



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

**TEMA: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA
PERCEPCIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN EMPRESAS DEL SECTOR
PETROLERO UBICADAS EN PICHINCHA Y ORELLANA EN 2018.**

AUTORES:

- **MEJÍA FERNÁNDEZ, MICHELLE MONSERRATT**
- **SILVA SOQUE, JONATHAN MARCO**

DIRECTOR: ING. CADENA ECHEVERRÍA, JAIME LUIS

SANGOLQUÍ

2019



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “*LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA PERCEPCIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN EMPRESAS DEL SECTOR PETROLERO UBICADAS EN PICHINCHA Y ORELLANA EN 2018.*” fue realizado por el señor *Silva Soque Jonathan Marco* y la señorita *Mejía Fernández Michelle Monserratt* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 09 de mayo de 2019

Firma:

Ing. Jaime Cadena Echeverría

C.C.: 0400626859



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Silva Soque Jonathan Marco* con cédula de ciudadanía n° 1722260757 y la señorita *Mejía Fernández Michelle Monserratt* con cédula de ciudadanía n° 1721855755, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano en empresas del sector petrolero ubicadas en Pichincha y Orellana en 2018* es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 09 de mayo de 2019

.....
JONATHAN MARCO SILVA SOQUE

CC: 1722260757

.....
MICHELLE MOSERRATT MEJÍA FERNÁNDEZ

CC: 1721855755



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

*Yo, Silva Soque Jonathan Marco y la señorita Mejía Fernández Michelle Monserratt autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano en empresas del sector petrolero ubicadas en Pichincha y Orellana en 2018 en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.***

Sangolquí, 09 de mayo de 2019

JONATHAN MARCO SILVA SOQUE

CC: 1722260757

MICHELLE MOSERRATT MEJÍA FERNÁNDEZ

CC: 1721855755

DEDICATORIA

Jonathan Marco Silva Soque

A mis padres por haber dedicado su vida a brindar un futuro mejor a sus hijos, por formarme en valores y sobre todo por brindarme un hogar lleno de armonía y amor.

A mis hermanas por ser personas inteligentes y de buen corazón para conmigo, por brindarme su apoyo y su consejo.

A Mickel, Hernán y Alejandra por permitirme verlos crecer y ser esos seres que llenan mi vida de felicidad y disfrute.

A Mónica Gallardo por haber sido puntal fundamental en mi carrera universitaria, por su apoyo incondicional y por permitirme compartir momentos memorables.

A Alexandra Paredes por ser mi mejor amiga desde entonces hasta ahora.

A David Bowie por las miles de horas de música y exuberancia.

Michelle Monserratt Mejía Fernández

A mis amados padres Guillermo y Teresa por su amor y apoyo incondicional, por todo su esfuerzo y dedicación, por haberme criado y formado. Todo logro es gracias a ustedes.

A mis hermanos, por ser mi compañía y apoyo, porque junto a ellos aprendí lo grandioso del amor incondicional. A Sebastián por ser un ejemplo de perseverancia con quien comparto lindos recuerdos y es un ejemplo de hermano, a Josué por llenarme de alegría y por ser un reflejo de sencillez y amor.

AGRADECIMIENTO

Jonathan Marco Silva Soque

Agradezco de forma sincera el apoyo que mis padres me han brindado a lo largo de mi vida, con sus defectos y virtudes me han hecho comprender que la condición humana es siempre un estado previo hacia algo superior, que siempre hay espacio para enmendar y prosperar.

A mi familia cercana mi agradecimiento permanente por estar siempre prestos a echarnos una mano. A mi universidad y sus docentes mi gratitud y estima. Al ingeniero Jaime Cadena por haber sido una guía correcta y una mano amiga en el desarrollo de esta investigación.

A mi compañera y amiga Michelle Monserratt Mejía por haber sido la mejor compañera de tesis que puede tener. Lo disfruté.

Michelle Monserratt Mejía Fernández

Agradezco principalmente a mi familia por ser mi inspiración para cualquier meta planteada por ser mi fortaleza y a quienes amo tanto.

Mi agradecimiento a la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE por haberme permitido formarme en tan reconocida institución, a todos los docentes que me apoyaron e instruyeron y de manera muy especial agradezco a mi Director de Tesis el Ingeniero Jaime Cadena por su excelencia profesional que me brindo su ayuda para la culminación de este trabajo de investigación.

Gracias a mi compañero de tesis Jonathan Silva, por su apoyo y por todo el tiempo compartido, por ser una gran persona y amigo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
CAPITULO I.....	1
1. Contexto de la Investigación	1
1.1 Tema:.....	1
1.2 Línea de Investigación:	1
1.3 Sublínea de Investigación:	1
1.4 Planteamiento del Problema	1
1.5 Objetivo General	3
1.6 Objetivos Específicos	3
1.7 Determinación de Variables	4
1.7.1 Variables dependientes	4
1.7.2 Variables Independientes	4
1.8 Hipótesis de la Investigación	5
1.9 Justificación.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. Marco Teórico	7
2.1 Concepciones y Definiciones	7
2.2 Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial	15
2.3 Clases y dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial	23
2.4 Principios que rigen las Responsabilidad Social empresarial	24
2.5 Beneficios de un comportamiento socialmente responsable	25
2.6 RSE frente a la comunidad y el medio ambiente	28
2.7 Ética Empresarial	30

2.8	Dimensiones	32
2.8.1	Gobernanzas de la Organización.....	33
2.8.2	Derechos humanos.....	33
2.8.3	Prácticas Laborales	34
2.8.4	El Medio Ambiente.....	35
2.8.5	Prácticas Justas de Operación	35
2.8.6	Asunto de Consumidores.....	36
2.8.7	Participación activa y Desarrollo de la Comunidad	37
2.9	Instrumentos para medirlo.....	38
2.10	Modelos	39
2.10.1	Modelo Carroll	39
2.10.2	Modelo Freedman	39
2.10.3	Modelo ISO	41
2.11	Marco Conceptual.....	46
CAPÍTULO III.....		49
3	Marco Metodológico.....	49
3.1	Enfoque de la Investigación	49
3.2	Diseño de la Investigación.....	50
3.2.1	Según las Hipótesis	50
3.3	Procedimiento para la recolección de datos	50
3.3.1	Población.....	51
3.3.2	Muestra.....	53
3.4	Instrumento de recolección de información	55
3.4.1	Prueba Piloto.....	56
3.5	Procedimiento de análisis de la información.....	57
CAPITULO IV		58
4	Resultados	58
4.1	Resultados Descriptivos Generales.....	58
4.1.1	Nivel de Responsabilidad Social Empresarial	58
4.1.2	RSE según Género	59
4.1.3	RSE según Antigüedad Laboral	62

4.1.4 RSE según Tamaño de la Empresa	63
4.2 Resultados Descriptivos por Variable	64
4.3 Resultados Descriptivos por Dimensión.....	73
4.3.1 Derechos Humanos.....	75
4.3.2 Prácticas Laborales.....	76
4.3.3 Prácticas Justas de Operación	77
4.3.4 Asuntos del Consumidor	78
4.3.5 El Medio Ambiente	79
4.3.6 Gobernanza de la Organización	80
4.3.7 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.....	81
4.4 Análisis Inferencial	83
4.4.1 Análisis Correlacional (Rho de Spearman)	83
4.4.2 Prueba de Chi Cuadrado	87
4.5 Resultados en Provincia de Orellana	94
4.5.1 Descriptivos por Dimensión	94
4.5.2 Descriptivos por Variable	96
CAPITULO V	98
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	98
5.1 Conclusiones	98
5.2 Recomendaciones	101
REFERENCIAS.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Conceptos de RSE y Objetivos</i> -----	13
Tabla 2 <i>Principales empresas con prácticas de RS</i> -----	17
Tabla 3 <i>Personal ocupado-afiliado 2017</i> -----	52
Tabla 4 <i>Población de estudio</i> -----	53
Tabla 5 <i>Nivel de RSE</i> -----	58
Tabla 6 <i>Nivel de RSE según Género</i> -----	59
Tabla 7 <i>Asuntos del Consumidor según género</i> -----	60
Tabla 8 <i>Participación Activa y Des. Comunidad por Género</i> -----	61
Tabla 9 <i>Nivel RSE por Antigüedad Laboral</i> -----	62
Tabla 10 <i>Nivel de RSE según Tamaño de Empresa</i> -----	63
Tabla 11 <i>Descriptivos por Variable</i> -----	64
Tabla 12 <i>Descriptivos Respeto de derechos civiles y políticos</i> -----	66
Tabla 13 <i>Descriptivo Ambiente laboral</i> -----	67
Tabla 14 <i>Código de ética</i> -----	68
Tabla 15 <i>Descriptivo Apoyo en infraestructura educativa o recreacional</i> -----	69
Tabla 16 <i>Descriptivo Apoyo a programas comunitarios, ONG</i> -----	71
Tabla 17 <i>Descriptivos Preferencia a proveedores locales</i> -----	72
Tabla 18 <i>Descriptivos por Dimensión</i> -----	73
Tabla 19 <i>Descriptivo Derechos Humanos</i> -----	75
Tabla 20 <i>Descriptivos Prácticas Laborales</i> -----	76
Tabla 21 <i>Descriptivos Prácticas Justas de Operación</i> -----	77

Tabla 22 <i>Descriptivos Asuntos del Consumidor</i> -----	78
Tabla 23 <i>Descriptivos Medio Ambiente</i> -----	79
Tabla 24 <i>Descriptivos Gobernanza de la Organización</i> -----	80
Tabla 25 <i>Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad</i> -----	81
Tabla 26 <i>Correlación entre Dimensiones</i> -----	83
Tabla 27 <i>Correlación con el Nivel de RSE</i> -----	85
Tabla 28 <i>Pruebas de chi-cuadrado Derechos Humanos</i> -----	87
Tabla 29 <i>Prueba de chi-cuadrado Prácticas Labores</i> -----	88
Tabla 30 <i>Pruebas de chi-cuadrado El Medio Ambiente</i> -----	89
Tabla 31 <i>Prueba de chi-cuadrado Prácticas Justas de Operación</i> -----	90
Tabla 32 <i>Prueba de chi-cuadrado Asuntos del Consumidor</i> -----	91
Tabla 33 <i>Prueba de chi-cuadrado Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad</i> -	92
Tabla 34 <i>Prueba de chi-cuadrado Gobernanza e la Organización</i> -----	93
Tabla 35 <i>Resultados Descriptivos según Dimensión</i> -----	94
Tabla 36 <i>Resumen de Descriptivos por Variables</i> -----	96

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Mapa mental planteamiento del problema -----	1
<i>Figura 2.</i> Línea de tiempo y evolución de la RS -----	18
<i>Figura 3.</i> Calculo de la muestra -----	54
<i>Figura 4.</i> Nivel de RSE -----	58
<i>Figura 5.</i> Nivel de RSE por género -----	59
<i>Figura 6.</i> Asuntos del Consumidor por Género -----	60
<i>Figura 7.</i> Participación Activa y Des. Comunidad por Género -----	61
<i>Figura 8.</i> Nivel de RSE por Antigüedad laboral -----	62
<i>Figura 9.</i> Nivel de RSE por Tamaño -----	63
<i>Figura 10.</i> Derechos civiles y políticos -----	67
<i>Figura 11.</i> Ambiente Laboral -----	68
<i>Figura 12.</i> Código de Ética -----	69
<i>Figura 13.</i> Infraestructura educativa o recreacional -----	70
<i>Figura 14.</i> Apoyo a programas comunitarios, ONG -----	71
<i>Figura 15.</i> Preferencia a proveedores locales -----	72
<i>Figura 16.</i> Media por Dimensión -----	74
<i>Figura 17.</i> Derechos Humanos -----	75
<i>Figura 18.</i> Prácticas Laborales -----	76
<i>Figura 19.</i> Prácticas justas de operación -----	77
<i>Figura 20.</i> Asuntos de consumidor -----	78
<i>Figura 21.</i> Medio Ambiente -----	79

<i>Figura 22. Gobernanza de la Organización</i> -----	80
<i>Figura 23. Participación activa y desarrollo de la comunidad</i> -----	81
<i>Figura 24. Media por dimensión</i> -----	94

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo el análisis de los elementos que presentan un mayor impacto en cuanto al nivel de responsabilidad social empresarial (RSE) desde la percepción del capital humano en empresas del sector petrolero, determinadas a través de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas CIIU 4.0 B0910: Actividades de apoyo para la extracción de petróleo y B0610: Extracción de Petróleo Crudo y ubicadas en la provincia de Pichincha debido que aquí se concentra en 98% del total de trabajadores de este sector. En la provincia de Orellana, al ser la segunda provincia con mayor número de trabajadores, se realizó el estudio de un caso a 40 participantes. El instrumento de medición consiste en un cuestionario validado estadísticamente a través de la prueba Alfa de Cronbach, con preguntas en escala Likert y aplicado al capital humano de dichas organizaciones. En la investigación se utiliza el modelo de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma ISO 26000, mismo que analiza variables de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad y Gobernanza de la Organización

PALABRAS CLAVES

- RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
- ISO 26000
- CAPITAL HUMANO

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the elements that have a greater impact in terms of the level of corporate social responsibility (CSR) from the perception of human capital in companies in the oil sector, determined through the National Classification of Economic Activities, ISIC 4.0 B0910: Support activities for the extraction of oil and B0610: Extraction of Crude Oil and located in the province of Pichincha, because here it is concentrated in 98% of the total of workers in this sector. In the province of Orellana, being the second province with the largest number of workers, a case study was carried out on 40 participants. The measuring instrument consists of a questionnaire statistically validated through the Cronbach's Alpha test, with Likert-scale questions and applied to the human capital of said organizations. The research uses the model of Corporate Social Responsibility based on the ISO 26000 standard, which analyzes variables of Human Rights, Labor Practices, Environment, Fair Operating Practices, Consumer Affairs, Active Participation and Community Development and Governance of the Organization

KEYWORDS

- **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**
- **ISO 26000**
- **HUMAN CAPITAL**

CAPITULO I

1. Contexto de la Investigación

1.1 Tema:

La Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción del capital humano en empresas del sector petrolero ubicadas en Pichincha y Orellana.

