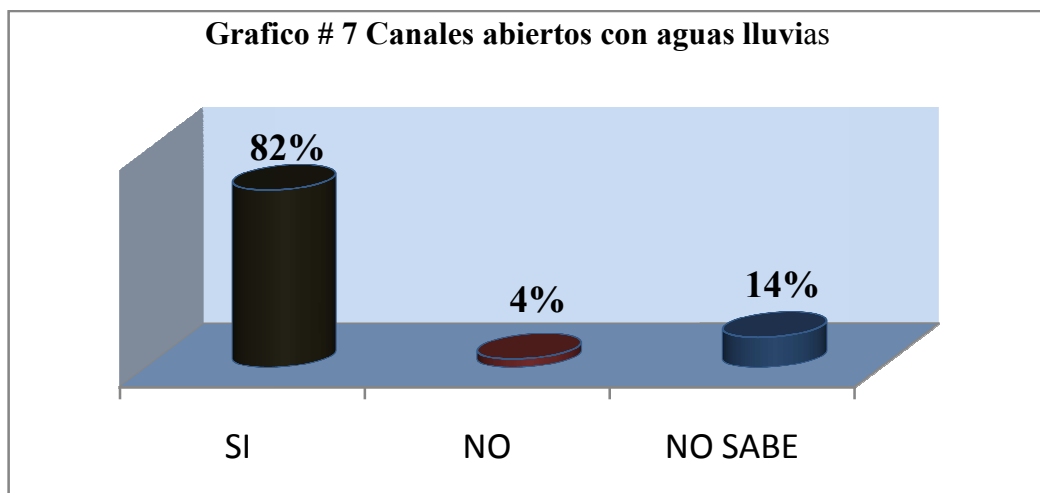


*¿Considera usted que los canales abiertos con aguas lluvias que sirven como conducción de descargue de aguas aceitosas afectan a la salud del los habitantes?*

**Tabla # 2 Canales abiertos con aguas lluvias**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	208	82%
NO	10	4%
NO SABE	35	14 %
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

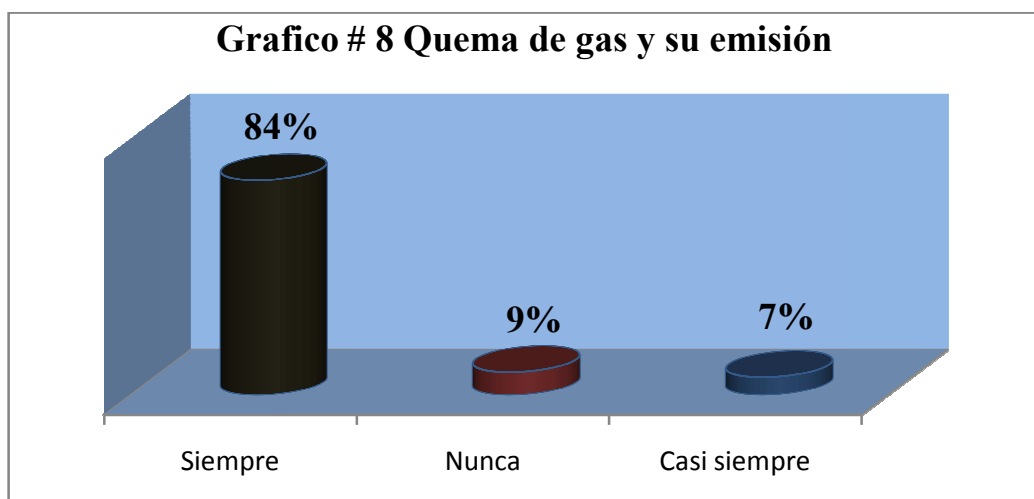
El 82% indicó que los canales abiertos con aguas lluvias que sirven como conducción de descargue de aguas aceitosas e hidrocarburos de los que emanan gases y causan inflamación de las vías respiratorias por lo tanto afectan a la salud del los habitantes, el 4% indico que los mismos no afectan a la salud de los habitantes, el 14% no sabe.

*¿Usted se ha sentido afectado en su salud por la quema de gas y su emisión?*

**Tabla # 3 Quema de gas y su emisión**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	213	84%
Nunca	23	9%
Casi siempre	18	7 %
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

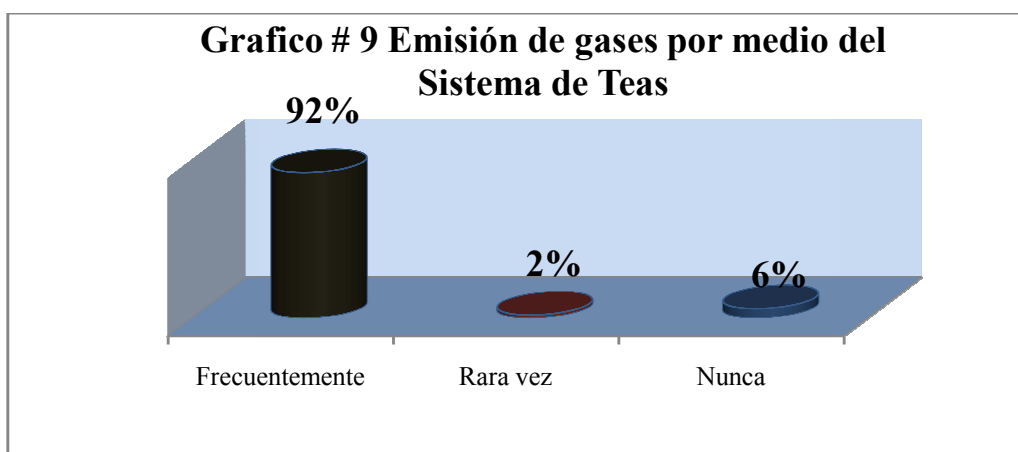
El 84% de los encuestados manifiestan que siempre se han sentido afectado en su salud por la quema de gas y su emisión, el 9% indicó que nunca. La quema de gas en la Refinería Estatal de La Libertad es una actividad parte de su proceso de refinación de crudo. Pero la emisión del gas producto de esta quema, incluidos los parámetros que caracterizan esta emisión, debe cumplir con los límites permisibles establecidos por la Normativa Ambiental vigente.

*¿Cree usted que la emisión de gases por medio del Sistema de Teas tiene un impacto negativo en los habitantes de la zona aledaños?*

**Tabla # 4 emisión de gases por medio del Sistema de Teas**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	233	92%
Rara vez	7	2%
Nunca	13	6%
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

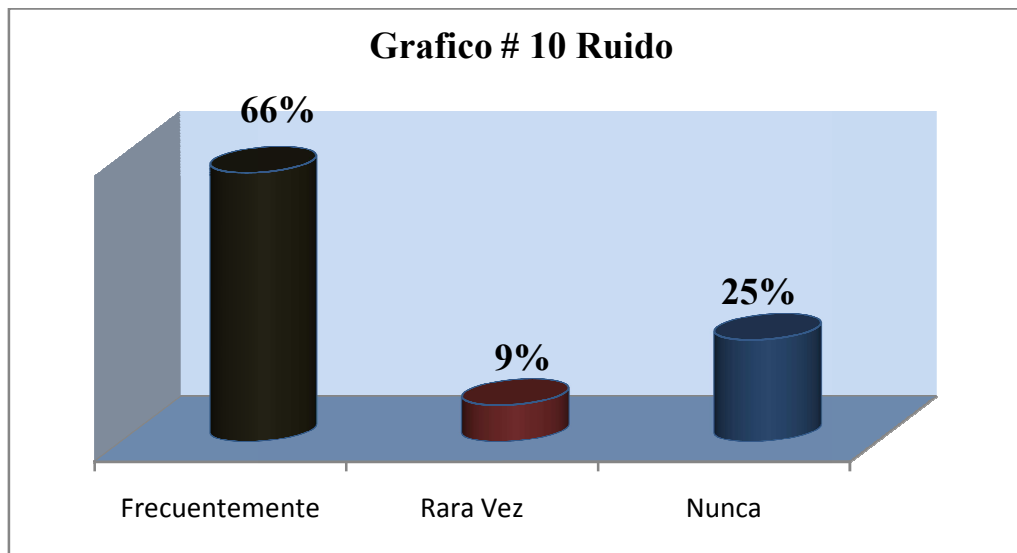
El 92% expresó que frecuentemente la emisión de gases por medio del Sistema de Teas tiene un impacto negativo en los habitantes de las zonas aledaños; el 6% indicó que nunca. Los volúmenes excedentes de gases ligeros combustibles procedentes de las diferentes unidades de proceso que no pueden ser usados directamente son descargados en el cabezal de gas a las teas correspondientes. Un aspecto importante que se debe tratar dentro del Sistema de Teas de la Refinería Estatal de la Libertad, es la emisión de gases producto de la combustión de los gases excedentes y que no pueden ser usados dentro de sus procesos.

*¿Considera usted que existe un nivel de presión sonora (ruido) continuo y permanente generado por el funcionamiento de la planta industrial con incidencia directa a sus trabajadores?*

**Tabla # 5 Ruido**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	168	66%
Rara Vez	24	9%
Nunca	61	25%
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

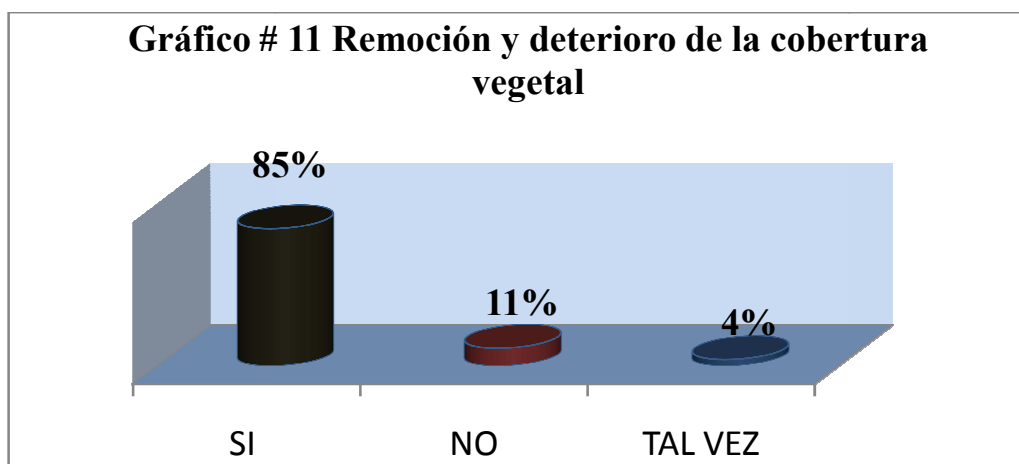
El 66% manifiesta que frecuentemente existe un nivel de presión sonora (ruido) continuo y permanente sobre los 80 db (A), en promedio, generado por el funcionamiento de la planta industrial con incidencia directa a sus trabajadores; siendo indispensable el uso de los respectivos protectores auditivos; el 9% indicó que rara vez existe. Los barrios aledaños, son los barrios que se encuentran dentro del área de influencia directa por el nivel de ruido de la Refinería de La Libertad.