1.2 Línea de Investigación:

Administración y Economía

1.3 Sublínea de Investigación:

Administración

1.4 Planteamiento del Problema

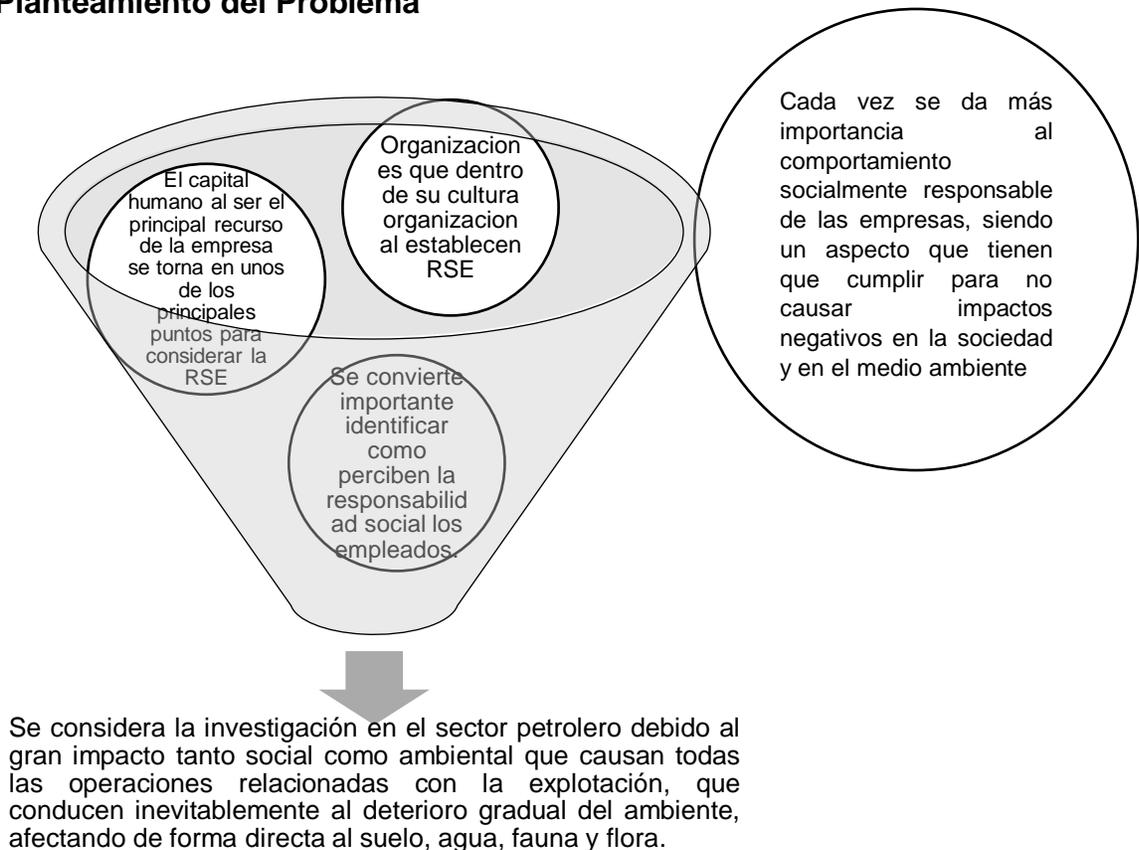


Figura 1. Mapa mental planteamiento del problema

Cada vez se da más importancia al comportamiento socialmente responsable de las empresas, siendo un aspecto que tienen que cumplir para no causar impactos negativos en la sociedad y en el medio ambiente además que trabajar con RSE ayuda a mejorar su imagen corporativa. Con la investigación se va a determinar cómo perciben los trabajadores a la responsabilidad social, estableciendo si lo ven como un factor relevante en las tareas que desempeñan y en toda la organización especificando y comprendiendo los elementos que según la percepción de cada uno son los más importantes para considerar a una empresa socialmente responsable, también se pretende concientizar al capital humano acerca de la importancia y la necesidad de trabajar en un ambiente justo y de cuidado hacia el medio ambiente. De esta manera las empresas van a tener plena conciencia de cómo ve su capital humano la RSE, ampliando su percepción y dando una opción para que trabajen en aquellos puntos que no han sido tomados en consideración valiéndose de incluir a sus empleados en el compromiso de llevar a la compañía por un camino de RSE.

Muchas organizaciones establecen dentro de su cultura organizacional una política de responsabilidad social empresarial que es compartida con su capital humano con el fin de concientizarlos sobre la importancia de poner en práctica estos principios, y es aquí donde surge el problema a tratar en la investigación ya que la mayoría de las investigaciones han evaluado la RSE tomando como informante a la dirección de la empresa, dejando de lado la perspectiva del capital humano, que es el principal actor de la empresa.

Una organización que practica responsabilidad social beneficia tanto a sus empleados como a la sociedad en general ya que trabajan bajo condiciones idóneas que no perjudican sino que al contrario, dan nuevas oportunidades a la sociedad al poder contar con un trabajo justo y aportar al cuidado del ambiente.

1.5 Objetivo General

Analizar la responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano en empresas del sector petrolero ubicadas en Pichincha y Orellana.

1.6 Objetivos Específicos

- Determinar la relación existente entre la gobernanza de la organización y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.
- Determinar la relación existente entre el respeto a los derechos humanos y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.
- Determinar la relación existente entre las prácticas laborales y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.
- Determinar la relación existente entre el respeto al medio ambiente y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.
- Determinar la relación existente entre la aplicabilidad de prácticas justas y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.
- Determinar la relación existente entre el respeto a los consumidores y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.
- Determinar la relación existente entre la participación activa y el desarrollo de la comunidad y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

1.7 Determinación de Variables

1.7.1 Variables dependientes

- Percepción del capital humano

1.7.2 Variables Independientes

- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Medio ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de Consumidores
- Participación activa y Desarrollo de la comunidad
- Gobernanza de la Organización

1.8 Hipótesis de la Investigación

H1: Existe una relación positiva entre el respeto a los derechos humanos y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H2. Existe una relación positiva entre las prácticas laborales y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE

H3. Existe una relación positiva entre el respeto al medio ambiente y la percepción del capital

H4. Existe una relación positiva entre la aplicabilidad de prácticas justas y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H5. Existe una relación positiva entre el respeto a los consumidores y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H6. Existe una relación positiva entre la participación activa y el desarrollo de la comunidad y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H7. Existe una relación positiva entre la gobernanza de la organización y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE

1.9 Justificación

La Responsabilidad social ha adquirido gran importancia en la economía en los últimos años, como consecuencia de la globalización y de la imposición de una mayor transparencia y compromiso con la sociedad. Esta situación se da a pesar de que sus inicios datan del siglo XIX, cuando surgen el activismo y cooperativismo como medio para concertar los objetivos de las organizaciones con fines sociales y éticos (Martínez, Prado, & Fernández, 2013).

Sin embargo en un punto de la historia se creía que el ámbito empresarial solo perseguía objetivos meramente económicos, donde la maximización de la riqueza de los socios e inversionistas era el objetivo más relevante dentro de las organizaciones. De esta manera se tenía un pensamiento en el que solo importaba producir dinero y este propósito sobrepasaba a cualquier otro tipo de interés o preocupación por quienes intervenían en todo el proceso, no se lograban definir aspectos integrativos que involucraran a dichos agentes con la visión y enfoque de las organizaciones. Surge entonces un cambio de visión respecto a los objetivos elementales de la organización, ya no es solamente percibida como una entidad que genera ganancias para altos mandos, sino como un agente más que logra enlazar el interés por involucrar el aspecto social dentro de todas sus actividades (Ramírez, Moctezuma, & González, 2017).

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1 Concepciones y Definiciones

Es importante establecer que no existe un solo concepto de RSE, a continuación se detallan, primero definiciones de organismos y posteriormente de varios investigadores:

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T), organismo que se encarga de promover y proteger el trabajo decente, define a la RSE *“como la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores”*. Ecuador es miembro de este organismo desde 1934 (OIT, 2010).

La Organización Internacional de Normalización (ISO), se encarga de desarrollar y publicar normas internacionales, creó la ISO 26000 que busca guiar a las empresas en temas de RSE, la misma que la define como: *Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:*

- 1. Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.*
- 2. Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.*
- 3. Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento*

4. y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (ISO, 2010).

El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD sus siglas en inglés) que se encarga de impulsar a las empresas a nivel mundial a realizar actividades sostenibles, indica: *“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”*

Según Vallaey (2008) la RSE es un conjunto de prácticas de la organización que forman parte de su estrategia corporativa, y que tienen como objetivo evitar perjuicios o producir beneficios para las partes interesadas en la actividad de la empresa, siguiendo fines racionales que deben traer consigo un beneficio tanto para la organización como para la sociedad.

La Responsabilidad Social Empresarial es la integración voluntaria de las organizaciones, en todo lo referente a preocupaciones sociales, educativas, de salud y del medio ambiente en las actividades y relaciones con sus grupos de interés tanto internos como externos. Para ser considerada socialmente responsable no solo se necesita cumplir de las leyes impartidas por el gobierno o demás instituciones, es indispensable un poco más de compromiso invirtiendo y trabajando con mayor vigor por una mejora en las relaciones con sus stakeholders (Davila & Gómez, 2008).

La RSE se basa en la idea de que las empresas no solamente tienen un propósito financiero, sino un conjunto de tres aspectos básicos: económicos, sociales y ambientales; que guían las decisiones y las actividades, convirtiéndose igualmente válidos y necesarios dentro de las empresas (Bondy, Moon, & Matten, 2012).

Los siguientes cuatro aspectos constituyen los ámbitos esenciales de la filosofía: (Vallaey, 2008)

- Aspecto laboral: cumplimiento de las normas de trabajo, respeto al trabajador en todos los niveles jerárquicos y puesta en marcha de códigos de conducta y principios de la Organización Internacional del Trabajo.
- Aspecto económico: elaboración de cuentas transparentes y públicas, e inversiones socialmente responsables (utilizando criterios éticos y de exclusión, a la hora de invertir).
- Aspecto ambiental: respetando el medio ambiente y usando sellos de calidad ecológica, o alusión directa al consumidor de cómo se obtuvo el producto, o se prestó el servicio.
- Aspecto social: invertir un porcentaje de las ganancias en proyectos que ayuden a mejorar el nivel de vida de personas sin recursos. O tener proyectos de vinculación a colectivos desfavorecidos. (Vallaey, 2008).

La responsabilidad social se desarrolla como respuesta ante la necesidad de un desarrollo sostenible que se preocupe y proteja al medio ambiente y a la sociedad sin descuidar los temas económicos, estas acciones van a permitir que las empresas

ganen aprobación en un marco legal y social. Para una adecuada estrategia que cumplan con estos principios se va a necesitar de un compromiso global de la organización junto con quienes la conforman. Las empresas van tomando conciencia del impacto de sus acciones y expresan su compromiso para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad donde realizan sus actividades y de la sociedad en general (Ramírez, Moctezuma, & González, 2017).

La Responsabilidad Social Empresarial de una organización se muestra por los efectos que causan todas sus actividades en la sociedad y el medio ambiente, se preocupa por el bienestar de la sociedad, tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas, ejecutándola en toda la organización y en la práctica de sus relaciones. (Ramírez, Moctezuma, & González, 2017) .

Varios organismos internacionales desarrollan propuestas para encaminar, regular y promover la responsabilidad social de las empresas, por ejemplo la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Instituto Ethos de Responsabilidad Social, el Business in the Community, la International Organization for Standardization ISO (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

La Organización Internacional de Normalización ISO establece un documento denominado norma ISO 26000 siendo una guía sobre responsabilidad social, diseñada para apoyar a las organizaciones a demostrar su real compromiso con los grupos de interés. En esta norma ISO 26000 se establece 7 materias fundamentales para la ejecución de la responsabilidad social empresarial: gobernanza, derechos humanos,

prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad (ISO, 2010).

La norma es aplicable para organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público o privado, independientemente de su tamaño, y concede una particular importancia al capital humano que labora en la empresa. El capital humano es uno de los grupos de interés en los que las organizaciones tienen que respaldar y favorecer para un adecuado desarrollo tanto profesional como personal, esto es relevante dado que este grupo va a ser la base del crecimiento de la empresa (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

La importancia y el impacto que causa el capital humano en las empresas han impulsado que institutos e investigadores efectúen propuestas de RSE en el área de recursos humanos. Es necesario propiciar un equilibrio en las actividades laborales, familiares y de ocio del capital humano. También se señala la necesidad de establecer programas de salud y seguridad, capacitaciones constantes además de programas que ayuden a la motivación de los empleados que favorecen a fomentar su confianza y el sentido de pertenencia que es tan importante transmitir para la empresa. Pero no solo es cuestión de la empresa todo este proceso ya que también el capital humano tiene que ser responsable en la organización y comportarse con ética. De igual forma, se le debe conferir responsabilidades en su trabajo, estimular la comunicación con sus superiores y compartir el crecimiento y rentabilidad de la empresa (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

El tomar conciencia sobre aspectos socialmente responsables con el capital humano se van a dar ventajas en la organización como:

- Fomenta la confianza y sentido de pertenencia de sus empleados
- Incrementa su disposición y empeño hacia el trabajo, logrando una mayor permanencia del personal en la empresa lo que causa que el personal de recursos humanos disminuya sus necesidades de reclutamiento
- Simplifica los procedimientos de seguridad (Alea, 2007)

Lo que sin duda mejora su rendimiento, eficiencia y logro de metas, obteniendo un aumento y mejora del desempeño tanto para el empleado como para la empresa. Es así que el capital humano es el recurso más importante de cualquier empresa (Alea, 2007).

El papel que desempeña el empleado es fundamental en las estrategias de responsabilidad social, es por esto que uno de los principios básicos que promueve la RSE sea el desarrollo de su capital humano y la norma ISO 26000 es adecuada para medir tal percepción (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

En la Tabla 1 se muestra conceptualizaciones sobre Responsabilidad Social Empresarial así como también sus objetivos y funciones.