*¿Cree usted que el deterioro de la cobertura vegetal se produce por la emisión al aire polvo, por fluidos de producción, lubricantes?*

**Tabla # 6 Remoción y deterioro de la cobertura vegetal**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	217	85%
NO	26	11%
TAL VEZ	10	4%
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

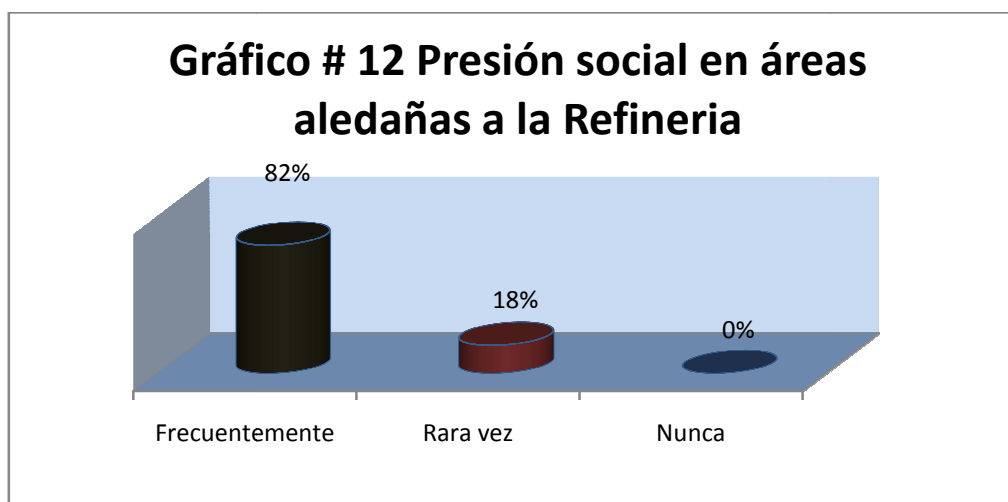
El 85% expresa que el deterioro de la cobertura vegetal se produce por la emisión al aire polvo, por fluidos de producción, lubricantes y causan un rompimiento en la secuencia evolutiva de la vegetación por la regeneración natural, el 11% indicó que no; mientras que el 4% expresó que tal vez se pueda producir.

*¿Cree usted que existe riesgo para la población aledaña la ubicación de la refinería La Libertad?*

**Tabla # 7 Presión social en áreas aledañas la refinería**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	208	82%
Rara vez	45	18%
Nunca	00	0%
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

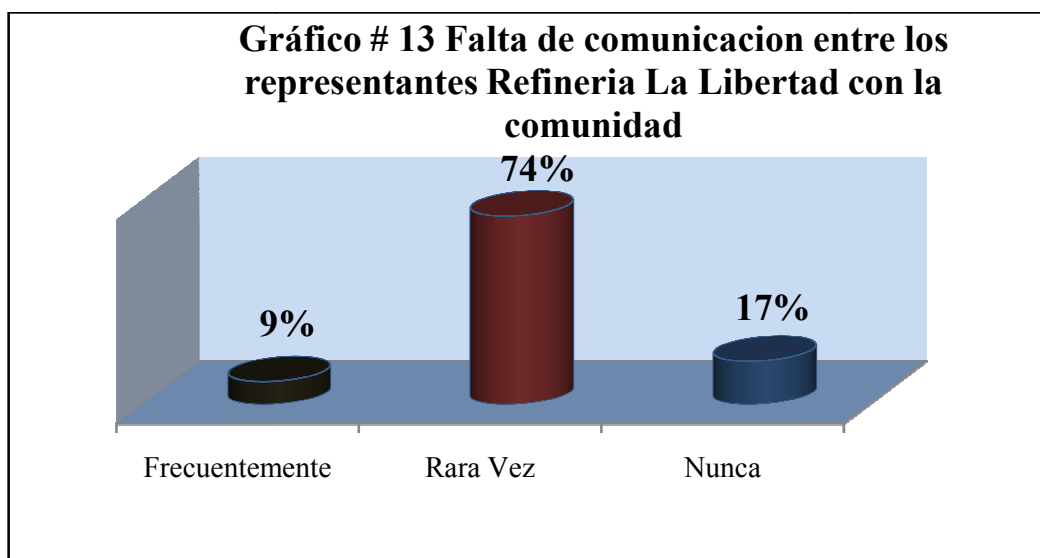
El 82% de los encuestados indicaron que frecuentemente existe riesgo para la población aledaña la ubicación de la refinería La Libertad, hay que considerar que cuando la Refinería inicia sus actividades, no existía población dentro de su área de influencia, poco a poco se ha dado un proceso de invasión en las áreas cercanas a este complejo industrial, lo que es un problema latente y evidentemente un riesgo para la población aledaña; se evidencia también que el 18% de los encuestados manifestaron que rara vez existe el riesgo.

¿Cree usted que existe comunicación entre la Refinería La Libertad y la comunidad en cuanto a ejecución de programas, planes y proyectos?

**Tabla # 8 Falta de comunicación entre la Refinería La Libertad y la comunidad**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	23	9%
Rara Vez	187	74%
Nunca	43	17%
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

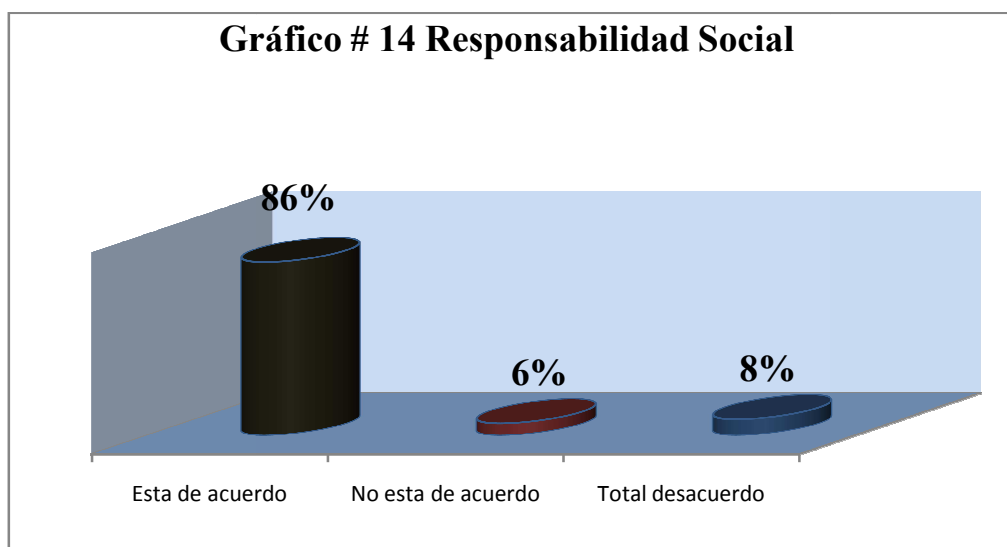
El 74% manifestó que rara vez hay comunicación entre la Refinería y la comunidad, sobre los posibles planes, programas y proyectos a ejecutarse. La Comunicación no es simplemente un emisor y un receptor, es una negociación entre dos personas, un acto creativo. No se mide por el hecho de que el otro entienda exactamente lo que se le dijo, sino porque contribuye con su parte a que ambos cambien de acción, formándose un sistema de interacción y reacción bien integrado; solo el 9% expresó que frecuentemente hay comunicación ente la comunidad y la empresa.

*¿Usted está de acuerdo que la empresa Petroecuador Refinería la Libertad aplique responsabilidad social?*

**Tabla # 9 Responsabilidad social**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Esta de acuerdo	218	86%
No esta de acuerdo	15	6%
Total desacuerdo	28	8%
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

Entre los encuestados tanto trabajadores como moradores del sector (218), expresaron que están de acuerdo que se aplique Responsabilidad Social en sectores aledaños de la empresa; solo un 6% indicó que no. La RSE debe de aplicarse de tal manera que la empresa maneje y mejore su impacto social y ambiental para con sus constituyentes internos y externos y así obtener una mejor calidad de vida.

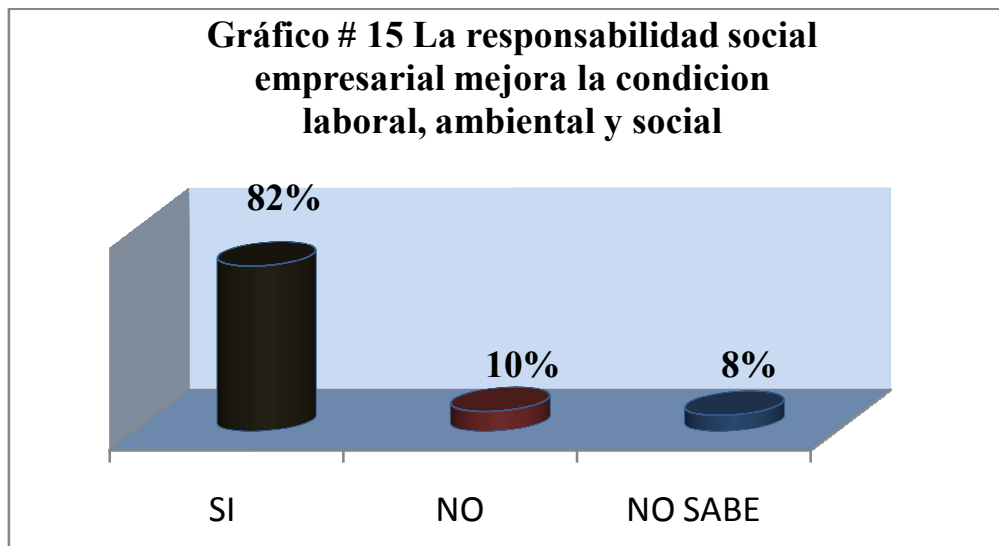


*¿Puede la Responsabilidad Social Empresarial Ayudar a mejorar la condición laboral, ambiental y social de la empresa y su entorno?*

**Tabla # 10 La RSE mejora la condición laboral, ambiental y social**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	208	82%
NO	26	10%
NO SABE	19	8%
TOTAL	253	100%

Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Colaboradores de la Refinería y colectividad/ Elaborado por: Roberto Merchán

El 82% de las personas encuestadas manifestaron que al desarrollar la RSE en Petroecuador Refinería la Libertad ayudará a mejorar todos los aspectos que ésta involucra e inclusive los beneficios para la empresa serian tanto externos como internos ya sea con la comunidad, en lo comercial, en el aspecto legal, lo financiero y lo ambiental; se aprecia en el gráfico no cree que la Responsabilidad social ayude a mejorar las condiciones tanto laboral, ambiental y social.