Tabla 1
Conceptos de RSE y Objetivos

Título	Concepto de RSE	Objetivo y función
ISO 26000 (Norma Guía)	“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente” (ISO 26000:2010, p.4)	Objetivo: “Proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública”. Función: "Ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible" (ISO 26000:2010, p.1)
Norma de aseguramiento AA 1000	“La serie AA 1000 define la “responsabilidad” como constituida por:-transparencia para rendir cuentas a las partes interesadas,-capacidad de respuesta para atender las preocupaciones de las partes interesadas y-cumplimiento para lograr los estándares con los cuales se compromete voluntariamente, y las normas y regulaciones que debe cumplir por razones legales” (Accountability: 2003, p. 29)	Objetivo: “evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento” (AA 1000:2003, p.5) Función: Estándar para asegurar la calidad de los informes de sostenibilidad para el cumplimiento de la ley, los compromisos con la política establecida, la reputación y el manejo de riesgos, y la percepción que tenga la compañía sobre su deber ético y moral.
Cuadro central, indicadores sociales AECA (la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas)	“La responsabilidad social corporativa es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su compromiso social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa”. (AECA, 2003, p. 9)	Los objetivos generales de la comisión RSC de AECA, acordes con su misión y visión, son: a) Desarrollo científico de la responsabilidad social corporativa. b) Implantación generalizada de la RSC en las organizaciones. c) Difusión de las técnicas de la dirección y gestión centradas en RSC. d) Promoción de la colaboración entre personas, organizaciones e instituciones nacionales e internacionales dedicadas a la RSC. (AECA, 2003, p.1)
Global Reporting Initiative (GRI)	No define un concepto de RSE. Su posición es desde la Sostenibilidad: “la forma en la que contribuye la organización, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global” (GRI, s.f)	Las directrices establecen indicadores específicos categorizados en económicos, ambientales y sociales que ponen énfasis en la materialidad lo que implica reflejar los impactos significativos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en la toma de decisiones de los grupos de interés. (GRI, s.f)
SGE 21:	“La Responsabilidad Social es la	Se centra principalmente en el cumplimiento de

CONTINÚA

2008, Sistema de Gestión y ética Socialmente Responsable	integración voluntaria de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos (superando el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes) en el gobierno, gestión, estrategias, políticas y procedimientos de las organizaciones” (INGECAL, 2011, p. 3)	la legislación y normativa, Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, Código de Conducta, Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, Diálogo con los grupos de evaluación, Revisión por la Dirección y mejora continua, Informe de Responsabilidad Social y comunicación (INGECAL, 2011)
Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial	La RSE es definida por la relación que la empresa establece con todos sus públicos (stakeholders), a corto y a largo plazo. Los públicos correspondientes, en contacto y afinidad con la empresa, comprenden innumerables organizaciones de interés civilsocial - reconocidos ambiental, además de aquéllos usualmente por los gestores – público interno, accionistas y consumidores/ clientes (Ethos: 2005, p.9)	Los indicadores ETHOS permiten a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los ámbitos que involucran la responsabilidad social de una organización. Estos indicadores abarcan la RDE desde una perspectiva integral, que incluye las políticas y acciones e la empresa en siete dimensiones (Ethos: 2005)
Norma SA 8000	“No es abarcativa de la totalidad de los aspectos del concepto de Responsabilidad Social, pero posee indudables ventajas para cualquier organización que desee comprometerse con los principios éticos y sociales que redundarán en ventajas de diversa índole inclusive y fundamentalmente económicas” (Aguero, 2011)	Involucra activamente a la alta dirección e incluye los aspectos de la RS dentro de la política de empresa. Es imprescindible contar previamente con un sistema de gestión, normalmente la ISO 9001, no contempla de forma sistemática la implicación y el trabajo conjunto con stakeholders externos (Aguero, 2011)
Guía del Pacto Mundial	"No definen el concepto de RSE; sin embargo consideran que: Las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas” (Pacto Mundial, 2013).	Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial, alrededor de 4 ejes temáticos: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Nota: Recuperado de Orozco, Y. (2014). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Cuadernos de administración, 29(50), 196-206.

2.2 Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social nace de reflexiones acerca de la ética, realizadas por filósofos como Aristóteles y Zaratustra (Diaz & Lima, 2015), su relación en el campo empresarial se orienta a la administración y toma de decisiones bajo principios morales y éticos. En 1953 se formaliza su estudio bajo la autoría de Howard R. Bowen quién es considerado como el padre de la RS por Archie Carrol (Garcia & Madero, 2016).

La Responsabilidad social ha adquirido gran importancia en la economía en los últimos años, como consecuencia de la globalización y de la imposición de una mayor transparencia y compromiso con la sociedad. Esta situación se da a pesar de que sus inicios datan del siglo XIX, cuando surgen el activismo y cooperativismo como medio para concertar los objetivos de las organizaciones con fines sociales y éticos (Martínez, Prado, & Fernández, 2013).

Sin embargo en un punto de la historia se creía que el ámbito empresarial solo perseguía objetivos meramente económicos, donde la maximización de la riqueza de los socios e inversionistas era el objetivo más relevante dentro de las organizaciones.

De esta manera se tenía un pensamiento en el que solo importaba producir dinero y este propósito sobrepasaba a cualquier otro tipo de interés o preocupación por quienes intervenían en todo el proceso, no se lograban definir aspectos integrativos que involucraran a dichos agentes con la visión y enfoque de las organizaciones. Surge entonces un cambio de visión respecto a los objetivos elementales de la organización,

ya no es solamente percibida como una entidad que genera ganancias para altos mandos, sino como un agente más que logra enlazar el interés por involucrar el aspecto social dentro de todas sus actividades (Ramírez, Moctezuma, & González, 2017).

Actualmente la administración empresarial tiene nuevos enfoques donde se involucran variables adaptadas a las necesidades que la sociedad exige, dentro de estas variables se encuentra la responsabilidad social (RS). Bajo una perspectiva global la responsabilidad social se desarrolla con antecedentes en beneficio del pobre y la beneficencia, del mismo modo tiene ejes específicos dentro del campo empresarial como programas e inversiones socialmente responsables (Atehortúa , 2008).

Con el tiempo varios autores definieron la RS bajo diferentes puntos de vista, para (Wood, 1991) es una integración entre los negocios y la sociedad sin aislarse una de la otra. A inicios del año 2000 la mayoría de empresas enlistadas en Fortune 500 presentaban reportes con sus logros en materia de responsabilidad social, del mismo modo en el ranking de PricewaterhouseCoopers de 2002 (Tabla 2), las empresas más admiradas en el año evidencian prácticas de RS y las difunden en sus portales web (Nieto & Fernández , 2004).

Tabla 2
Principales empresas con prácticas de RS

Empresa	Portal Web
General Electric	www.ge.com
Microsoft	www.microsoft.com
IBM	www.ibm.com
Coca Cola	www.thecoca-colacompany.com
Toyota	www.toyota.com
General Motors	www.gm.com
Wal-Mart	www.walmart.com
3M	www.3m.com
Dell	www.dell.com

Nota: Recuperado de PWC (2002): The World's Most Respected Companies Survey 2002. Pricewaterhouse-Coopers & Financial Times [www.pwcglobal.com]

Debido al impacto en la administración a nivel internacional, la Organización Internacional de Normalización establece la norma ISO 26000 “Guía de responsabilidad social” en el año 2010, para orientar a empresas de todo tipo abordando conceptos como principios, partes relacionadas, tendencias, prácticas, características, desempeño, entre otros (Saavedra & Mancilla, 2014).

La evolución de la responsabilidad social se ve claramente marcada por una adaptación al ámbito empresarial, con una aplicación más clara de principios y parámetros relacionándola con otros factores de carácter social. Para una mejor apreciación de su evolución se muestra la siguiente línea de tiempo (Figura 2):

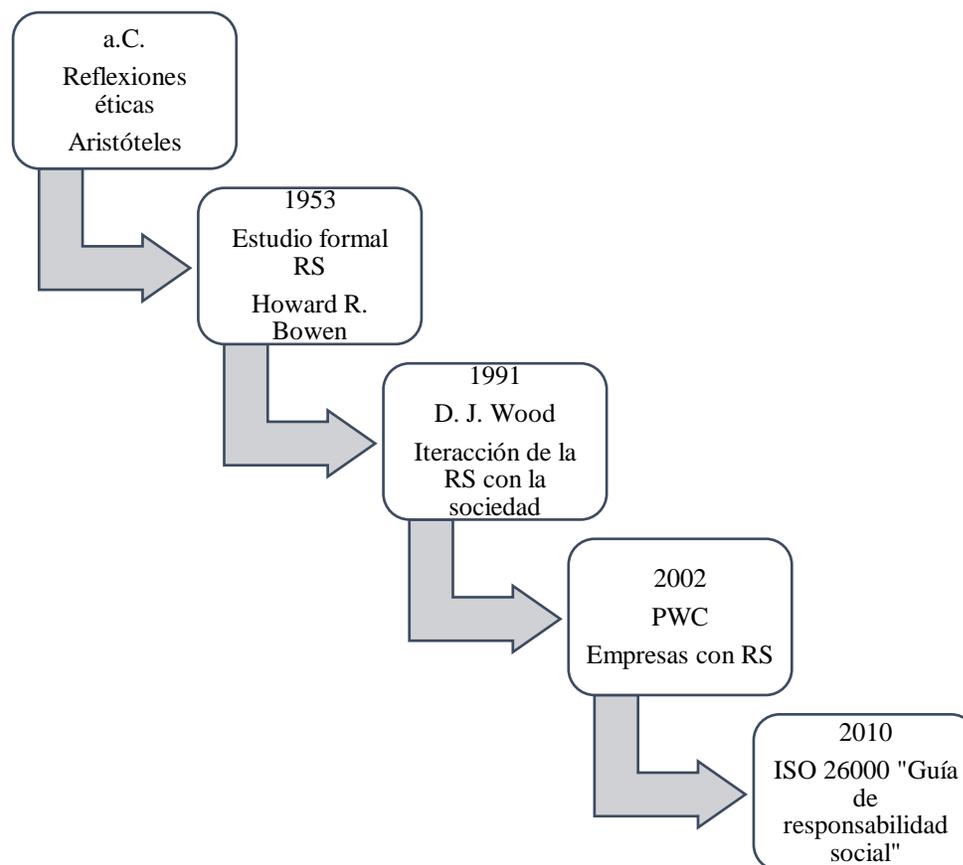


Figura 2. Línea de tiempo y evolución de la RS

La idea de Responsabilidad social empresarial comienza a nacer en los años veinte, se establecía como práctica organizacional, relacionándola con los problemas sociales que se estaban viviendo a partir del modelo de libre mercado de la época. Se tomaron varias medidas para solucionar este problema una de ellas fueron las prácticas filantrópicas, donaciones y voluntariado realizadas especialmente por la clase alta de la época, ofrecían su ayuda sin esperar algo a cambio mejorando la calidad de vida de los demás. De esta forma, desde la década de los años veinte se da inicio a la construcción de la idea de RSE para años posteriores (Crespo, 2010).

Otros autores como Carroll (1999), plantea que el término RSE surge a partir de los años cincuenta, término que durante el transcurso de los años ha ido sufriendo cambios. Nace en EE.UU y se asienta en Europa en los años 90. En la década de los cincuenta se trataba solo el concepto como Responsabilidad social. Se tiene claro que el poder de los propietarios de las empresas era muy grande frente a la población es por esto que ellos debían aceptar responsabilidades de la sociedad y comprometerse a ayudarlos (Crespo, 2010).

En la década del sesenta se produce un incremento de literatura sobre el tema presentándose conceptos más formalizados y precisos obteniendo una construcción conceptual sobre el mismo, es así que en la década de los setenta se producen críticas y varias comparaciones entre conceptos, una de las críticas más notables fue hecha por Milton Friedman (1970) quién asevera que la única responsabilidad social es incrementar la rentabilidad para los accionistas de la empresa debido a que si la organización utiliza de manera adecuada sus recursos estará brindando a la sociedad productos y servicios de calidad y con precios adecuados, además de generar trabajo, producción e inversión (Martínez H. , 2005).

En la década de los ochenta aparece una nueva visión sobre la RSE, donde se considera que al realizar acciones bajo este enfoque se está haciendo una inversión más que un gasto; siendo una oportunidad para las empresas, teniendo la posibilidad de convertir un problema social en una oportunidad económica, en aspectos como la generación de ganancias, el aprovechamiento de la capacidad productiva y las competencias humanas, entre otras (Crespo, 2010).

Todos estos acontecimientos en los años 60 y 70 se originan debido a que la sociedad empieza a expresar su inconformismo con los sectores productivos, se da mayor importancia y preocupación por las manifestaciones del ambiente ante las distintas actividades de la empresa, años posteriores se integran medidas correctivas y preventivas a nivel mundial (Cardona, 2016).

Ya en la década del noventa se desarrollan algunos conceptos empresariales propios de estos años, como la teoría de la ética de los negocios, de ciudadanía corporativa o de grupos de interés. Aquí se establece un término muy importante introducido por Edward Freeman (1984), quien da un nombre a los grupos o personas de las empresas llamándolos *stakeholders*. En el año 2000 se producen cuestionamientos sobre lo que se considera ético tanto en las empresas como en la sociedad. Planteándose que lo fundamental en la idea de la responsabilidad social empresarial está en el espíritu ético de la modernidad, sin dejar de lado el principio de libertad, es decir ver a la responsabilidad como elemento de la ética puesta en práctica con base en la decisión individual. (Crespo, 2010).

Para este mismo año se ejecuta el Pacto Mundial de Naciones Unidas, que trata de impulsar a las organizaciones a trabajar bajo principios universales en el ámbito de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, el objetivo es que las empresas se unan voluntariamente (Ayuso, 2010).

De esta manera se muestran las transformaciones del término y como la sociedad, el Gobierno y la empresa interaccionan entre sí, cambiando el antiguo

accionar individual al comprender que sus decisiones y acciones están influenciadas por otras agrupaciones sociales (Correa, 2007) .

El profesor (Austin, 2011), afirma: *“Hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a «pedir», a una relación en la cual las empresas y las organizaciones no gubernamentales empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar un valor agregado y un impacto social en el país o la comunidad. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social empresarial y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad”*. Se trata de una ayuda mutua entre las partes que traerá consigo beneficios integrales.

Ramírez, Moctezuma, & González, (2017) toman la cita de Dávila y Gómez (2008), quien escribió: se encuentran varios elementos que impulsan el avance de la responsabilidad social de las empresas:

- Las nuevas inquietudes y expectativas de la población, consumidores, poderes públicos e inversionistas debido a la globalización.
- La creciente preocupación sobre el deterioro del medio ambiente debido a la actividad económica.
- La transparencia en las actividades empresariales impulsada por los medios de comunicación.

Las nuevas maneras de hacer negocios hacen que la Responsabilidad Social Empresarial surja de una profunda discusión sobre las características propias de la empresa. Se propone la creación de una cadena de valor organizacional bajo conductas éticas, acciones responsables, pensamiento y actitudes proactivas que ayuden en una relación de mutuo beneficio con todas las partes que intervienen (Davila & Gómez, 2008).

La responsabilidad social de las empresas que es una aportación activa y voluntaria para la sociedad es observada por los gobiernos, investigadores y demás organismos en relación a su compromiso con el cuidado del medio ambiente, la ayuda con la sociedad y a su desarrollo económico. Debido a esto las organizaciones se preocupan por contar con estrategias éticas y responsables con sus llamados “Stakeholder” que hace referencia a todas sus partes interesadas tanto internas como externas (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

Gracias al enfoque empresarial que sugiere la responsabilidad social, las empresas se orientan bajo la premisa de ejecutarla en toda la organización (Restrepo, 2008). Sin embargo varias empresas adquieren los principios de responsabilidad social con el fin de aparentar, ya que según (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla , 2004) la responsabilidad social se define como un plus que va más allá de cualquier obligación legal y es de adopción voluntaria. Como toda buena práctica social, muchas veces la RS se queda estancada en el discurso y es utilizada por las empresas como una pantalla del capitalismo contemporáneo (Diaz & Lima, 2015).

2.3 Clases y dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Es importante establecer las clases de Responsabilidad Social, por su parte

Caravedo (1998) presenta tres categorías:

- La filantropía.- se realizan actividades como la entrega de cualquier tipo de recurso como el dinero, por parte de los trabajadores, el mismo que es utilizado para realizar aportes a fundaciones o a personas necesitadas.
- La inversión social.- dentro de esta categoría se encuentran actividades que llevan a mejorar las condiciones de vida de las comunidades, pueden ser actividades tanto de construcción para mejoras de infraestructura o actividades de capacitación, etc.
- La responsabilidad social empresarial.- se originan cuando dentro de la estrategia empresarial de la empresa están actividades que benefician a otras personas o grupos (Caravedo , 1998).

Existen diferentes clasificaciones de la R.S.E Bateman y Snell (2005) clasifican la Responsabilidad Social Empresarial en cuatro dimensiones:

- La responsabilidad económica.- realizar bienes y servicios con precios adecuados, de tal manera que la sociedad pueda adquirirlos y la organización pueda subsistir.
- La responsabilidad legal.- engloba tanto las leyes nacionales como las internacionales y su correcta aplicabilidad lo que da mayor credibilidad ante inversores, proveedores y clientes.

- La responsabilidad ética.- se relaciona con temas conductuales, impiden que los integrantes de las empresas actúen fuera de lo establecido y considera correcto.
- La responsabilidad voluntaria.- se encuentra relacionado con los valores individuales, son actividades que la sociedad considera deseables y que rigen los valores de las empresas (Bateman & Snell, 2005).

2.4 Principios que rigen las Responsabilidad Social empresarial

Tomando en consideración los conceptos acuñados de responsabilidad social empresarial desde su auge, se tienen dos principios contrapuestos. En primer lugar se tiene el hecho de que los empresarios deben solamente enfocarse en que su empresa produzca la mayor utilidad posible, de esta manera las organizaciones podrán ayudar a mejorar la calidad de vida al ofrecer productos con precios accesibles y trabajo a la sociedad; el siguiente principio se basa en que los administradores de las organizaciones deben estar motivados por principios morales que necesariamente se plasmen y definan por la empresa (Aguilera & Puerto, 2012).

Es importante comprender que la sostenibilidad del ambiente y de sus grupos de interés va a depender de la manera en que los empresarios realicen sus actividades, es decir con que racionalidad y ética asuman sus actividades, y por otra parte para que la empresa sea rentable y logre mantenerse en el mercado sus grupos de interés deben apoyar activamente a este tipo de mercado, logrando así un equilibrio (Aguilera & Puerto, 2012).

Por otra parte se tienen siete valores éticos que sirven de lineamientos para las prácticas de R.S.E (Martínez H. , 2005):

- Respeto por los derechos humanos
- Justicia
- Solidaridad
- Responsabilidad en el trabajo para un desarrollo perdurable
- Honestidad, presentar información veraz
- Integridad de la cultura organizacional
- Coraje para confrontar los desafíos empresariales.

Las empresas junto con estos valores lograrán desarrollar de mejor manera sus estrategias.

2.5 Beneficios de un comportamiento socialmente responsable

El trabajar incluyendo un comportamiento responsable genera ventajas competitivas y contribuyen a asegurar la diferenciación de la empresa frente a los competidores, también genera una menor rotación del personal y mayor productividad. Dentro de las actividades que se pueden realizar se encuentra la ayuda comunitaria, disminución de productos contaminantes, integrar los objetivos de la empresa con sus grupos de interés, es decir un trabajo en conjunto; que va generando beneficios para todas las partes involucradas.

Según Ospina y Sotelo (2013) dentro de estos beneficios se tiene:

Beneficios a los empleados:

- Obtienen un trato con respeto y honestidad.
- Condiciones dignas y equitativas.
- Desarrollo de sus capacidades y habilidades
- Motivación
- Satisfacen las expectativas económicas
- Beneficios de subsidios en distintos aspectos como salud, alimento, vestimenta, educación
- Instrucción del personal en diversas áreas: humana, intelectual, deportiva, cultural
- Se impulsa un adecuado ambiente laboral
- Evitar y eliminar riesgos de trabajo
- Sueldo de acuerdo a cada tipo de trabajo
- Equidad en las oportunidades de crecimiento laboral
- Se mantiene un equilibrio entre el desarrollo del trabajo y la vida social y familiar de cada trabajador
- Existencia de incentivos económicos
- Estabilidad laboral
- Inexistencia de discriminación

Beneficios a los accionistas:

- Incremento en las utilidades
- Las empresas son reconocidas en el mercado

- Crecimiento en la cartera de clientes
- Mayor competitividad

Beneficios al Medio Ambiente:

- Cuidado al medio ambiente.
- Trabajar con procesos que aprueben adecuadas acciones sin afección al ambiente
- Preservación de la naturaleza
- Investigación en el área tecnológica para generar una producción limpia
- Donaciones para acciones de protección al ambiente

Beneficios a Clientes:

- Ofrecen productos y servicios de calidad
- Comercialización bajo precios adecuados
- Un trato adecuado y con todas las garantías necesarias.
- Certeza y confianza hacía las empresas, debido a la buena imagen que refleja y a su posición en el mercado
- Sentimiento de aporte hacía actividades responsables al apoyar este tipo de empresas
- Incentivos por fidelidad hacía la empresa

Beneficios a Proveedores

- Trato adecuado bajo normas y valores

- Compra de materias primas a precios justos
- Cumplimiento en plazos de pago
- Oportunidades de contratación apropiadas y equitativas

Beneficios a Entes Gubernamentales

- Cumplimiento en el pago impuestos
- Cumplimiento íntegro de las normas establecidas según el caso de cada entidad

Beneficios a la Comunidad

- Apoyo en proyectos para mejorar la calidad de vida de la sociedad en general
- Oportunidades de trabajo digno
- Respeto por los derechos humanos
- Amparo de los recursos naturales (Opsina & Sotelo, 2013)

2.6 Responsabilidad social empresarial frente a la comunidad y el medio ambiente

El papel de la RSE no se limita solamente a los réditos corporativos, sino más bien que su éxito se convierte en integral al vincular a la comunidad y preservando el medio ambiente, así lo entiende (López de Medina, 2002) quien explica que no hace mucho tiempo la excelencia ecológica de las empresas era un valor intangible de difícil percepción por parte de los consumidores. Poco a poco la preocupación por los problemas ambientales se ha hecho patente en la sociedad y se demanda cada vez con

más fuerza que las empresas respeten el entorno en el que desarrollan su actividad.

A su vez, la competencia entre empresas ejerce sobre éstas una presión cada vez más fuerte. La gestión de los impactos sociales, éticos y ambientales asociados a la actuación de las empresas se está convirtiendo en un verdadero imperativo, de manera que la imagen ambiental de una compañía es un valor o una carga que evalúan inversores, aseguradoras, clientes, proveedores y consumidores en general.

Sin duda constituye una ventaja competitiva conseguir diferenciarse por el respeto al medio ambiente. También es importante saber explicar la contribución de una determinada industria a la consecución del bienestar de que disfruta la sociedad actual y en este contexto, los sistemas de gestión ambiental son herramientas de ventaja competitiva que responden a la creciente presión pública, de los empleados y del resto de los afectados por la actividad de la empresa. En función de esta ventaja se han configurado programas como el *Eco Management and Audit* (EMA) de la UE.

La mayoría de las empresas informa voluntariamente sobre su actuación ambiental para atender la demanda de colectivos con intereses en ellas:

- Los *potenciales inversores*: bancos, mercados de valores o compañías aseguradoras quieren saber los gastos de capital que son necesarios para cumplir la nueva normativa y qué potenciales responsabilidades ambientales tendrían efecto en las operaciones financieras.
- Las *comunidades locales* desean saber el impacto ambiental de las operaciones de las empresas en su territorio y tienen el poder de respaldar o de rechazar su actividad.

- Los *consumidores* individuales piden información sobre el impacto y los efectos de los productos que compran. En ocasiones, el consumidor elige un producto más caro sólo porque lo considera más ecológico.
- Los *clientes corporativos* buscan obtener la confianza de sus propios clientes mostrando que tienen una política de medio ambiente y una estructura de información.
- A los *empleados* les gusta saber que la empresa para la que trabajan es limpia y transparente.

Por otro lado, también existen empresas industriales que aún no se han subido al tren del futuro; empresas que, en un entorno de recursos limitados y conflictos de prioridades, a veces ven el medio ambiente más como un obstáculo que como una oportunidad, y piensan que ir más allá de lo que es el estricto cumplimiento de las legislaciones tiene un alto costo.

La existencia de mentalidades diferentes a la hora de gestionar la política ambiental de una empresa hace que esta gestión se convierta en un elemento de diferenciación en el marco de un mercado global cada vez más competitivo.

2.7 Ética Empresarial

Desde una perspectiva empresarial, la ética tiene que ver con los valores que son reflejados en la cultura empresarial como normas y principios, y que tienen como fin alcanzar una mayor armonía con la sociedad para permitir una mejor adaptación a todos los entornos en pro de respetar los derechos de la sociedad y los valores que

ésta comparte. Si bien la Responsabilidad Social Empresarial es facultativa, precisa para su ejecución y cumplimiento de un mando directivo comprometido en poner en práctica todas las aristas de esta temática. El estudio de la ética y su influencia en el mundo empresarial se remonta a tiempos muy antiguos. Desde el punto de vista social podemos definir una empresa como una comunidad de personas, con gran variedad de intereses, pero que se proponen conseguir unos objetivos comunes y que bajo una dirección unificada toman decisiones que afectan a los demás (Cortina Orts, 2006).

En función de cómo la empresa desarrolle su actividad se ganara la credibilidad y legitimidad social que necesita para sobrevivir (García-Marzá, 2006). “La sociedad concede legitimidad y poder a la empresa. En el largo plazo aquellos que no usan ese poder de un modo que la sociedad considera responsable tienden a perderlo” (Davis, 1990). Por tanto, en el desarrollo de su actividad las empresas generan una serie de expectativas en los grupos de interés y de alguna manera establecen un contrato moral con los distintos actores con los que se relacionan. (García-Marzá, 2006). Es ese contrato moral, que tiene que ver con la expectativas legítimas de todos los grupos de interés, el que genera el “reconocimiento recíproco” de todas las partes. Desde esta perspectiva la empresa no tiene que actuar solamente con responsabilidad, sino con “responsividad”, es decir tratando de responder a dichas expectativas. Así desde la ética empresarial lo importante no es solo el contrato legal, sino el contrato moral y el reconocimiento recíproco de expectativas legítimas

a los que si se “responde” adecuadamente otorgan a la empresa credibilidad y legitimidad social (Cortina Orts, 2004).

No se trata solamente de aprobar sesudos Códigos Éticos, que muchas veces no se cumplen, sino que es necesario generar un clima ético en los distintos niveles de la empresa, donde se fomente una cultura (carácter) en que las decisiones se tomen atendiendo a valores de prudencia y justicia (Cortina Orts, 2006). Para la empresa el actuar éticamente no se convierte en una opción sino en una necesidad. Sin el desarrollo de esas virtudes la empresa podrá quizás obtener buenos resultados económicos a corto plazo, pero tarde o temprano destruirá su consistencia y con ella la unidad de la organización.

No se trata de aceptar este comportamiento ético por imposiciones o incentivos positivos (rentabilidad, reputación, etc.), sino en aceptar que las decisiones tomadas en las organizaciones donde esas virtudes han sido potentemente desarrolladas son más eficaces, atractivas y consistentes y son las que garantizan la supervivencia y la sostenibilidad de las mismas (Argandoña, 2007).

2.8 Dimensiones

Para fines del estudio, se ha considerado utilizar las variables establecidas en la norma ISO 26000 que inciden en la percepción de la responsabilidad social. Dichas variables con las que se va a trabajar son:

2.8.1 Gobernanzas de la Organización.

Según (Puentes, Velasco, & Vilar , 2009) los enfoques de gobierno corporativo se encuentran ligados con las necesidades de sus Stakeholders, así también con principios de responsabilidad social. Los sistemas de gobernanzas deben implementar procesos y mecanismos que les permita a las organizaciones poner en práctica los principios de responsabilidad social (Observatorio Regional de Responsabilidad Social para América Latina y el Caribe).

2.8.2 Derechos humanos

Abarca el respeto y cumplimiento a todos los derechos de las personas como la libertad, discriminación, igualdad ante la ley, derechos a la educación, salud, alimentación, etc. Según Alfonso “La doctrina de los derechos humanos apareció a partir del siglo XIX cuando se empezó a hablar de los derechos subjetivos de los ciudadanos. Pero solo durante las últimas décadas se empezó a reflexionar sobre las responsabilidades de las empresas en el respeto y promoción de estos derechos”. Esto se debe al crecimiento de las organizaciones que van influyendo en la sociedad, teniendo en cuenta que cualquier acción de las empresas puede afectar directamente a las sociedades, así se tiene claro que los derechos humanos dentro de las empresas no se pueden evaluar sin tomar en cuenta la responsabilidad social ya que está dentro de ella (Alfonso, 2013).