### 3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

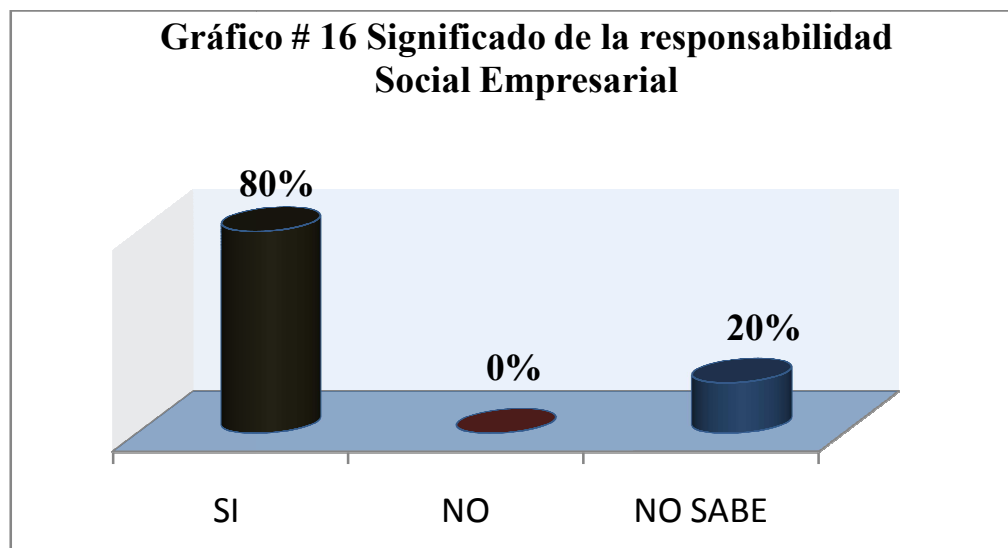
#### Análisis de resultados de la entrevista

*¿Conoce usted el significado de Responsabilidad Social Empresarial?*

**Tabla # 11 Significado de Responsabilidad Social Empresarial**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	0	00%
NO SABE	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán

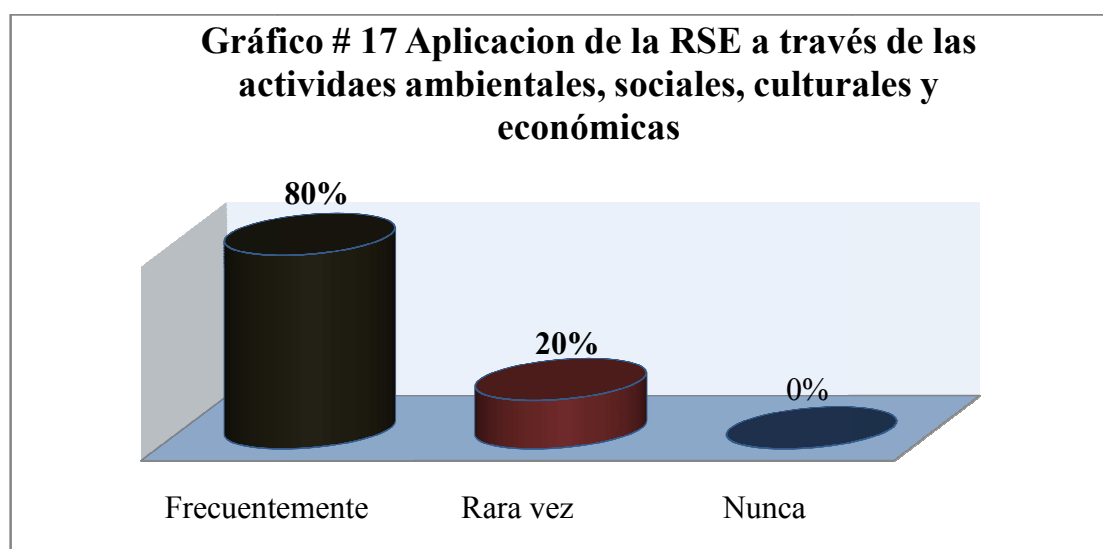
El 80% de los entrevistados indicaron que si tienen conocimiento de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, manifestaron que la empresa está efectuando Responsabilidad social en cuanto a lo que se refiere aportar en aras del buen vivir de la comunidad con proyectos sociales, culturales y económicos. El 20% comunico que no sabe específicamente que es la RSE.

*¿Se aplica la Responsabilidad Social Empresarial a través de las actividades ambientales. Sociales. Culturales y económicos?*

**Tabla # 12 Aplicación la RSE en las actividades Ambientales, Sociales, Culturales y económicos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	4	80%
Rara vez	1	20%
Nunca	0	00%
TOTAL	5	100%

Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán

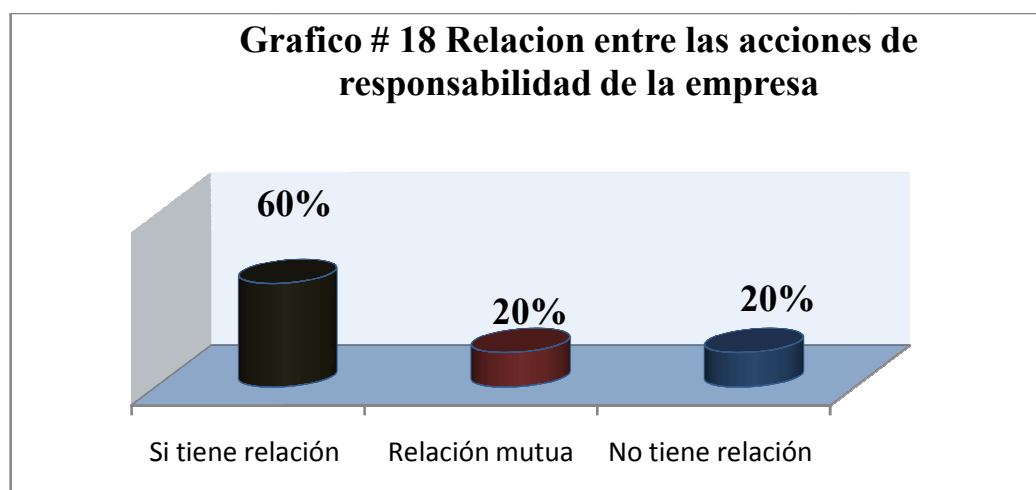
El 80% de los entrevistados aseguran que la empresa Petroecuador Refinería la Libertad de la Provincia de Santa Elena, realiza varias actividades en relación con la RSE, Pues La Responsabilidad Social en relación a la parte ambiental, realiza proyectos que benefician a la comunidad o comúnmente como se lo denomina mercadotecnia verde, además apoya a barrios y escuelas con proyectos que son aprobados anualmente por el Semplades, mientras que el 20% nos comunico que rara vez se realizan dichas actividades.

*¿Existe relación entre las acciones de responsabilidad de la empresa y los valores que esta sostiene?*

**Tabla # 13 Relación entre las acciones de responsabilidad de la empresa**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si tiene relación	3	60%
Relación mutua	1	20%
No tiene relación	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán

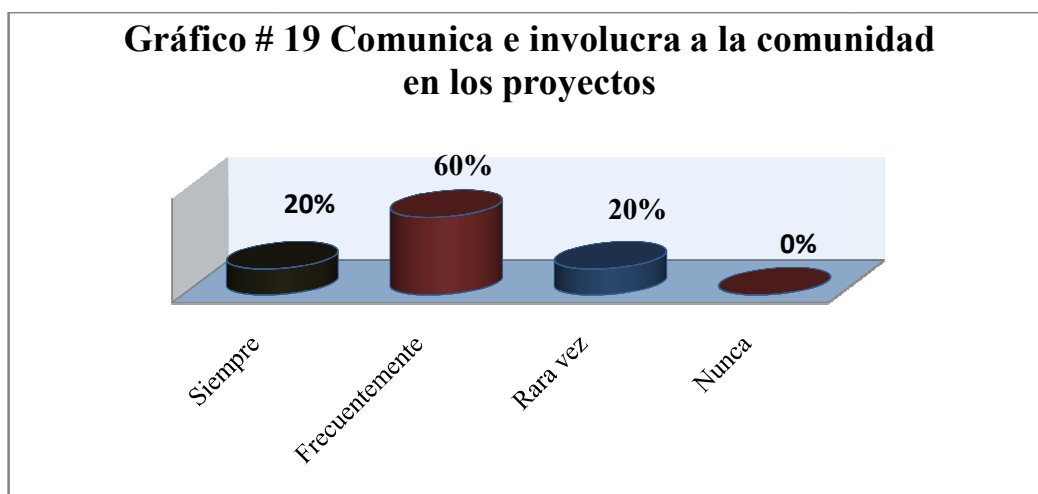
Los entrevistados en un 60% nos comunican que sí existe una relación entre los valores de la empresa y las acciones que ésta realiza concernientes con la RSE. Son los valores, principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa, su transparencia interna y externa, así como su cumplimiento legal. El cumplimiento de la ley debe de ser la base de toda acción de Responsabilidad Social Empresarial. No podemos hablar de ningún tipo de cumplimiento si la empresa no cumple con las leyes nacionales y convenios internacionales a los que el país está suscrito.