La dimensión derechos humanos está dentro de las materias fundamentales de la ISO 26000, mediante una encuesta dirigida a los empleados se plantean varias preguntas acerca del tema con el fin de analizarlas, por ejemplo la percepción de la

discriminación en distintos factores (origen étnico, sexo, color, idioma), mediante la escala de Likert se logrará obtener como percibe el trabajador las acciones de la empresa referentes a este tema, evaluando la opinión del mismo al conocer su grado de conformidad. Dependiendo del nivel de acuerdo o desacuerdo en los literales se podrá descubrir si en estas variables trabaja o pone mayor énfasis la empresa, y como lo percibe cada trabajador

2.8.3 Prácticas Laborales

Trata cualquier práctica o política que afecte las condiciones laborales, temas como la salud y seguridad en el trabajo, métodos disciplinarios, diálogo, relaciones laborales, etc. Según Duque, García, & Azuero, lo principal es la comunicación debido a que se mantienen informados a los trabajadores en cualquier ámbito, se fomenta las relaciones y se puede lograr la resolución de problemas por medio de su participación, dentro de esto se incluyen políticas y estrategias que buscan armonizar el ambiente laboral formándose sindicatos o grupos colaboradores (Duque, García, & Azuero, 2014).

La dimensión prácticas laborales está dentro de las materias fundamentales de la ISO 26000, se plantean varias preguntas acerca del tema como la percepción de condiciones de trabajo seguras y saludables, horarios de trabajo, ambiente laboral, indemnizaciones por riesgos, entre otras, mediante la escala de Likert se logrará obtener como percibe el trabajador las acciones de la empresa referentes a este tema, evaluando la opinión del mismo al conocer su grado de conformidad. Dependiendo del

nivel de acuerdo o desacuerdo en los literales se podrá descubrir si en estas variables trabaja o pone mayor énfasis la empresa, todo esto desde la perspectiva del trabajador.

2.8.4 El Medio Ambiente

Muchas de las actividades realizadas en una empresa terminarán generando impactos en el ambiente, esta variable abarca la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos, protección y cuidado del ambiente, etc. Es necesario considerar que las decisiones de los consumidores se podrá ver influenciada por aspectos como el impacto ecológico causado por las empresas (Pérez, Garzón , & Ibarra , 2016).

La dimensión respeto al medio ambiente está dentro de las materias fundamentales de la ISO 26000, se plantean varias preguntas acerca del tema como la percepción de programas para la conservación del medio ambiente, el reciclaje, uso responsable de los recursos entre otras, mediante la escala de Likert se logrará obtener como percibe el trabajador las acciones de la empresa referentes a este tema, evaluando la opinión del mismo al conocer su grado de conformidad. Dependiendo del nivel de acuerdo o desacuerdo en los literales se podrá descubrir si en estas variables trabaja o pone mayor énfasis la empresa, todo esto desde la perspectiva del trabajador.

2.8.5 Prácticas Justas de Operación

Expone las conductas en todas las transacciones que realiza la organización, sea con otra empresa, proveedores, socios, competencia, etc. Incluye parámetros como la anticorrupción, competencia justa, realización de las acciones de forma honesta e íntegra. “Esto se ha procurado alcanzar con lo que se conoce como el buen gobierno

corporativo, lo que se ha traducido operativamente en la elaboración de principios o códigos que establecen determinados estándares en la dirección y supervisión de la empresa que deben implementarse para garantizar una administración ordenada y confiable” (García, 2016).

La dimensión respeto al medio ambiente está dentro de las materias fundamentales de la ISO 26000, se plantean varias preguntas acerca del tema como la percepción de políticas para sancionar a los trabajador por prácticas corruptas, códigos de ética impartidos por la organización, entre otras, mediante la escala de Likert se logrará obtener como percibe el trabajador las acciones de la empresa referentes a este tema, evaluando la opinión del mismo al conocer su grado de conformidad. Dependiendo del nivel de acuerdo o desacuerdo en los literales se podrá descubrir si en estas variables trabaja o pone mayor énfasis la empresa, todo esto desde la perspectiva del trabajador.

2.8.6 Asunto de Consumidores

Supone la responsabilidad que tiene la empresa al proporcionar sus productos o servicios, como la información que suministran, la protección hacia los consumidores en ámbitos de salud y seguridad, el consumo sostenible, atención al cliente, etc. Se refiere a hacer las cosas correctamente, como se deben realizar de forma honesta respetando al cliente (Ródriguez, 2005).

La dimensión respeto a los consumidores está dentro de las materias fundamentales de la ISO 26000, se plantean varias preguntas acerca del tema como la percepción de la utilización de la opinión de los clientes para mejoras, constantes

renovaciones en productos, disponibilidad de información acerca de los productos o servicios, mediante la escala de Likert se logrará obtener como percibe el trabajador las acciones de la empresa referentes a este tema, evaluando la opinión del mismo al conocer su grado de conformidad. Dependiendo del nivel de acuerdo o desacuerdo en los literales se podrá descubrir si en estas variables trabaja o pone mayor énfasis la empresa, todo esto desde la perspectiva del trabajador.

2.8.7 Participación activa y Desarrollo de la Comunidad

Actividades que busquen un incremento en bien de la sociedad, como la participación activa de la comunidad en actividades educativas y de cultura, al acceso a la tecnología, generación de empleo y riqueza, etc. Para lograr un adecuado cumplimiento de cualquier compromiso con la sociedad se debe incluir estas actividades en el plan estratégico de la empresa. De esta manera se intenta alinear los objetivos de la empresa con las necesidades sociales logrando mejorar la reputación de la organización y fomentar los propios intereses de la empresa (Valor, 2013)

La dimensión participación activa y el desarrollo de la comunidad está dentro de las materias fundamentales de la ISO 26000, se plantean varias preguntas acerca del tema como la percepción de programas comunitarios y organizaciones no gubernamentales, apoyo en proyectos comunitarios, mediante la escala de Likert se logrará obtener como percibe el trabajador las acciones de la empresa referentes a este tema, evaluando la opinión del mismo al conocer su grado de conformidad. Dependiendo del nivel de acuerdo o desacuerdo en los literales se podrá descubrir si en

estas variables trabaja o pone mayor énfasis la empresa, todo esto desde la perspectiva del trabajador.

2.9 Instrumentos para medirlo

El enfoque seleccionado fue el mixto, a través de un diseño no experimental, con un alcance transversal. Primero se estableció el problema de investigación, posteriormente se realizó una revisión de la literatura sobre el tema. Para la investigación se tomará como herramienta un cuestionario de escala Likert con un modelo previamente probado en anteriores investigaciones sobre el tema, cuyas dimensiones fueron validadas y determinada su fiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

La encuesta será aplicada a empresas del sector petrolero ubicadas en las provincias de Pichincha y a 40 participantes en la provincia de Orellana. Se eligió este sector debido al gran impacto ambiental y condiciones laborales que deben afrontar los trabajadores para poder desarrollar sus actividades y a su vez debido al interés que tienen muchas de las empresas por la responsabilidad social.

2.10 Modelos

En el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial se han desarrollado diversos modelos que buscan explicar la importancia que esta tiene en el ámbito organizacional, de ahí que es relevante hacer una revisión de algunos modelos existentes, entre los más destacados tenemos los siguientes:

2.10.1 Modelo Carroll

En 1983 Carroll establece que la responsabilidad social se debe manejar bajo tres aspectos, rentabilidad, obsecuencia de la normativa legal y grado de apoyo a la sociedad. A partir de su modelo tridimensional presenta un nuevo estudio cuadripartito en 1991, donde sugiere que la responsabilidad social se compone de cuatro tipos de responsabilidades: económica, jurídica, ética y filantrópica. Estas responsabilidades se plantean de manera integral y pueden ser representadas en una pirámide (Puentes & Mozas, La Responsabilidad Social Corporativa y su Paralelismo con las Sociedades Cooperativas, 2010).

2.10.2 Modelo Freedman

Durante la década de los ochenta uno de los trabajos destacados sobre responsabilidad social es el aporte de Freedman en 1984, fue él quien sienta las bases sobre la teoría de grupos implicados (stakeholders). La teoría señala que las organizaciones no deben centrarse únicamente en atender a los accionistas sino a todos los involucrados que de una u otra manera están involucrados con las actividades de la empresa y se participan en el logro de objetivos (Puentes & Mozas, La

Responsabilidad Social Corporativa y su Paralelismo con las Sociedades Cooperativas, 2010).

2.10.1 2. Quazi y O'Brien

En el año 2000, Quazi y O'Brien plantean un modelo bidimensional para los enfoques de la responsabilidad social, en este modelo se manejan dos dimensiones bajo un punto de vista organizacional: ámbito de la responsabilidad social y percepciones de las consecuencias de la acción social de las empresas. A partir de estas dimensiones nacen cuatro enfoques que el modelo define: clásica, socio-económica, filantrópica y moderna (Puentes & Mozas, La Responsabilidad Social Corporativa y su Paralelismo con las Sociedades Cooperativas, 2010).

Así como se plantean modelos separados de las variables, también se han realizado estudios de relación entre las mismas. Entre ellos se encuentra un análisis realizado por (Castromán & Porto, 2005) bajo el título de "Responsabilidad Social y Control Interno", este estudio determina que es necesario establecer un marco en donde el control interno evite que el fraude y comportamientos antiéticos hagan de la responsabilidad social una pantalla para aparentar. También determina que existen cuatro factores que pueden facilitar la ocurrencia de fraude en una organización, estos son:

- Comportamiento de Gerencia
- Oportunidad Percibida
- Nivel ético del personal
- Motivación de los empleados

2.10.3 Modelo ISO

La International Organization for Standardization ISO es una organismo dedicado a la creación de los estándares internacionales y está compuesta por las diferentes organizaciones nacionales para la estandarización. Actualmente cuenta con 163 miembros, a través de los cuales se reúnen expertos para compartir sus conocimientos y poder desarrollar las estrategias basadas en el consenso. Esta organización cuenta con sede en Ginebra, Suiza. La ISO ha publicado alrededor de 21.655 Normas Internacionales (Organización Internacional de Estandarización, 2010) mismas que abarcan prácticamente todos los sectores de salud, agricultura, industria, tecnología, etc.

3.10.3.1 ISO 26000

En 2003, el Grupo Ad hoc completó una amplia revisión de las iniciativas y cuestiones de RS en todo el mundo. En 2004, ISO realizó una conferencia internacional sobre si se debería o no lanzar el trabajo en RS. La recomendación afirmativa de esta conferencia dio como resultado la creación a finales de 2004, del Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social para desarrollar la futura norma ISO 26000, realizada como consecuencia de 8 reuniones, en 5 continentes, con la participación de 584 países, 283 organizaciones de enlace, 2.877 expertos de comités espejo y 2.681 asistentes a las reuniones de trabajo (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

Como resultado la norma ISO 26000 define la responsabilidad social como: “La responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y

transparente que contribuye al desarrollo sustentable, a la salud y al bienestar de la sociedad, tiene en cuenta las expectativas de los interesados, se ajusta a las leyes del estado y a las normas internacionales de comportamiento, y se integra en toda la organización y la práctica en sus relaciones” (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

La publicación de la norma ISO 26000 ha producido una variedad de reacciones, siendo utilizada para aprobar o contrastar otras teorías que dicen definir los fenómenos de la RS. Se afirma que es una norma política y universal trazada bajo 3 racionalidades: objetiva, social y subjetiva y que su validez depende de la práctica de estas 3 racionalidades. A pesar de ello se dan casos en los que se cuestionan la necesidad de adaptar la implementación ISO 26000 a pymes o cooperativas debido a problemas que está norma causa al momento de implementarla, sin embargo en otros casos de análisis como en organizaciones educativas se concluye que es una herramienta universal que ayuda a integrar comportamientos socialmente responsables (López, Ojeda, & Ríos, 2016). López, Ojeda & Ríos (2016), toman la cita de Puterman (2014), escribió: la ISO 26000 promueve el entendimiento común de la responsabilidad social ya que:

- Fomenta que las organizaciones realicen actividades que vayan más allá del cumplimiento legal.
- Presenta en forma clara los antecedentes y características de la responsabilidad social.
- Define los principios y prácticas relativas a la responsabilidad social.

- Presenta una dimensión estratégica de la responsabilidad social y el enlace entre la organización, la sociedad y las partes interesadas.
- Orienta sobre cómo integrar, implementar e impulsar un comportamiento socialmente responsable a través de sus políticas.
- Ayuda a identificar a las partes interesadas y sus razones para involucrarlas.
- Ofrece líneas de cómo evaluar la esfera de influencia y sobre cómo ejercer influencia sobre ella.
- Promueve la comunicación de los compromisos y el desempeño relacionados con la responsabilidad social.
- Se complementa con otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social.
- Promueve el aumento de la toma de conciencia y creación de competencias en responsabilidad social.
- Orienta sobre cómo establecer el rumbo de la organización en materia de responsabilidad social.
- Orienta sobre cómo incorporar la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.
- Refuerza el rol de la comunicación y da ideas de cómo comunicar.
- Recomienda cómo mejorar la credibilidad en materia de responsabilidad social.
- Recomienda cómo mejorar el desempeño.
- Da orientaciones para las políticas de desarrollo; la eficiencia, la gobernabilidad y la rendición de cuentas.

- Es una herramienta para ayudar a las empresas, gobiernos, asociaciones, entidades y organizaciones no gubernamentales a incorporar la responsabilidad social como un principio de buena gestión.
- Contribuye al desarrollo de relaciones sólidas y de confianza mutua, y a los beneficios entre las organizaciones y sus grupos de interés.
- Es compatible con otros sistemas de gestión (ISO 9000, ISO 14000, OSHAS 18001 y SGE1).
- Brinda una oportunidad para que las organizaciones logren una ventaja competitiva y sustentable mediante la integración de la sostenibilidad y de la responsabilidad social en su visión y estrategia.

La ISO 26000, basada en la influencia y la importancia del capital humano dentro de las organizaciones, establece de forma clara los impactos que tiene sobre las personas los derechos humanos, prácticas laborales, prácticas justas de operación, medioambiente, asunto de los consumidores y la participación activa y desarrollo de la comunidad, dado esto se relacionan los aspectos de la norma con el desarrollo humano (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

Varios estudios establecieron que las prácticas laborales junto con la vinculación con el entorno no resultan importantes dentro de la RSE y sus acciones principalmente se enfocan dentro del código de ética y la protección y cuidado con el medio ambiente (Martínez, Vera, & Vera, 2015).

Otro enfoque a considerar esta desde las pequeñas empresas que indican que muchos negocios no toman en cuenta al medio ambiente y solamente se enfocan en

dos aspectos, satisfacer a sus clientes cumpliendo con todas sus expectativas y preocupándose por sus trabajadores. Por otro lado otras investigaciones estudian herramientas que ayuden a valorar el comportamiento responsable de las empresas, primordialmente tomando en cuenta a las pequeñas empresas, demostrando que en estos instrumentos no se toma en consideración la percepción de los trabajadores solo la del dueño de la empresa (López, Ojeda, & Ríos, 2016).

2.10.4 Relación de la ISO 26000 con otras normas internacionales

De acuerdo con (Strandberg, 2010) el beneficio y utilidad de las normas técnicas radica en que estas significan reglas a las cuales han de ajustarse las actividades, tareas y conductas dentro de las organizaciones, esto genera facilidades para que se dé inicio con la implementación de proyectos vinculantes con la RSE.

Por el contrario, una de las principales desventajas de las normas, es que existen en gran cantidad y esto genera que tanto empresarios como grupos de interés tengan dificultad en el momento de discernir entre uno u otra y esto afecta directamente a su pertinencia en la aplicación. En muchos casos, añadir normas o certificaciones no garantiza el aumento del valor. Dicho esto, las organizaciones deben ser cuidadosas al momento de implantar normas que pueden entorpecer sus procesos y puedan ser causantes de la anulación de las ventajas propias de la empresa (Strandberg, 2010).

2.11 Marco Conceptual

El segundo capítulo de la Norma ISO 26000 muestra las definiciones que son usadas en la Guía de la misma. Entre las más relevantes tenemos las siguientes:

- **Comportamiento ético:** “comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento” (Cap. 2, Apdo. 2.7).
- **Debida diligencia:** “proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objeto de evitar y mitigar dichos impactos negativos” (Cap. 2, Apdo. 2.4).
- **Desarrollo sostenible:** “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Cap. 2, Apdo. 2.23).
- **Esfera de influencia:** “ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones” (Cap. 2, Apdo. 2.19).
- **Gobernanza de la organización:** “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Cap. 2, Apdo. 2. 13).
- **Impacto de una organización:** “cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, en la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o

parcialmente, como consecuencia de las actividades pasadas y presentes de una organización” (Cap. 2, Apdo. 2.9).

- **Iniciativa de responsabilidad social:** “programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social” (Cap. 2, Apdo. 2.10).
- **Involucramiento con las partes interesadas:** “actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas” (Cap. 2, Apdo. 2.21).
- **Normativa internacional de comportamiento:** “expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal” (Cap. 2, Apdo. 2.11).
- **Organización:** “entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables” (Cap. 2, Apdo. 2.12).
- **Percepción:** “proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; se trata de entender y organizar los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido” (Pérez & Gardey, 2008).

- **Responsabilidad social:** “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:
 1. Tome en consideración los intereses de sus partes interesadas;
 2. cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
 3. esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones” (Cap. 2, Apdo. 2.18).

CAPÍTULO III

3 Marco Metodológico

3.1 Enfoque de la Investigación

Esta investigación tiene un enfoque mixto, que es una combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo se caracteriza por probar hipótesis, utilizar estadística y hacer análisis de causa y efecto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En la investigación la recolección de la información se basa en la medición, es decir, se va a medir las variables contenidas en las hipótesis; estas mediciones se representan en números que son analizados a través de métodos estadísticos. Por otro lado, se hace uso del enfoque cualitativo, caracterizado por canalizarse en ambientes naturales y analizar variadas realidades subjetivas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es decir el estudio se centra en la percepción de seres humanos y este enfoque indica que la realidad está definida por las interpretaciones de los participantes respecto de sus realidades individuales. Nos adentramos en las experiencias del capital humano para construir el conocimiento.

3.2 Diseño de la Investigación

La presente investigación es de tipo No experimental, según Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, este tipo de investigación se realiza sin manipular premeditadamente las variables de estudio, es decir se observan situaciones existentes en su contexto natural para proceder a analizarlas, otra de sus características importantes es que sus variables independientes no pueden ser manipuladas.

La investigación no experimental se clasifica en longitudinal y transversal, el diseño de esta investigación es transversal debido a que los datos son recolectados en un momento único, se describen variables a ser estudiadas y se analiza su relación e incidencia en un momento específico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2.1 Según las Hipótesis

Debido a la naturaleza de las hipótesis presentadas en esta investigación, el diseño es Transversal Correlacional, que tienen la característica de describir relaciones entre las variables, se va a observar si el nivel de una variable influye en el aumento o disminución de otra variable, estudiadas en un momento específico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3 Procedimiento para la recolección de datos

A través del portal de la Superintendencia de Compañías, valores y seguros se obtiene la base de datos con el listado completo de empresas junto con su información general como dirección, teléfono, número de empleados, etc.

Con cada empresa y su número de empleados se realizó un listado alfanumérico en el programa Microsoft Excel con el fin de realizar un sorteo aleatorio que nos permita identificar a que empresas y a que empleado realizar la encuesta. Para poder ingresar a las empresas se solicitó a la dirección de carrera un oficio en el que se describa el fin de la investigación. Se procedió a visitar las empresas y aplicar la encuesta, se presentaron varios inconvenientes por lo que en muchas de las empresas se tuvo que dejar una copia del oficio y una solicitud para que nos permita el ingreso, en el caso de que el participante no se encontrara en las instalaciones se dejó la encuesta para que esta sea revisada o se envió el link de la encuesta online.

3.3.1 Población

La población objeto de estudio corresponde a los trabajadores de las empresas del sector petrolero ubicadas en las provincias de Pichincha y Orellana, enmarcadas en el código B0910 y B0610 de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU en su revisión 4.0.

B0910: ACTIVIDADES DE APOYO PARA LA EXTRACCIÓN DE PETRÓLEO (INEC, 2010)

B0610: EXTRACCIÓN DE PETRÓLEO CRUDO (INEC, 2010).

Según datos del INEC, en el país existen 11.190 trabajadores de este sector (Tabla 3). Esta información es obtenida a través de la base de datos de Establecimientos Económicos, actualizado a diciembre de 2017.

Tabla 3
Personal ocupado-afiliado 2017

CORTE	DESCRIPCIÓN
Base de Datos:	Establecimientos Económicos
Ponderador:	Personal ocupado-afiliado 2017
Área Geográfica:	Toda la Base de Datos
Crosstab	CIIU4 - Clase (4 dígitos): B0910; B0610
Provincia	Personal Ocupado-Afiliado
Pichincha	10.948
Orellana	70
Sucumbíos	59
Guayas	66
Azuay	19
Esmeraldas	12
Santo Domingo de los Tsáchilas	5
El Oro	3
Los Ríos	3
Napo	3
Pastaza	1
Tungurahua	1
TOTAL	11.190

Fuente: Elaboración propia a través de base de datos recuperada de los archivos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Es importante notar la representatividad que Pichincha posee en relación al total de empleados del resto de provincias que se dedican a este tipo de actividades, obteniendo el 98% de trabajadores que se concentra en la provincia de investigación.

Tabla 4
Población de estudio

CORTE	DESCRIPCIÓN
Base de Datos:	Establecimientos Económicos
Ponderador:	Personal ocupado-afiliado 2017
Área Geográfica:	Toda la Base de Datos
Crosstab	CIIU4 - Clase (4 dígitos): B0910
Provincia	Personal Ocupado-Afiliado
Pichincha	10.948
Orellana	70
TOTAL	11.018

Como se observa en la Tabla 4, la población con la que se va a trabajar está compuesta por 11.018 trabajadores de este sector. Al observar la diferencia de magnitudes existente entre estas dos provincias se puede notar que la cantidad de empleados en Orellana no es significativa en relación a la cantidad de empleados en Pichincha por lo que no se puede realizar un cálculo muestral tomando como población la sumatoria de ambas provincias y para fines del estudio se procede a tratarlas como poblaciones diferentes.

3.3.2 Muestra

Para la provincia de Pichincha se hace uso del Muestreo Probabilístico, este tipo de muestreo es fundamental en diseños de investigación transversal, tanto descriptivo como correlacional, que es el utilizado en esta investigación. Las variables serán analizadas a través de pruebas estadísticas en la que los elementos de la población tendrán la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para la distribución de la población al no contar con datos previos, se adopta una

posición conservadora, es decir, al tener un universo finito los valores de la proporción en su mayor incertidumbre son de $P=Q=0,50$ (Rabolini, 2009).

El nivel de confianza indica la probabilidad de que la estimación efectuada corresponda a la realidad. El nivel de confianza del 95% tiene un valor en la tabla Normal para Z de 1,96. En ciencias económicas se puede aceptar trabajos con un nivel de confianza del 95%. Mientras más alto es el nivel de confianza, mayor es la garantía de que la estimación de la muestra se aproxime a la realidad (Rabolini, 2009).

El porcentaje de error de muestreo que se tolera es el 5%. Este error es el porcentaje de incertidumbre, es decir, es el riesgo de que la muestra no sea representativa de la población. A mayor tamaño de muestra, el error muestras tiende a disminuir (Rabolini, 2009).

Se aplica la fórmula para cálculo de la muestra en poblaciones finitas.

CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO

FORMULA DE CALCULO

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

Donde:

Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e = Error de estimación máximo aceptado
n = Tamaño de la muestra

INGRESO DE DATOS

Z =	1.96
p =	50%
q =	50%
N =	10.948
e =	5%

TAMAÑO DE MUESTRA

n =	371,17
-----	--------

Figura 3. Calculo de la muestra

Posterior al cálculo se obtiene una muestra para Pichincha de **371**, siendo el número de empleados que se necesita para representar a la población. Los factores que estipulan el tamaño de la muestra son: la distribución poblacional, el margen de error y el nivel de confianza (Rabolini, 2009).

Para la provincia de Orellana se trabaja con una muestra por conveniencia de 40 participantes, estos datos no pueden servir para realizar inferencias sobre la población por lo que los resultados obtenidos deben ser tratados como el estudio de un caso y son analizados solamente descriptivamente.

3.4 Instrumento de recolección de información

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (Arias, 2006).

La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. La información recolectada a través del instrumento, permitirá responder las preguntas de investigación, además de ser el medio a través del cual se prueba la hipótesis y se logra cumplir los objetivos del estudio los mismos que fueron originados del problema de investigación, por lo cual es importantes que el instrumento de recolección de información reúna los tres requisitos esenciales de confiabilidad, validez y objetividad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En la presente investigación el instrumento de recolección de información es la encuesta. La misma que se desarrolló con base a las variables de investigación y el

aporte de instrumentos de estudios anteriores, posterior a esto mediante una entrevista se buscó la opinión de expertos en áreas afines como auditores, docentes y profesionales en la materia, a través de su ayuda se logró descartar y agregar varios ítems obteniendo un instrumento claro y preciso. Dando como resultado un cuestionario con una escala de Likert que mide la percepción de los participantes entre categorías de cinco puntos con la siguiente valoración: 1= Nada de acuerdo, 2= Algo en desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= Algo de acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Conformada por 34 ítems, dividido en 8 partes: la primera parte con 4 preguntas acerca de la información general de la empresa, y las 7 siguientes divididas por cada dimensión acorde a las variables de estudio: DDHH, Prácticas laborales, El medio ambiente, Prácticas justas de operación, Asunto de consumidores, Participación activa y desarrollo de la comunidad y Gobernanza; cada dimensión cuenta con más de 3 ítems de análisis.

3.4.1 Prueba Piloto

Se realiza una prueba piloto a una pequeña muestra con el fin de identificar y eliminar los posibles problemas de elaboración de un cuestionario, es decir prueba su pertinencia y eficacia (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La prueba piloto se aplicó al 10% de la muestra es decir a 37 empleados del sector petrolero.

Una vez obtenidos los datos de la aplicación de la encuesta se procedió a ingresarlos al programa estadístico SPSS, para verificar la fiabilidad del instrumento mediante la prueba alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0,92 indicando una

confiabilidad del instrumento de medición excelente. Por lo que es viable la aplicación de la encuesta a empleados de las empresas del sector petrolero.

3.5 Procedimiento de análisis de la información

Una vez obtenido los datos son tabulados en Excel y posteriormente analizados con el software SPSS. Se inicia presentando los resultados descriptivos que ayudan a entender mejor las características de la población de estudio. Al ser Likert una escala aditiva se obtienen puntajes que permiten calificar la percepción de los empleados, de esta manera se identifican distintos rangos de percepción, siendo los siguientes: 30 a 60: Deficiente, 61 a 90: Regular, 91 a 120: Buena y 121 a 150: Excelente.

Seguido de esto se hace uso de una correlación Rho Spearman para determinar la existencia de una relación lineal positiva o negativa entre las dimensiones de estudio y con el nivel general de percepción de RSE. Las dimensiones con un mayor coeficiente de correlación mostrarán que dimensión tiene mayor influencia en la percepción de los empleados.

Mediante un análisis de chi cuadrado se determina si existe una relación entre las variables categóricas y si esta relación es significativa estadísticamente. Los resultados obtenidos de este análisis sirven para comprobar las hipótesis de investigación.