*¿Cree usted que Petroecuador Refinería la Libertad comunica e involucra a la comunidad en los proyectos que emprende?*

**Tabla # 14 Comunica e involucra a la comunidad en los proyectos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20%
Frecuentemente	4	60%
Rara vez	1	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán

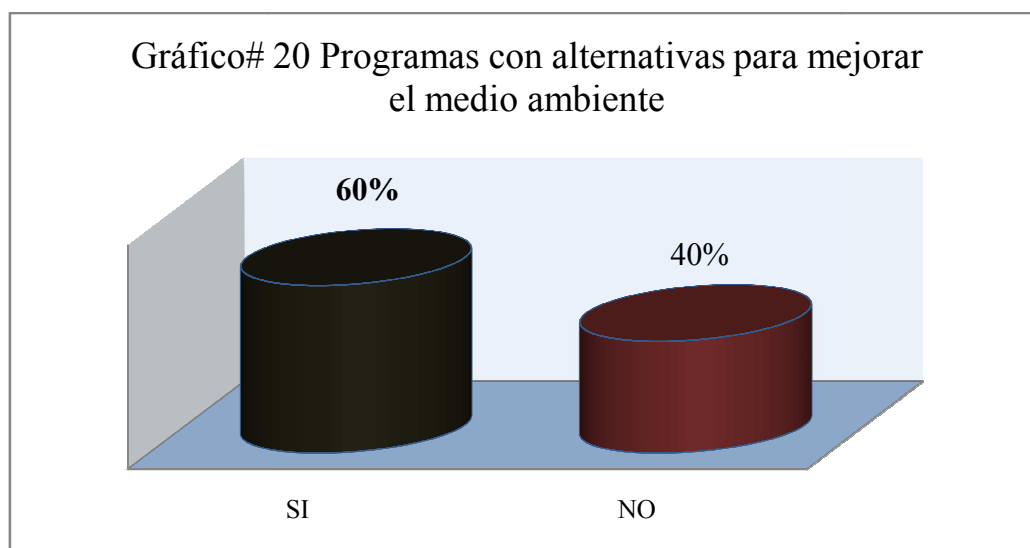
El 60% manifestó que frecuentemente se comunica e involucra a la comunidad en los proyectos que emprende, un 20% asegura que siempre se comunica e involucra a la comunidad y el otro 20% que rara vez; considerando estos resultados deben de presentarse proyectos de capacitación sobre la RSE, para que toda la comunidad empiece a ser socialmente responsable, aunque la empresa realiza varios proyectos para la conservación, cuidado, reforestación, monitoreo, sobre el medio Ambiente, la comunidad también tiene parte en colaborar para desarrollar un "buen vivir", que implica "armonía con uno mismo, la naturaleza y con los demás.

*¿Existen en la empresa junto a la comunidad, programas con alternativas para mejorar el cuidado del medio ambiente?*

**Tabla # 15 Programas con alternativas para mejorar medio ambiente**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán

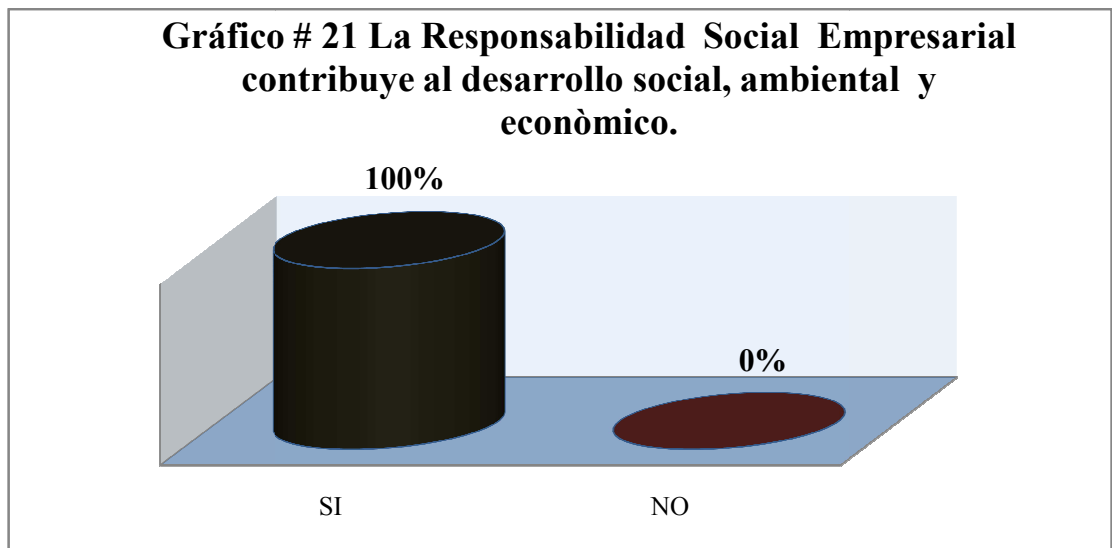
El 60% de los entrevistados hace referencia que sí existen alternativas de cuidado del medio ambiente pero el 40% dice que involucra muy poco la relación entre la Empresa y la comunidad en lo que se refiere a participar de los programas que ésta realiza, puesto que son programas o proyectos financiados y efectuados en busca del buen vivir.

*¿Cree usted que la Responsabilidad Social Empresarial puede contribuir al desarrollo social, ambiental y económico?*

**Tabla # 16 La RSE contribuye al desarrollo social, ambiental y económico**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	00%
TOTAL	5	100%

Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán

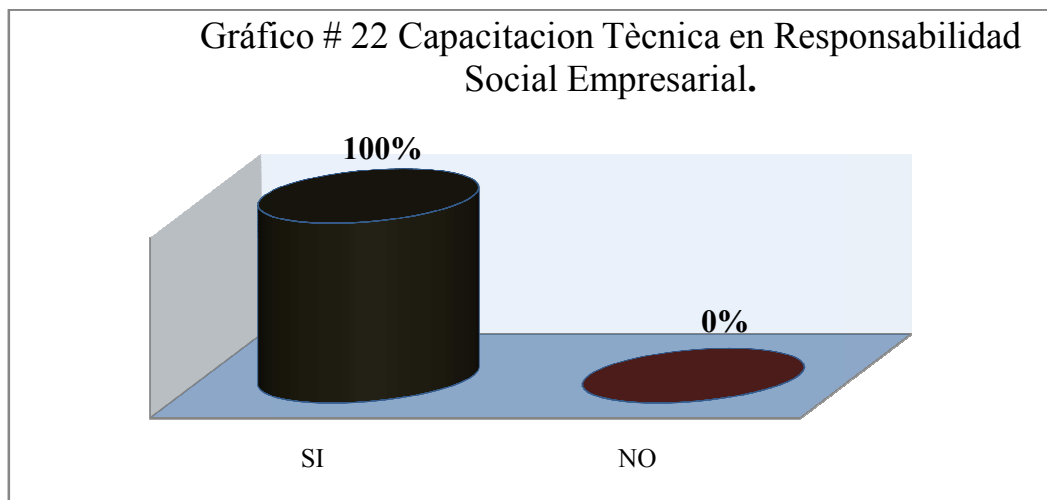
El 100%, expresó que se debe implementar la RSE en Petroecuador Refinería la Libertad, pues esto ayudaría y contribuiría a buscar el Buen vivir de la comunidad y los colaboradores de la Empresa, La RSE involucra los tres aspectos fundamentales para el desarrollo sustentable y sostenible que son: el aspecto social, ambiental y económico.

*¿Cree usted que se debe implementar capacitación técnica en RSE para aplicarla en el manejo del desarrollo sustentable y sostenible?*

**Tabla # 17 capacitación técnica en RSE**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	00%
TOTAL	5	100%

Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán

Los 5 entrevistados manifestaron que dentro de la empresa y en la población si estarían predispuestos para la implantación de capacitación técnica sobre la RSE; La normativa y las nuevas condiciones económicas, tecnológicas y laborales exigen que se produzca con responsabilidad. El desarrollo sostenible o sustentable tiene por objeto asegurar un buen vivir para todos los habitantes, hoy y para futuras generaciones. Siendo la RSE una alternativa de desarrollo ambiental, económico y social, que debe enmarcarse dentro de la estrategia del desarrollo sostenible, donde interactúan criterios medioambientales, socioculturales y económicos.

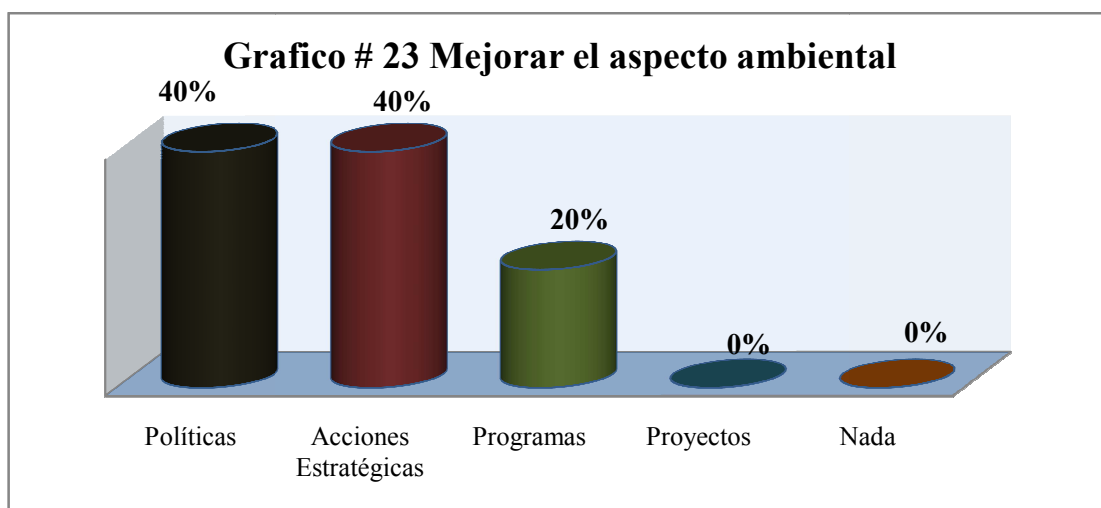


*¿Qué genera Petroecuador Refinería la Libertad para mejorar el Aspecto Ambiental?*

**Tabla # 18 Mejorar el Aspecto Ambiental**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Políticas	1	40%
Acciones Estratégicas	2	40%
Programas	2	20%
Proyectos	0	00%
Nada	0	00%
TOTAL	5	100%

Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán



Fuente: Jefes de áreas en la Refinería la Libertad/ Elaborado por: Roberto Merchán

En su totalidad los entrevistados afirman que la empresa genera: Políticas (40%) Porque esta Priorizando la prevención de los impactos ambientales en coordinación con las Filiales.- Acciones Estratégicas (40%) Donde busca Mejorar los procesos de refinación y la Incorporación de tecnología para monitoreo, control y tratamiento de emisiones, descargas y desechos sólidos, además de cumplir con la normativa Ambiental e implementar sistemas integrales de control. -Programas (20%) Para la Optimización y modernización de sistemas de emisiones de procesos de combustión y control de descargas, emisiones y desechos sólidos.