CAPITULO IV

4 Resultados

4.1 Resultados Descriptivos Generales

4.1.1 Nivel de Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 5
Nivel de RSE

		Nivel de RSE (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	,3	,3	,3
	Regular	19	5,1	5,1	5,4
	Buena	108	29,2	29,2	34,6
	Excelente	242	65,4	65,4	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

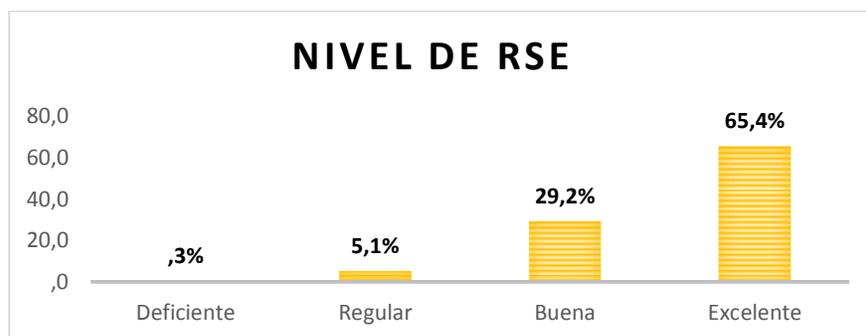


Figura 4. *Nivel de RSE*

Análisis e interpretación

El 65,4% percibe al desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial como excelente, solo para un 0,03% el nivel de RSE es deficiente. Por lo que se

establece que en el sector petrolero el nivel de RSE desde la percepción del capital humano es Excelente.

4.1.2 RSE según Género

Tabla 6

Nivel de RSE según Género

		Género*Nivel de RSE (agrupado) tabulación cruzada			
		Género			
		Femenino		Masculino	
Nivel de RSE (agrupado)	Deficiente	0	0%	1	0%
	Regular	13	10%	6	3%
	Buena	32	24%	76	32%
	Excelente	88	66%	154	65%
Total		133		237	

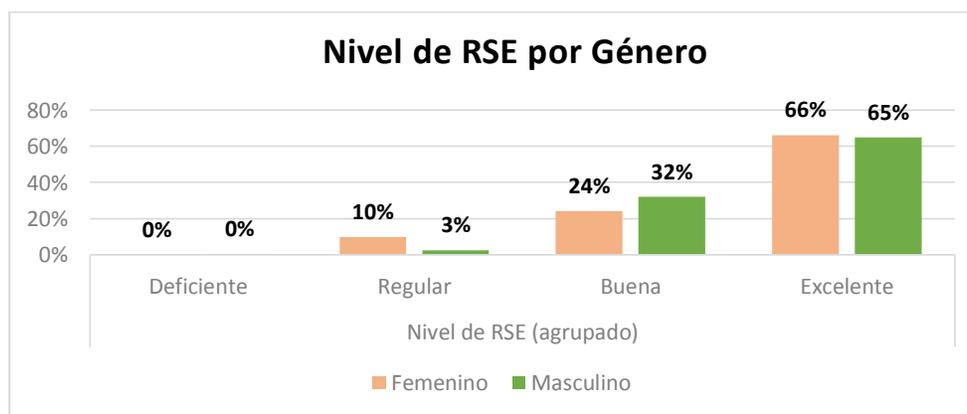


Figura 5. Nivel de RSE por género

Análisis e interpretación

Se observa que existen diferencias poco perceptibles en la percepción entre hombres y mujeres, la mayor diferencia se da entre quienes tienen una Buena percepción de la RSE, ya que del total de mujeres encuestadas el 24% la considera como tal versus el 32% del total de hombres encuestados.

4.1.2.1 RSE Según Género por Dimensión

Tabla 7

Asuntos del Consumidor según género

ASUNTOS DEL CONSUMIDOR (agrupado)		Género				Total
		Femenino		Masculino		
	Deficiente	7	5%	n5	2%	12
	Regular	11	8%	9	4%	20
	Buena	29	22%	72	30%	101
	Excelente	86	65%	151	64%	237
Total		133	100%	237	100%	371

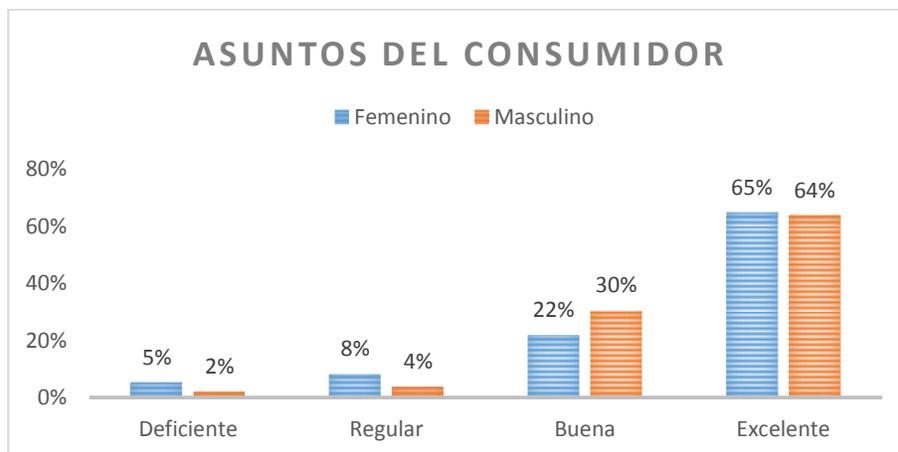


Figura 6. Asuntos del Consumidor por Género

Análisis e Interpretación

En la dimensión Asuntos del Consumidor el 30% del total de hombres encuestados indica tener una percepción Buena de la RSE vs el 22% del total de mujeres que indica tener la misma percepción. Estos 8 puntos porcentuales indican una diferencia bastante perceptible con respecto al género en esta dimensión.

Tabla 8
Participación Activa y Des. Comunidad por Género

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DES. COMUNIDAD(agrupado)		Género				Total
		Femenino		Masculino		
Muy Deficiente		0	0%	3	1%	3
Deficiente		25	19%	18	8%	43
Regular		20	15%	45	19%	65
Buena		32	24%	82	35%	114
Excelente		56	42%	89	38%	145
Total		133	100%	237	100%	371

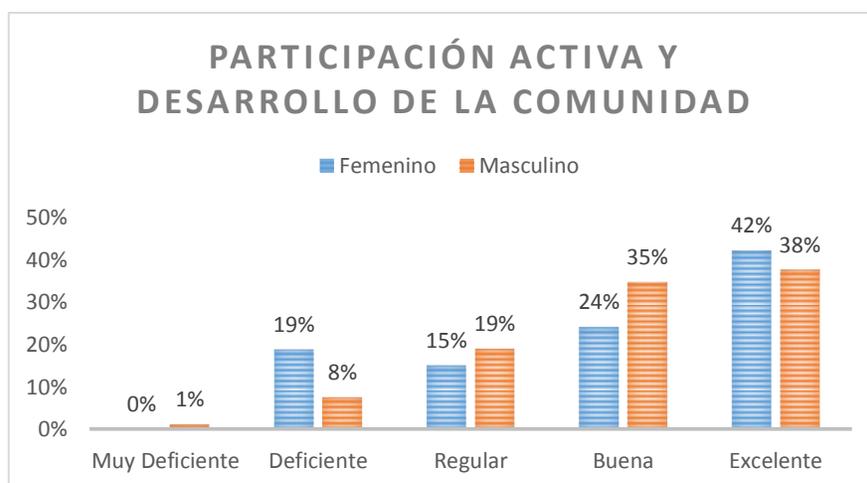


Figura 7. Participación Activa y Des. Comunidad por Género

Análisis e Interpretación

El 35% de hombres tiene una percepción Buena con respecto a la dimensión Participación Activa y desarrollo de la comunidad frente al 24% de mujeres que la consideran como tal. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen.

4.1.3 RSE según Antigüedad Laboral

Tabla 9

Nivel RSE por Antigüedad Laboral

		Antigüedad laboral*Nivel de RSE (agrupado) tabulación cruzada					
		0 a 1 año		1 a 5 años		5 o más	
Nivel de RSE (agrupado)			%		%		%
	Deficiente	1	1%	0	0%	0	0%
	Regular	10	8%	5	5%	4	3%
	Buena	47	40%	26	24%	35	24%
	Excelente	60	51%	78	72%	104	73%
Total		118		109		143	

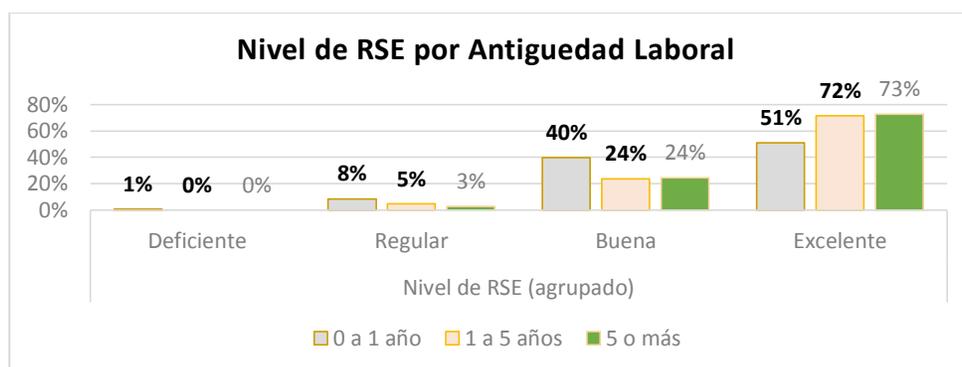


Figura 8. Nivel de RSE por Antigüedad laboral

Análisis e Interpretación

Se observa que en todos los rangos de antigüedad laboral 0-1 año, 1-5 años, 5 o más; el mayor porcentaje cataloga a la RSE como Excelente. Los empleados que tienen mayor antigüedad en la empresa tienen una mejor percepción del nivel de RSE, esto se ve reflejado al observar como en los niveles Deficiente y Regular predomina la antigüedad menor a 1 año, mientras que en nivel Excelente la antigüedad predominante corresponde a los empleados que han laborado por 5 años o más en la empresa.

4.1.4 RSE según Tamaño de la Empresa

Tabla 10

Nivel de RSE según Tamaño de Empresa

		Tamaño de la Empresa*Nivel de RSE (agrupado) tabulación cruzada							
		Microempresa		Pequeña		Mediana		Grande	
		Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Nivel de RSE (agrupado)	Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
	Regular	1	6%	2	3%	6	5%	10	6%
	Buena	3	17%	20	30%	33	25%	52	34%
	Excelente	14	78%	45	67%	91	70%	92	59%
Total		18		67		130		155	

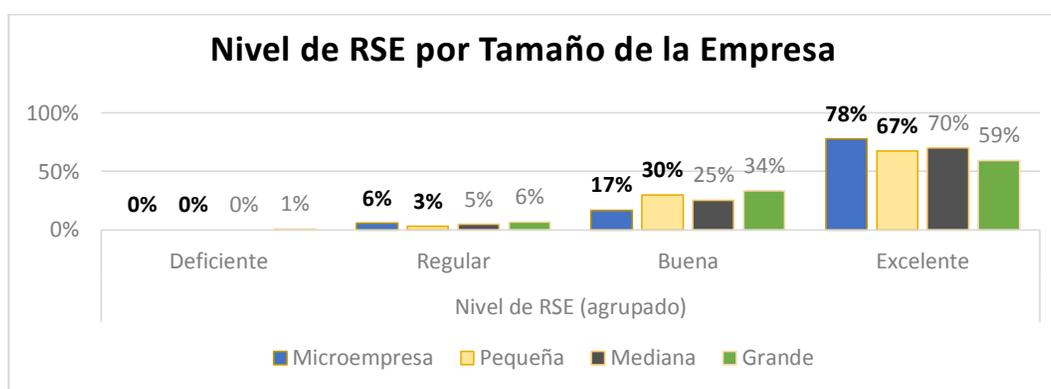


Figura 9. Nivel de RSE por Tamaño

Análisis e Interpretación

En las microempresas y grandes, el 6% tiene una percepción Regular. Una importante diferencia se observa en el nivel Excelente, ya que en la microempresa el 78% del capital humano la califica así, mientras que en las empresas grandes, apenas el 59% la califica como tal. Esto describe que los trabajadores que laboran en empresas de menor tamaño tienen una mejor percepción sobre la RSE.

4.2 Resultados Descriptivos por Variable

Tabla 11

Descriptivos por Variable

ORDEN (Según Media)	VARIABLES	n	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	ALFA DE CRONBACH
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN							
19	Procesos para desarrollar actividades de RSE	371	1	5	4,13	1,022	
20	Integración de la RSE en la Cultura Organizacional	371	1	5	4,1	1,102	
21	Objetivos organizacionales vinculados a RSE	371	1	5	4,04	1,04	93%
27	Uso de Indicadores en progreso y desempeño de RSE	371	1	5	3,88	1,126	
DERECHOS HUMANOS							
1	Respeto de derechos civiles y políticos	371	1	5	4,52	0,814	
6	Rechaza el empleo menores de edad	371	1	5	4,42	1,004	
10	Impide la discriminación	371	1	5	4,36	1,065	72%
15	Prohíbe el trabajo forzado	371	1	5	4,26	1,015	

CONTINÚA

PRÁCTICAS LABORALES							
2	Ambiente laboral	371	1	5	4,51	0,837	
4	Condiciones de trabajo seguras y saludables	371	1	5	4,47	0,783	
5	Implemente programas de prevención	371	1	5	4,46	0,81	76%
9	Ofrece medios de protección social	371	1	5	4,36	0,916	
22	Remuneración justa	371	1	5	4,04	1,059	
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN							
3	Código de ética	371	1	5	4,5	0,797	
8	Políticas sancionadoras	371	1	5	4,4	0,906	
16	Ofrece información sobre RSE	371	1	5	4,18	1,033	93%
17	Políticas anti corrupción y extorsión	371	1	5	4,18	1,052	
EL MEDIO AMBIENTE							
7	Política ambiental	371	1	5	4,41	0,96	
18	Evaluación previa de impactos ambientales	371	1	5	4,16	1,111	
24	Eficiencia en el uso de materiales	371	1	5	4	1,071	94%
25	Estimulación del reciclaje	371	1	5	3,96	1,163	
26	Disminución consumo de energía y agua	371	1	5	3,96	1,048	
ASUNTO DE CONSUMIDORES							
11	Información al consumidor sobre riesgos de productos	371	1	5	4,32	0,939	
12	Opinión de clientes en mejora de productos o servicios	371	1	5	4,32	0,925	
13	Resolución de quejas y reclamaciones	371	1	5	4,29	0,89	92%
14	Constante mejoramiento en la seguridad del consumidor	371	1	5	4,27	0,904	

CONTINÚA

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

23	Relación de mutuo beneficio con stakeholders	371	1	5	4,01	1,031	
28	Preferencia a proveedores locales	371	1	5	3,77	1,275	
29	Apoyo a programas comunitarios, ONG	371	1	5	3,56	1,318	82%
30	Apoyo en infraestructura educativa o recreacional	371	1	5	3,17	1,39	

Se procede a analizar las variables más relevantes, en este caso las 3 primeras con mayor y menor puntaje en su media.