### 3.3 ANÁLISIS DE LA ESCALA DE LICKERT.

Se aplica la escala Lickert para definir si se cumple con la Responsabilidad Social empresarial tanto interna como externa que tienen los directivos de la Refinería de La Libertad con los trabajadores y la comunidad adyacente.

Población: 334 Colaboradores Operativos

Muestra: 181

Su fórmula es:

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$
$$n = \frac{334 (0,5 \cdot 0,5)}{(334 - 1)(0,05/2)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{334 (0,5 \cdot 0,5)}{333 (0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{83,5}{0,458125}$$

$$n = 182$$

#### 3.3.1 Parámetros de la escala de Lickert:

Totalmente de acuerdo	1 punto
De acuerdo	2 puntos
Neutral	3 puntos
En desacuerdo	4 puntos
Totalmente en desacuerdo	5 puntos

*¿No se patrocina, promueve e involucra directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio a la comunidad?*

Totalmente de acuerdo	X punto
De acuerdo	X puntos
Neutral	3 puntos
En desacuerdo	4 puntos
Totalmente en desacuerdo	X puntos

*¿No existe una adecuada gestión para prevenir riesgos laborales?*

Totalmente de acuerdo	X punto
De acuerdo	2 puntos
Neutral	X puntos
En desacuerdo	4 puntos
Totalmente en desacuerdo	X puntos

*¿No se comparte con la comunidad, acciones de interés del sector a la que se pertenece?*

Totalmente de acuerdo	X punto
De acuerdo	2 puntos
Neutral	3 puntos
En desacuerdo	X puntos
Totalmente en desacuerdo	X puntos

*¿No existe apoyo para el desarrollo de zonas verdes en la comunidad?*

Totalmente de acuerdo	X punto
De acuerdo	2 puntos
Neutral	3 puntos
En desacuerdo	X puntos
Totalmente en desacuerdo	X puntos

*¿Se contamina frecuentemente el mar?*

Totalmente de acuerdo	1 punto
De acuerdo	2 puntos
Neutral	X puntos
En desacuerdo	X puntos
Totalmente en desacuerdo	X puntos

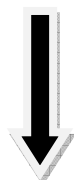
*¿No se apoyan las actividades de servicio comunitario del sector?*

Totalmente de acuerdo	X punto
De acuerdo	X puntos
Neutral	3 puntos
En desacuerdo	X puntos
Totalmente en desacuerdo	X puntos

*Interpretación de resultados:*

Totalmente de acuerdo	1 puntos
De acuerdo	8 puntos
Neutral	12 puntos
En desacuerdo	8 puntos

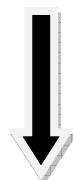
20 encuestados      44 encuestados      71 encuestados      45 encuestados      2 encuestados



Actitud muy



Actitud



Actitud



Actitud



Actitud muy

Desfavorable 1	Desfavorable 8	Indiferente 12	Favorable 8	Favorable 2
----------------	----------------	----------------	-------------	-------------

Al analizar la Escala de Lickert se pudo observar que La Responsabilidad Social Empresarial no se aplica en su totalidad a la comunidad interna como externa, se evidencia que 20 encuestados tienen una actitud muy desfavorable, 44 encuestados muestran una actitud desfavorable, 71 de ellos le es indiferente, 45 encuestados tienen una actitud favorable y 2 presentan una actitud muy favorable frente a la responsabilidad social empresarial que tiene la Refinería Estatal de La Libertad.

Esto demuestra que los directivos de la Refinería La Libertad no aplican en su totalidad la Responsabilidad Social Empresarial, tanto en el ambiente interno como en el entorno comunitario.

### **3.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

La responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Las empresas tienen la responsabilidad de conocer el entorno en el que operan. Deben tener un claro conocimiento de todo lo que rodea su empresa, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa.

La empresa debe de orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa, en cada caso ya sea interno o externo. La Empresa Estatal Petrolera realiza obras sociales, con el fin de atenuar los impactos que se producen en la actividad petrolera y además para contrarrestar la mala opinión que ha provocado la población aledaña al área de operación hidrocarburífera, pero eso no es suficiente, ya que se evidencia la falta de control

en la contaminación que se produce al desarrollar esta actividad y a la casi ausencia de programas y planes que ayuden a las familias que se sitúan en los sectores aledaños a este complejo petroquímico a desplegar acciones se oriente efectivamente hacia el desarrollo sostenible; fundamentándonos en la Constitución De La República que declara que la Responsabilidad Social Empresarial es un Conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas: Económicos, Políticos, Socio Culturales y Ambientales que garantizan la obtención del Buen Vivir. Además es aquella que busca recuperar y conservar la naturaleza, mantener un ambiente sano para garantizar acceso al agua, aire y suelo, patrimonio natural donde la empresa debe producir, intercambiar, consumir, bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

Para la comunidad libertense la empresa Petroecuador Refinería La Libertad deberá partir de una determinación clara de lo que es RSE y de los resultados internos y externos que ésta generará además de su justificación práctica; esta forma de manejarse empresarialmente, traerá consigo beneficios para todos los grupos de interés que giran a su alrededor, incluyendo al gobierno, a la sociedad y a los trabajadores de esta empresa, donde participará activamente de un desarrollo sostenible que se logra única y exclusivamente teniendo una consciencia plena de lo que significa ser socialmente responsable y no basta con cumplir las leyes, hay que caminar más allá, buscando como horizonte principal ser justos y equitativos.

### **3.5 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Análisis dinámico de las variables por indicadores

*Hipótesis*

¿Con la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Refinería La Libertad se logrará el desarrollo sustentable y sostenible de la comunidad libertense?

Cálculo de las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Donde:

nie= frecuencia absoluta esperada.

Tniof= total de las frecuencias absolutas observadas en la fila.

Tnioc= total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.

n= tamaño muestral.

Cálculo de frecuencias:

Variable Independiente

Para la celda 1

$$nie1 = (251 \times 1438) / 1666 = 217$$

Para la celda 2

$$nie1 = (251 \times 228) / 1666 = 34$$

Variable dependiente

Para la celda 1

$$nie1 = (262 \times 441) / 531 = 218$$

Para la celda 2

$$nie1 = (262 \times 90) / 531 = 44$$

## VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable INDICADO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Vertidos de efluentes líquidos que han contaminado el mar.	195	59
Canales abiertos con aguas lluvias afectan a la salud de los habitantes.	208	46
Afectado en su salud por la quema de gas y su emisión.	213	41
Emisión de gases por medio del Sistema de Teas tiene un impacto negativo en los habitantes.	233	21
Nivel de presión sonora continuo y permanente generado por el funcionamiento de la planta industrial.	118	24
Deterioro de la cobertura vegetal.	217	37
Existe un riesgo para la población aledaña.	254	00
Promedio	<b>205</b>	<b>33</b>

Elaborado por: Roberto Merchán



## VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE INDICADOR	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Aplicación de la responsabilidad social en su sector	219	43
La Responsabilidad Social Empresarial Ayuda a mejorar la condición laboral, ambiental y social de la empresa y su entorno	209	45
La Refinería La Libertad comunica e involucra a la comunidad en los proyectos que emprende	5	0
Existe en la empresa junto a la comunidad, programas con alternativas para mejorar el cuidado del medio ambiente	3	2
La Responsabilidad Social Empresarial puede contribuir al desarrollo social, ambiental y económico	5	0
Promedio	88	18

Elaborado por: Roberto Merchán

Resumen de los promedios obtenidos en las Variables Independiente y Dependiente

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Independiente	205	33
Dependiente	88	18
TOTALES	293	51

Elaborado por: Roberto Merchán

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	Tniof	
VI	nio= 205    nie= 293	nio= 33    nie= 51	344	100
VD	nio= 88    nie= 293	nio= 18    nie= 51	344	100
Tnioc	586	102	688	200

Elaborado por: Roberto Merchán

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

$$nie = \frac{344 * 344}{1666}$$

$$nie = \frac{118336}{1666}$$

$$nie = 71$$

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(238 - 71)^2}{344}$$

$$X^2 = \frac{334}{344} = X^2 = 1$$

$$X^2 = 1$$

Se determinó el valor de chi cuadrada que es 1, se la compara con su valor teórico, con un nivel de confianza de 95%. Para poder comparar el valor de chi cuadrada calculada con su valor teórico, debemos calcular el grado de libertad para cuadros 2x2 al 95% de confianza mediante la siguiente fórmula:

$$gl = (f-1)(c-1)$$

Donde

gl= grados de libertad

f= filas

c= columnas del cuadro

$$\text{Entonces: } gl = (2-1)(2-1) = (1)(1) = 1$$

$$X^2 = 1$$

$$gl = (f-1)(c-1)$$

$$gl = (2-1)(2-1)$$

$$gl = (1)(1) = gl = 1 = 3.841$$

La chi cuadrada calculada es 1 igual a la chi teórica, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. Se Puede manifestar que con la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Refinería La Libertad se logrará el desarrollo sustentable y sostenible de la comunidad libertense.

### 3.6 CONCLUSIÓN

En base a la investigación realizada de acuerdo a las opiniones expuestas por la población del cantón La Libertad y al diálogo que se mantuvo entre las autoridades y funcionarios de la Refinería de La Libertad se determinaron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- La importancia de la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia la comunidad y hacia sus colaboradores, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, en lo que corresponde a lo ambiental, económico y social; según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo.
- El entorno es quien genera la fuerza de cambio en el medio organizacional. El cambio se debe gestionar, se debe planificar y sobre todo se debe asumir; de acuerdo a la investigación se pudo observar que ante la falta de un proceso de comunicación sobre las acciones sociales emprendidas en beneficio de las comunidades, los esfuerzos de la Refinería La Libertad se mantienen ignorados por parte de la población.
- El estudio reveló que las actividades de la Refinería Estatal de La Libertad generan repercusiones ambientales con incidencia en los barrios aledaños, afectando la salud de los habitantes de este sector.
- La Responsabilidad Social Empresarial es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que tenemos como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.

### **3.7 RECOMENDACIÓN**

- Permitir la cooperación entre diferentes grupos de interés de la empresa; facilitar la identificación de soluciones prácticas a los problemas a través de diálogos, proyectos de aprendizaje y de alianzas; informar, motivar e incentivar la participación de otras empresas en los programas de responsabilidad empresarial.
- Contribuir a la creación de una cultura de responsabilidad social empresarial; promover el diálogo y el aprendizaje mediante el intercambio de las experiencias concretas y buenas prácticas de las empresas; que establecen pautas de comportamiento responsable de la empresa.
- Es imprescindible la aplicación de acciones con el fin de contrarrestar los impactos negativos que produce la instalación del complejo petroquímico de La Libertad, dichas acciones deben de tener Responsabilidad Social con capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos.
- Aplicar un manual de Responsabilidad Social Empresarial, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, estableciendo estrategias de planificación, seguimiento y control de las acciones desplegadas por la empresa y sus filiales en los ámbitos industriales, ambientales y de desarrollo.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012**

##### **4.1 PRESENTACIÓN**

La implantación de la propuesta trae consigo impactos positivos sobre la comunidad y el medio ambiente. A través de ella se busca optimizar los conocimientos a la empresa Petroecuador Refinería La Libertad de la Provincia de Santa Elena sobre la Responsabilidad Social que debe aplicar y generar para los habitantes de los sectores aledaños a la misma, la que debe impulsar y conformar un nuevo modelo de producción y desarrollo distinto a los tradicionales que ha venido aplicando, enfatizándose en el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa, es decir, el buen vivir de la colectividad.

El manual propuesto es de Responsabilidad Social que se debe desarrollar dentro de la empresa petrolera en donde su aplicación, permitirá que tanto la empresa como la comunidad conozcan sus responsabilidades y capacidades como forjadores de un desarrollo endógeno, que a su vez incrementarán sus conocimientos acerca del desarrollo integral sostenible y sustentable.

En la propuesta se aplica las normas ISO 26000 como medida para el fortalecimiento de la práctica de la Responsabilidad Social, se aplicará sus principios, integrará e implementará su práctica en toda la organización y su esfera de influencia, esta norma se encuentra dentro del contexto de

responsabilidad social relacionadas con el medioambiente, derechos humanos, prácticas para involucrar a la comunidad y su desarrollo social basados en el comportamiento ético y el cumplimiento de las leyes, el empleo de la Norma SA-8000 consistente en la evaluación de la responsabilidad social en los lugares de trabajo incluyendo la seguridad y salud ocupacional, y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo.

## **4.2 OBJETIVOS**

### **4.2.1 Objetivo General**

Proponer un Plan de Gestión de Comunicación para difundir las obras de compensación social que realiza la Refinería Estatal de La Libertad, en los barrios aledaños a su área de influencia.

### **4.2.2 Objetivos Específicos**

- Debilitar las percepciones negativas de la población con respecto a la Refinería de La Libertad.
- Mantener informado a los públicos internos de las obras de compensación social, mediante el uso de los medios de información.
- Establecer canales de comunicación, a través de eventos de participación, para promover una difusión de las obras sociales visibles a la comunidad libertense.
- Consolidar una imagen positiva de la Refinería de La Libertad en la percepción de los barrios aledaños a su área de influencia, con la cobertura de medios de comunicación nacionales y locales.

## **4.3 CONTENIDO**

La propuesta estará integrada de las siguientes actividades:

- a) Creación del Fondo de Desarrollo Comunitario.
- b) Desarrollo e Implantación del Sistema Informático de Registro y Control.
- c) Plan de Gestión de Comunicación.

### **4.3.1 Descripción de Actividades**

Suministrar elementos de gestión consistentes para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que satisfaga las necesidades de los grupos de interés y que genere externalidades socialmente responsables.

#### *Misión:*

PETROECUADOR, es una Empresa Estatal integrada, cuya finalidad es crear riqueza para el desarrollo de la población ecuatoriana, mediante la eficiente explotación de recursos hidrocarbúricos, en un marco de respeto y protección al medio ambiente; todo esto de acuerdo con las políticas de hidrocarburos establecidos por el Gobierno Nacional y bajo el marco jurídico vigente.

#### *Visión:*

Empresa Petrolera Estatal, que maneja los negocios petroleros que le asigna el Estado, con capacidad estratégica, flexibilidad organizacional, autonomía financiera y administrativa y cultura empresarial competitiva; que opera con estándares de eficiencia internacional; líder en el mercado nacional.

#### *Objetivos:*

PETROECUADOR, tiene por objeto el desarrollo de las actividades que le asigna la Ley de Hidrocarburos, en todas las fases de la industria petrolera, lo cual estará orientado a la óptima utilización de los hidrocarburos, que pertenecen al patrimonio inalienable e imprescriptible del Estado, para el desarrollo económico y social del país, de acuerdo con la política nacional de hidrocarburos establecida por el Presidente de la República, incluyendo la investigación científica y la generación y transferencia de tecnología.



Optimizar los recursos de la empresa, el mejoramiento de la eficiencia de los equipos instalados, un adecuado flujo de las inversiones establecidas para la producción de petróleo y, sobre todo, el concurso de todos y cada uno de los trabajadores de la empresa.

La Política Petrolera se sustentará en el fortalecimiento de PETROECUADOR como una verdadera empresa, permitiéndole que con sus cerca de cuatro mil millones de dólares en activos, más de tres mil quinientos millones de barriles de reservas probadas y un negocio positivo en marcha, no se vea afectada por decisiones políticas.

*d) Creación del Fondo de Desarrollo Comunitario*

Políticas generales encaminadas al cumplimiento de los objetivos planteados:

<b>POLITICAS</b>
1.- Impulsar el desarrollo socio-económico cultural de las comunidades afectadas por la explotación petrolera.
2.- Controlar el impacto negativo al ecosistema natural y hábitat individual y colectivo de las poblaciones cercanas.
3.- Proyectar una imagen positiva de la Refinería La Libertad y promover una relación de armonía institución-comunidad.
4.- Apoyar el rescate de zonas monumentales de valor histórico y a la divulgación de estudios científicos y culturales.

Elaborado por: Roberto Merchán

En este sentido, las políticas se visualizan como un mecanismo idóneo para la entrega de aportes económicos para obras de beneficio social ejecutadas por organismos seccionales, o a través de las propias organizaciones de las comunidades. Es importante realizar la suscripción de los convenios con las organizaciones y comunidades compensadas para establecer las responsabilidades tanto de la Refinería La Libertad como de los beneficiados.

Requerimientos metodológicos para la ejecución de las obras, entre ellos:

Realizar campañas de motivación para la presentación de proyectos, en cuya realización La Refinería La Libertad coopere sugiriendo en algunos casos su cobertura.
Establecer las necesidades de las poblaciones contenidas en las propuestas de proyectos presentados por los posibles beneficiarios
Seleccionar los proyectos en función de mitologías que identificaban algunas variables socio-económico-culturales y de carácter físico-espacial, que priorizan las comunidades más afectadas por los impactos de la actividad petrolera.
Incluir un análisis de verificación de correspondencia de objetivos de los proyectos con los objetivos generales del Programa de Obras de Beneficio Comunal.

Elaborado por: Roberto Merchán

El fondo se utilizará para satisfacer las demandas inmediatas de las poblaciones que van a ser afectadas o que habrían sido impactadas por la actividad, por la no existencia de una adecuada planificación estructurada de análisis de tales demandas por parte de la Refinería La Libertad.

El programa de obras de beneficio comunal permitirá canalizar donaciones económicas para la construcción de obras de infraestructura tales como: aulas escolares, casas comunales, baterías sanitarias, obras de alcantarillado, adecuaciones de parques, dispensarios médicos, entre otras y en menor medida, rubros destinados a: alimentos, utensilios, víveres, tubería usada, combustibles y otros.

*e) Desarrollo e Implantación del Sistema Informático de Registro y Control*

Objetivo:

Disponer de información en tiempo real que permita controlar y tomar acciones correctivas oportunas.

**Aspectos Importantes:**

- Realizar un registro en tiempo real.
- Diagnosticar y registrar enfermedades comunes en los trabajadores.
- Investigar y registrar accidentes de trabajo.
- Evaluar todos los factores de riesgos por puesto de trabajo.
- Diagnosticar el estado de cumplimiento técnico legal.

Elaborado por: Roberto Merchán

Salud Ocupacional

**UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

- Contaminación química
- Del ambiente laboral
- Efecto en la salud de los trabajadores.

Elaborado por: Roberto Merchán

*f) Plan de Gestión de Comunicación*

Plan de Gestión de Comunicación para difundir las obras de Compensación Social que realiza la Refinería Estatal de La Libertad en las comunidades aledañas a su área de influencia.

## PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

POLÍTICAS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN
1. Optimizar los instrumentos de comunicación existentes que genere información interna efectiva.	1.1.-Información oficial interna efectiva para que el personal de la REE se convierta en voceros positivos de las acciones sociales de la REE.	a) Realizar dispensadores con volantes informativos impresos de convenios para obras sociales, pasantías, apoyo a tesis universitarias y proyectos de investigación tecnológica.	Área de RR. PP de la REE.	Coordinar la distribución respectiva del material con los responsables de la acción.	Determinar la demanda del material impreso por parte de los funcionarios.
		b) Elaborar artículos impresos que informen sobre la labor social de la REE y remitir a RIN- Matriz para la publicación en la revista interna Petro-sucesos.	Área de RR.PP de la REE Relaciones Institucionales PEC-MATRIZ	Confirmar que la revista llegue a los destinatarios con la identificación de cada uno.	Analizar si la revista ha logrado su objetivo a través de encuestas.
		c) Crear el diseño de la presentación de intranet para la utilización del personal de la REE.	Diseñador Gráfico.	Verificar que el sistema de intranet se desarrolle de manera ágil y eficiente.	Comprobar si los funcionarios utilizan el sistema o no y si tienen alguna queja.
		d) Establecer espacios Informativos en las carteleras denominado “trabajamos por la comunidad” para comunicar sobre proyectos sociales que realiza la REE.	Área de RR.PP de la REE	Analizar la efectividad de las herramientas de comunicación existentes	Averiguar a través de encuestas las opiniones del personal respecto a la actividad realizada y sus sugerencias

Elaborado por: Roberto Merchán

### PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

POLÍTICAS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN
	1.2.- Información oficial interna efectiva para que el personal de la REE se convierta en voceros positivos de las acciones sociales de la REE.	a) Implementar espacios para generar el liderazgo a través de convocatorias en conferencias y talleres sobre proyectos de RSE	Área de RR. PP de la REE. Área de Capacitación de la REE	Verificar que todo el personal acuda a la capacitación.	Conocer el porcentaje de funcionarios que asisten a las convocatorias.
		b) Crear y producir el libro “Historias y Vidas” que describa las vivencias y experiencias del personal de la REE	Diseñador Gráfico	Constatar la distribución respectiva del material en el personal de la REE y al Sistema PEC a nivel nacional.	Verificar la entrega del material impreso al personal del Sistema PEC.
		c) Crear buzones de sugerencias para el personal.	Área de RR. PP de la REE	Revisar que el material sea colocado.	Conocer los requerimientos del personal.

Elaborado por: Roberto Merchán

## PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

POLÍTICAS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN
2.- Propiciar un diálogo permanente de las acciones de Compensación Social realizadas en la población La Libertad.	<b>2.1</b> Comunicación Directa y acercamientos con los líderes barriales de las zona de influencia petrolera	a) Reuniones entre el Superintendente de la REE líderes barriales, para compartir ideas, identificar necesidades y determinar acuerdos generales.	Área de RR. PP de la REE.	Asistencia de los líderes barriales a las reuniones.	Interés y apoyo por parte de los habitantes de los barrios cercanos a la REE
	<b>2.2</b> Fortalecer relaciones entre la REE y los representantes de las organizaciones beneficiadas por el aporte económico de la empresa	a) Crear mesas de trabajo con Municipio, Consejo Provincial y entidades beneficiarias, para difundir acción de Compensación Social	Área de RR.PP de la REE	Analizar la relación entre ellos.	Evidenciar que las actitudes de los actores sean positivas para la REE.

Elaborado por: Roberto Merchán

## PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

POLÍTICAS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN
3. Lograr una participación activa de la población de los barrios aledaños a Refinería.	3.1 Integrar a la comunidad para dar a conocer los beneficios de los proyectos sociales financiados por la empresa.	a. Crear un slogan que promocióne las acciones sociales emprendidas por la REE y anunciar en publicidad móvil en buses urbanos de la ciudad	Área de RR. PP de la REE.	Verificar que la publicidad se encuentre en cada uno de los buses urbanos de la ciudad.	Constatar si el slogan es recordado por la población.
		b. Organizar Concursos de Oratoria, Poesía y bailes autóctonos con la población.	Área de RR.PP de la REE	Confirmar las inscripciones al concurso por parte de la población.	Determinar que los eventos de participación tengan acogida para la población.
		c. Elaborar un video sobre historias de vida de jóvenes beneficiados por las acciones sociales de la empresa.	Área de RR.PP de la REE	Verificar el desarrollo de la post-producción del video.	Revisar si la producción del video cumplió con las expectativas.
		d. Organizar un Cine-barrio para presentar una película de cartelera, a fin de mostrar el video realizado al inicio de la presentación.	Área de RR.PP de la REE	Verificar que la convocatoria informe a todos los habitantes.	Visitar a los jóvenes que han culminado su aprendizaje técnico.
		e. Organizar Concurso “Genios Inéditos” para jóvenes que expresen interés por el Medio Ambiente en pintura, carpintería y artesanía.	Área de RR.PP de la REE	Los ganadores obtendrán becas escolares en los centros de capacitación financiados por la empresa.	Comparar el número de habitantes que asistieron al evento.

Elaborado por: Roberto Merchán

## PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

POLÍTICAS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN
	<b>3.2.</b> Promover la intervención permanente de los funcionarios de la REE en las actividades sociales empresariales	<b>a.</b> Construir una Unidad Móvil de Comunicación para difundir toda la información empresarial hacia la comunidad.	Área de RR.PP de la REE.	Verificar que exista todo el material de comunicación necesario para la difusión de la información empresarial.	Determinar si la población se siente informada sobre el Sistema PEC a través de encuestas.
		<b>b.</b> Invitar a la población beneficiaria de las obras sociales a realizar mingas en las que exista la co-participación entre empresa y comunidad	Área de Bienestar Social de la REE	Verificar que la convocatoria informe a todos los habitantes.	Constatar los trabajos realizados por la población en las obras de infraestructura realizados por la empresa, ubicadas en diferentes barrios.

Elaborado por: Roberto Merchán



## **Responsabilidad Social, Seguridad y Salud.-**

De conformidad con las atribuciones que le confiere al Art. 4 Reglamento Sustitutivo al Reglamento General a la Ley Especial de la Empresa Estatal de Petróleos del Ecuador (PETROECUADOR) y sus Empresas Filiales con Decreto Ejecutivo N° 868 (18 de enero de 2008) resuelve: “Creación de la Vicepresidencia Corporativa de Ambiental, Responsabilidad Social, Seguridad y Salud, de PETROECUADOR y sus Empresas Filiales, dependiente de la Presidencia Ejecutiva. Art. 2 Creación del Consejo Ambiental, como ente de Coordinación Corporativo que asume la limpieza y remediación ambiental a nivel nacional en áreas de influencia corporativa desde agosto del 2008.

La creación de Vicepresidencia Corporativa Ambiental de PETROECUADOR determinó jerarquizar a la Gestión Integral que debe fundamentarse en la construcción de calidad de vida para las personas en todos los aspectos: sociales, humanos, económicos, ambientales y políticos.

### *Funciones a cumplir de la Vicepresidencia Corporativa Ambiental*

Según la Resolución No. 021-DIR-2008 se define las siguientes funciones:

Proponer, promover y supervisar el cumplimiento de las políticas de Gestión Ambiental, Responsabilidad Social, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional en PETROECUADOR y sus empresas Filiales.
--

Aprobar, supervisar y controlar los planes y programas de gestión ambiental y seguridad integral corporativos.
--

Elaborar y presentar a la Presidencia Ejecutiva, la programación de las actividades relacionadas con la Gestión Ambiental, Responsabilidad Social, Relaciones Comunitarias, Seguridad Industrial e Institucional y Salud Ocupacional Corporativos; el plan operativo y la proforma del presupuesto anual de la Vicepresidencia Corporativa de Ambiental, Responsabilidad Social, Seguridad y
--

Salud, en coordinación con las Filiales y la Gerencia de Oleoducto,
Asesorar a la Presidencia Ejecutiva en temas relacionados con Gestión Ambiental, Responsabilidad Social, Relaciones Comunitarias, Seguridad Industrial e Institucional y, Salud Ocupacional.
Proponer y promover proyectos de carácter integral, para prevenir e impulsar una adecuada Gestión Ambiental,
Coordinar con entidades del estado relacionadas, programas, proyectos y actividades en materia ambiental, social y cultural
Administrar las partidas presupuestarias - fondo de prevención de la contaminación; Aportes y Transferencias – Fondo de Desarrollo Comunal.
Promover la participación de todos los funcionarios de PETROECUADOR y sus Empresas Filiales, en los programas de capacitación y difusión, en temas relacionados con la Gestión Ambiental
Proponer políticas y estrategias de Relacionamiento Comunitario y Responsabilidad Social.
Promover la realización de auditorías ambientales internas en la Empresa Estatal.
Emprender un Sistema de Seguridad Industrial, Seguridad Institucional y Salud Ocupacional en PETROECUADOR y sus Empresas Filiales.

Elaborado por: Roberto Merchán

*Objetivo Estratégico de la VAS:*

- Promover y ejecutar acciones para que la actividad hidrocarburífera se realice bajo los conceptos del desarrollo sustentable, cumpliendo con la Normativa Ambiental, de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y actuando con Responsabilidad Social en forma Corporativa.

*Políticas Corporativas de la VAS:*

- Priorizando la prevención de los impactos ambientales en coordinación con las Filiales y SOTE.

- Asumiendo el manejo de las Contingencias y Remediación de los Pasivos Ambientales.
- Asumiendo la Responsabilidad Social Corporativa en las áreas de influencia de PETROECUADOR.
- Consolidando institucionalmente el Sistema de Seguridad Integral.

#### **4.4 CONCLUSIÓN**

- La comunicación interna como externa se convierte en un soporte a las estrategias, y acciones, permitiendo solucionar los problemas ocasionados que se derivan del complejo petroquímico de la refinería de La Libertad.
- La refinería de La Libertad no debe limitarse a ser una mera producción de hidrocarburos en el sentido tradicional del concepto, el cumplimiento estricto a la normativa vigente, la adecuada relación con sus empleados, y el respeto al medio ambiente son los elementos fundamentales que toda empresa debe poseer.
- La refinería de La Libertad necesita cambios para fortalecer la gestión del talento humano, la empresa no solo debe ser generadora de recursos económicos para el país, sino la que representa el talento y empuje del ecuatoriano en pos de una empresa en que todos somos los accionistas.

#### **4.5 RECOMENDACIÓN**

- Promover una adecuada política de comunicación entre los directivos de la refinería de La Libertad y la población beneficiada de las obras de Compensación Social, el cual permitirá reconocer los problemas y encontrar un terreno de acción común a fin de crear un clima de identificación y de co-participación entre empresa y comunidad permitiendo convertir a los beneficiarios en protagonistas, asegurando el éxito de los proyectos de desarrollo social.
- Promover una política de Responsabilidad Social Corporativa, caracterizada por la transparencia de sus sistemas de gestión y por la exitosa implantación de sus programas sociales, comprometida activamente con el desarrollo económico, social y medio medioambiental.
- Aplicar la Responsabilidad Social como un compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.

#### 4.6 BIBLIOGRAFÍA

- ARCAS, NARCISO Y BRIONES, ANTONIO. (2009) “Responsabilidad social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social”, España,
- AZUERO, DIANA. (2009) “La Comunicación de la RSE, Propuestas para un modelo de comunicación responsable”, España.
- GARAVITO, CECILIA. (2007) “Responsabilidad Social Empresarial y Mercado de trabajo”, Perú, Junio,
- A MICHELET (2008) Los útiles de la Infancia. Editorial Herder, Barcelona.
- BAER, D.M. (2005) Análisis del comportamiento y psicología de desarrollo: Comentarios de Discusión. Desarrollo humano, 25, 357-361.
- BARRETT MD, HARRIS M Y CHASAN J. (2005) “Desarrollo léxico temprano y discurso maternal: una comparación de la inicial de los niños y aplicaciones subsecuentes de palabras ". Diario de la lengua del niño **18**: 21–40.
- BERK L. (2005) Infantes, niños, y adolescentes. Boston: Allyn
- BUCHWALD J. (2007) “una comparación de plasticidad en sistemas de proceso sensoriales y cognoscitivos”, en Gunzenhauser N, Estímulo infantil, Skillman NJ: Johnson & Johnson.
- LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL ECUADOR (1999) ley no. 37. ro/ 245 de 30 de julio de. vigente
- REGLAMENTO (2009) De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores Y Mejoramiento Del Medio Ambiente De Trabajo. Quito – Ecuador

- CERVIO B Y RISLEY T (2005) Diferencias significativas en la experiencia diaria de niños y jóvenes. Baltimore: P.H. Brookes
- CANESSA, GIULIANA Y GARCÍA, EMILIO. (2005) “El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo”, Mayo
- CARNEIRO, MANUEL (2007) “Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos”, España
- ESTRADA, RICARDO. MONROY, GERMÁN Y RAMÍREZ HILDA. (2005) “Ética, Responsabilidad Social, Desarrollo Sustentable en las Organizaciones”, México, Diciembre.
- INGRAM D. BARRETT M (2005) El desarrollo de la lengua, Londres: Prensa de la psicología, P. 73–97
- INSA-ETEA (FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES). (2007) Equipo de trabajo “Manual de Responsabilidad social para PYMES”, diciembre,
- LIMCAMAR. (2008) “Manual de Responsabilidad Social”, Junio
- GONZÁLEZ MARCOS. (2009) “La Comunicación Responsable, clave para el fomento DE LA RSE”, OCTUBRE,
- MERCER J. (2005) Desarrollo infantil: Una introducción multidisciplinaria. Arboleda pacífica, CA: Arroyos/Cole.
- MERCADO, PATRICIA Y GARCIA PATRICIA (2007) “La Responsabilidad Social en Empresas del Valle de Toluca “México, Enero
- MAYORGA, CARLOS. (2009) “Responsabilidad Social Empresarial En El Ecuador”, Ecuador,

- BURGOS, NIDIA (2005) “Responsabilidad Social”, EDICIÓN 527, Agosto
- NAVARRO SANCHEZ, J. Y NAVARRO SÁNCHEZ, A. (2009) “Unidad Didáctica: “La Utilidad Del Material De Desecho”. *EF Deportes.Com, Revista Digital.* Buenos Aires - Año 13 - N° 129
- PATTERSON C. (2008) Desarrollo Del Niño. Nueva York: Mc. Graw-Colina.
- PROHUMANA, FUNDACIÓN. (2006) “Manual De Responsabilidad Social Empresarial Para Pymes”, Santiago Chile, Diciembre,
- RIJCKEN, OLIVIER. (2007) “Marco De Referencia De La RSE”, Ámsterdam, Agosto.
- REYNO, MANUEL. (2007) “Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Como Ventaja Competitiva”, Septiembre
- YERA TRINIDAD Y PIN JOSÉ. (2010) “La Demanda Social De La Responsabilidad Pública, España
- VÁZQUEZ, ORENCIO. (2005) “La Responsabilidad Social Corporativa: El Papel De La Sociedad Civil”, España,

#### 4.7 CONSULTAS DE WEB

- <http://www.rsc-chile.cl/documentos/Manual%20RSE%20para%20PYMES.pdf>
- <http://www.fundaciongeos.org/documentos/manualdeherramientasparaincidirenrse.pdf>
- <http://www.incae.com/ES/centros-academicos-investigación/anual%20de%20Indicadores%20de%20RSE-Modelo%20Integral%20INCAE.pdf>
- <http://rseonline.com.ar/2009/07/manual-criterios-rse-ethos/>
- <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad\\_social\\_corporativa](http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa)
- [http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que\\_es\\_RSE.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf)
- <http://www.tupatrocinio.com/glosario.cfm/responsabilidad-social-empresarial>
- <http://www.accionrse.cl/app01/home/queEs.html>
- <http://www.ceda.org.ec/descargas/biblioteca/Derechos%20de%20los%20Consumidores%20y%20RSE.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos47/responsabilidad-social-empresarial/responsabilidad-social-empresarial.shtml>
- <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/121.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/51.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajos26/responsabilidad-social-corporativa/responsabilidad-social-corporativa.shtml>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/iso14car.htm22860820-Responsabilidad-Social-Empresarial-RSE-Como-Ventaja-Competitiva>
- <http://repositorio.maeug.edu.ec/handle/123456789/122>
- <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>





## ANEXOS I

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA REFINERÍA DE LA  
LIBERTAD, Y COLECTIVIDAD ALEDAÑA.**

1.- ¿Ha habido vertidos de efluentes líquidos que han contaminado el mar?

SI  NO  NO SABE

2.- ¿Considera usted que los canales abiertos con aguas lluvias que sirven como conducción de descargas de aguas aceitosas afectan a la salud de los habitantes?

SI  NO  NO SABE

3.- ¿Usted se ha sentido afectado en su salud por la quema de gas y su emisión?

SI  NO  NO SABE

4.- ¿Cree usted que la emisión de gases por medio del Sistema de Teas tiene un impacto negativo en los habitantes de la zona aledaña?

SI  NO  NO SABE

5.- ¿Considera usted que existe un nivel de presión sonora (ruido) continuo y permanente generado por el funcionamiento de la planta industrial con incidencia directa a sus trabajadores?

SI  NO  NO SABE

6.- ¿Cree usted que el deterioro de la cobertura vegetal se produce por la emisión al aire de polvo oleoso, por fluidos de producción y lubricantes?

SI  NO  NO SABE

7.- ¿Cree usted que existe un riesgo para la población aledaña a la ubicación de la refinería La Libertad?

SI  NO  NO SABE

8.- ¿Cree usted que existe falta de comunicación entre la Refinería La Libertad y la comunidad en cuanto a ejecución de programas, planes y proyectos?

SI  NO  NO SABE

9.- ¿Usted está de acuerdo que la empresa Petroecuador Refinería La Libertad aplique responsabilidad social en su sector?

SI  NO  NO SABE

10.- ¿Puede la Responsabilidad Social Empresarial ayudar a mejorar la condición laboral, ambiental y social de la empresa y su entorno?

SI  NO  NO SABE



**ANEXOS II**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENTREVISTA REALIZADA A LOS JEFES DE ÁREAS EN LA  
EMPRESA PETROECUADOR REFINERÍA LA LIBERTAD, CON EL FIN  
DE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE LA RSE.**

1.- ¿Conoce usted el significado de Responsabilidad Social Empresarial?

SI

NO

NO SABE

2.- ¿Se aplica la Responsabilidad Social Empresarial a través de las actividades ambientales, sociales, culturales y económicas?

Frecuentemente

Rara Vez

Nunca

3.- ¿Existe relación entre las acciones de responsabilidad de la empresa y los valores que ésta sostiene?

Si tiene relación

Relación mutua

No tiene relación

4.- ¿Cree usted que Petroecuador Refinería La Libertad comunica e involucra a la comunidad en los proyectos que emprende?

Frecuentemente

Rara Vez

Nunca

5.- ¿Existen en la empresa junto a la comunidad, programas con alternativas para mejorar el cuidado del medio ambiente?

SI  NO

6.- ¿Cree usted que la Responsabilidad Social Empresarial puede contribuir al desarrollo social, ambiental y económico?

SI  NO

7.- ¿Cree usted que se debe implementar capacitación técnica en RSE para aplicarla en el manejo del desarrollo sustentable y sostenible?

SI  NO

8.- ¿Qué genera Petroecuador Refinería La Libertad para mejorar el aspecto ambiental?

Políticas	<input type="checkbox"/>
Acciones Estratégicas	<input type="checkbox"/>
Programas	<input type="checkbox"/>
Proyectos	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>

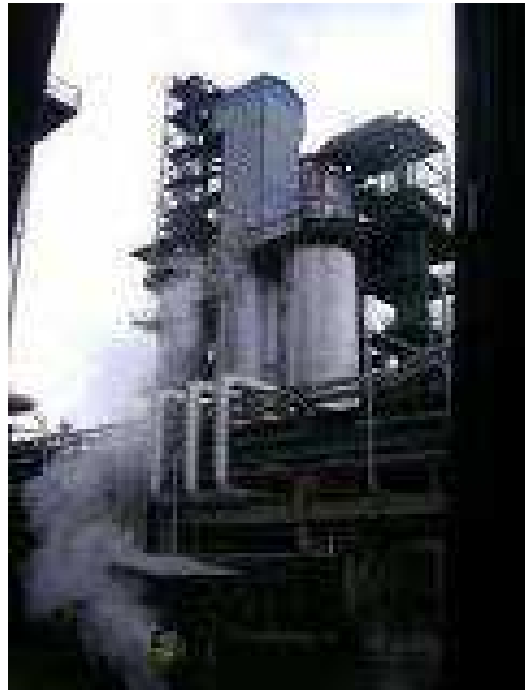
**ANEXOS III  
FOTOGRAFÍAS**

**FOTO 01**



Contaminación del aire por quema gas en La Refinería La Libertad.

**FOTO 02**



Contaminación del aire por emanación de gases tóxicos en La Refinería La Libertad.

**FOTO 03**



Derrame de petróleo en ecosistema terrestre que proviene de La Refinería de La libertad.

**FOTO 04**



Organismos afectados por presencia de petróleo en ecosistema marino.

**FOTO 05**



Reforestación realizada por La Refinería La Libertad para contrarrestar la contaminación del medio.

**FOTO 06**



Personal de la empresa que colaboro con encuestas y entrevistas

**FOTO 07**



**FOTO 08**



Personal de la empresa que colaboro con encuestas y entrevistas