Tabla 12*Descriptivos Respeto de derechos civiles y políticos*

DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nada de Acuerdo	7	1,9	1,9	1,9
	Algo en desacuerdo	4	1,1	1,1	3,0
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	22	5,9	5,9	8,9
	Algo de acuerdo	95	25,7	25,7	34,6
	Totalmente de acuerdo	242	65,4	65,4	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

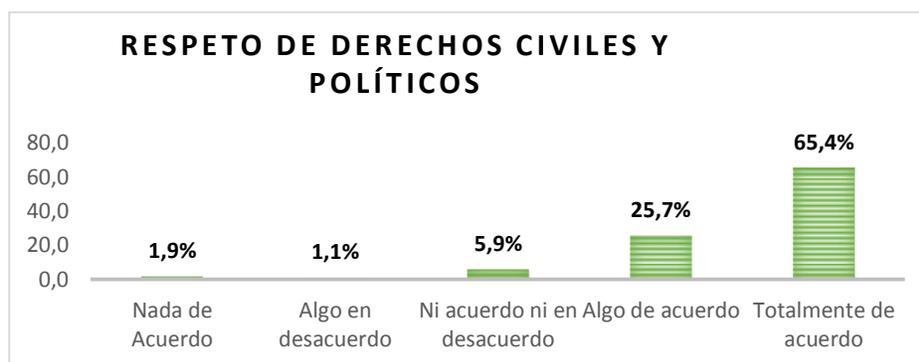


Figura 10. Derechos civiles y políticos

Análisis e interpretación

Se evidencia que el 65,4% está totalmente de acuerdo en que se respeta los derechos civiles y políticos de los trabajadores. Esta variable es la de mayor puntuación con una media de 4,52 con poca dispersión en los datos. Se determina que en el sector petrolero esta variable es la más influyente dentro de los Derechos Humanos, los trabajadores valoran positivamente el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

Tabla 13
Descriptivo Ambiente laboral

Ambiente laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	7	1,9	1,9	1,9
	Algo en desacuerdo	4	1,1	1,1	3,0
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	29	7,8	7,8	10,8
	Algo de acuerdo	82	22,2	22,2	33,0
	Totalmente de acuerdo	248	67,0	67,0	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

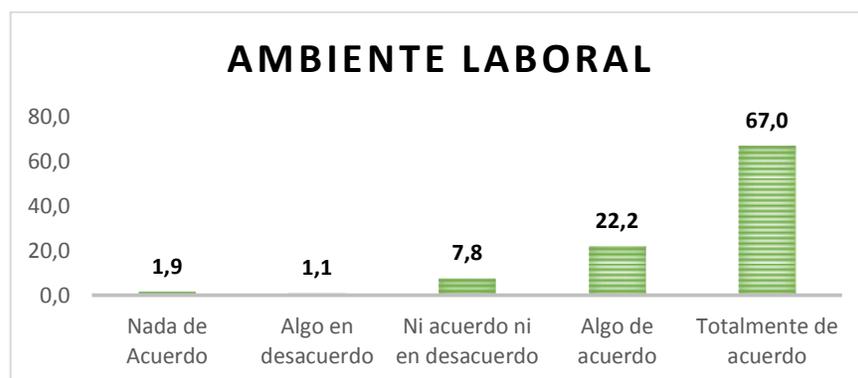


Figura 11. Ambiente Laboral

Análisis e interpretación

Se determina que el 67% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con que la empresa cuenta con un ambiente laboral libre de hostigamiento moral y sexual. Esta es la variable de mayor influencia dentro de la dimensión Prácticas laborales e indica la importancia de contar con un ambiente laboral que potencie las capacidades del capital humano.

Tabla 14
Código de ética

		Código de ética			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	3	,8	,8	,8
	Algo en desacuerdo	9	2,4	2,4	3,2
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	26	7,0	7,0	10,3
	Algo de acuerdo	94	25,4	25,4	35,7
	Totalmente de acuerdo	238	64,3	64,3	100,0
Total		371	100,0	100,0	

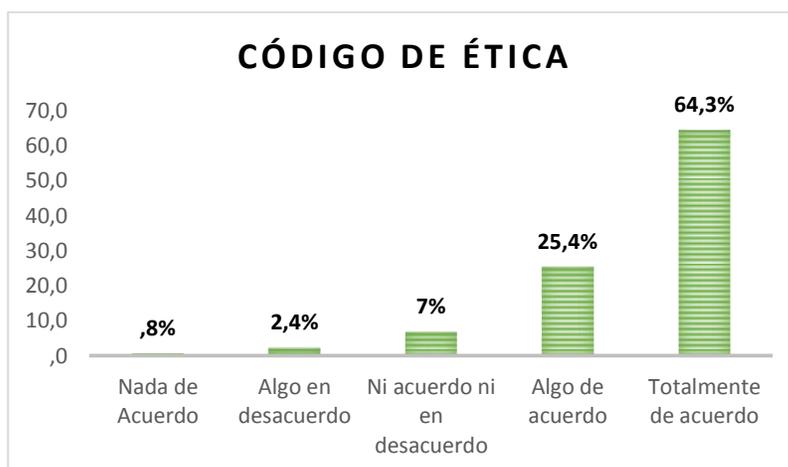


Figura 12. Código de Ética

Análisis e interpretación

El resultado con una mayor ponderación es de 64,3%, es decir los encuestados están totalmente de acuerdo en que el código de ética ayuda a los trabajadores a desempeñarse de forma responsable. Su media de 4,50 refleja ser una de las variables de mayor influencia dentro de la dimensión Prácticas justas de operación.

Tabla 15

Descriptivo Apoyo en infraestructura educativa o recreacional

Apoyo en infraestructura educativa o recreacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	67	0,2	18,1	18,1
	Algo en desacuerdo	53	14,3	14,3	32,4
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	75	20,3	20,3	52,7
	Algo de acuerdo	99	26,8	26,8	79,5
	Totalmente de acuerdo	76	20,5	20,5	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

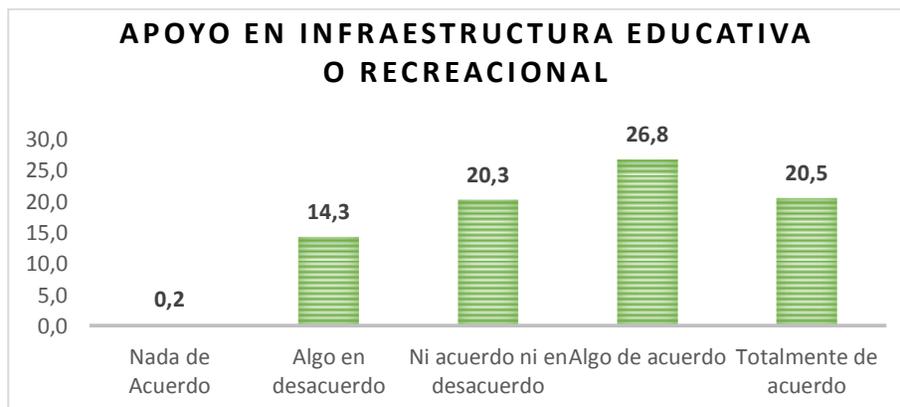


Figura 13. Infraestructura educativa o recreacional

Análisis e interpretación

En esta pregunta la mayoría de encuestados es decir el 26,8% opinan estar algo de acuerdo en que la empresa apoya en la infraestructura de centros educativos o recreativos para la comunidad. Es una de las afirmaciones con menor puntuación, obteniendo una media de 3.17 y con una alta dispersión del 1,39 es decir las respuestas tienen mayor variabilidad. Los trabajadores tienen conciencia de que las organizaciones no trabajan adecuadamente con las comunidades y han descuidado su participación en la construcción de infraestructura.

Tabla 16
Descriptivo Apoyo a programas comunitarios, ONG

Apoyo a programas comunitarios, ONG					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	36	9,7	9,7	9,7
	Algo en desacuerdo	50	13,5	13,5	23,2
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	72	19,5	19,5	42,7
	Algo de acuerdo	95	25,7	25,7	68,4
	Totalmente de acuerdo	117	31,6	31,6	100,0
	Total	371	100,0	100,0	



Figura 14. Apoyo a programas comunitarios, ONG

Análisis e interpretación

Apenas el 31,6% respondió estar totalmente de acuerdo con que la empresa apoya programas comunitarios y a organizaciones no gubernamentales. No se trabaja adecuadamente con organizaciones no gubernamentales y existe opiniones divididas en esta variable.

Tabla 17
Descriptivos Preferencia a proveedores locales

Preferencia a proveedores locales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de Acuerdo	30	8,1	8,1	8,1
	Algo en desacuerdo	36	9,7	9,7	17,8
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	64	17,3	17,3	35,1
	Algo de acuerdo	99	26,8	26,8	61,9
	Totalmente de acuerdo	141	38,1	38,1	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

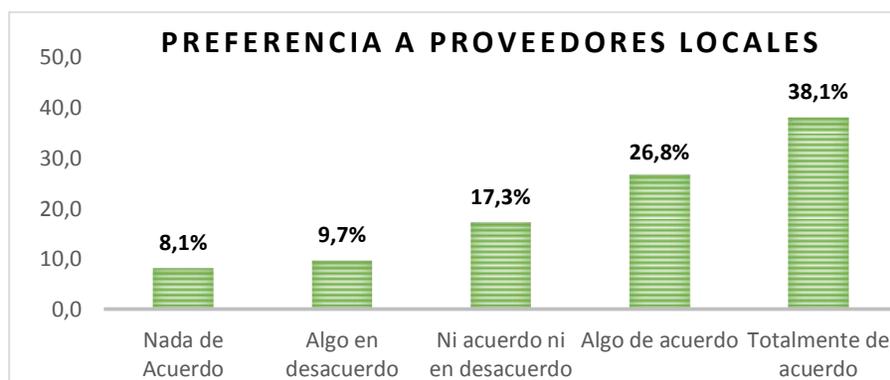


Figura 15. Preferencia a proveedores locales

Análisis e interpretación

De esta pregunta el 38,10% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo con que la organización da preferencia a los productos y servicios de proveedores locales. El promedio de esta afirmación es de 3,77; siendo la tercer variable más baja en puntuar. Esta baja calificación se debe a que las empresas del

sector hacen uso de maquinaria y tecnología que su mayoría no se fabrica en el país, por lo que se ven obligados a abastecerse de proveedores extranjeros.

Otra particularidad a mencionar es que las 3 variables menos puntuadas corresponden a una sola dimensión que es Participación activa y desarrollo de la comunidad. Causando una disminución en la percepción del desempeño de la RSE.

4.3 Resultados Descriptivos por Dimensión

Tabla 18
Descriptivos por Dimensión

DIMENSIONES	n	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
DERECHOS HUMANOS	371	1	5	4,66	,684
PRÁCTICAS LABORALES	371	1	5	4,65	,621
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	371	1	5	4,56	,724
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	371	2	5	4,52	,744
EL MEDIO AMBIENTE	371	1	5	4,44	,879
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	371	1	5	4,31	,964
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	371	1	5	3,96	1,052

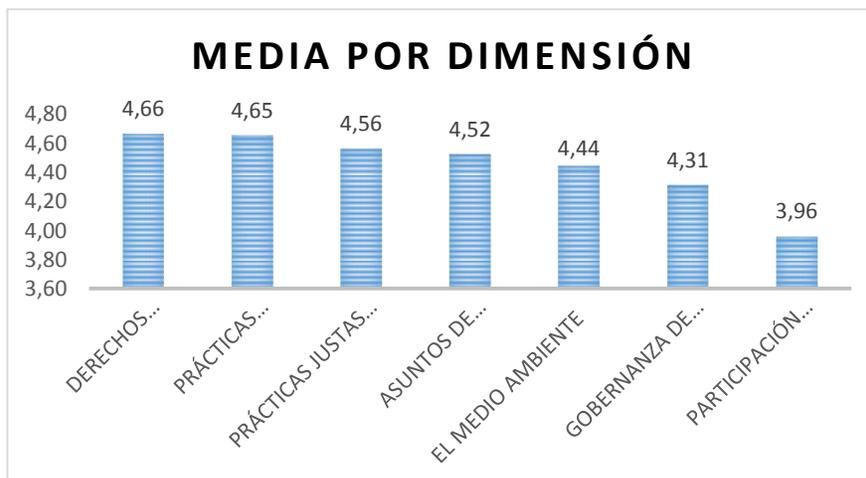


Figura 16. Media por Dimensión

Análisis e Interpretación

La dimensión Derechos Humanos resulta ser la dimensión con la media más alta 4,66, seguido de cerca por Prácticas Laborales con 4,65. Por otra Parte Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad alcanza una media de apenas 3,96, siendo esta la dimensión con peor puntaje.

Esto indica que las organizaciones han descuidado su trabajo social y en desarrollar actividades de beneficio mutuo con las comunidades de donde extraen sus recursos naturales.

4.3.1 Derechos Humanos

Tabla 19
Descriptivo Derechos Humanos

DERECHOS HUMANOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	1	,3	,3	,3
Deficiente	9	2,4	2,4	2,7
Regular	12	3,2	3,2	5,9
Buena	70	18,9	18,9	24,9
Excelente	278	75,1	75,1	100,0
Total	371	100,0	100,0	



Figura 17. Derechos Humanos

Análisis e Interpretación.

El 75,1% de los encuestados califican como excelente su percepción sobre la práctica y respeto de los derechos humanos, siendo esta la dimensión con mayor valoración por parte del capital humano. La primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por los trabajadores de este sector.

4.3.2 Prácticas Laborales

Tabla 20
Descriptivos Prácticas Laborales

PRÁCTICAS LABORALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	1	,3	,3	,3
Deficiente	2	,5	,5	,8
Regular	17	4,6	4,6	5,4
Buena	86	23,2	23,2	28,6
Excelente	264	71,4	71,4	100,0
Total	371	100,0	100,0	

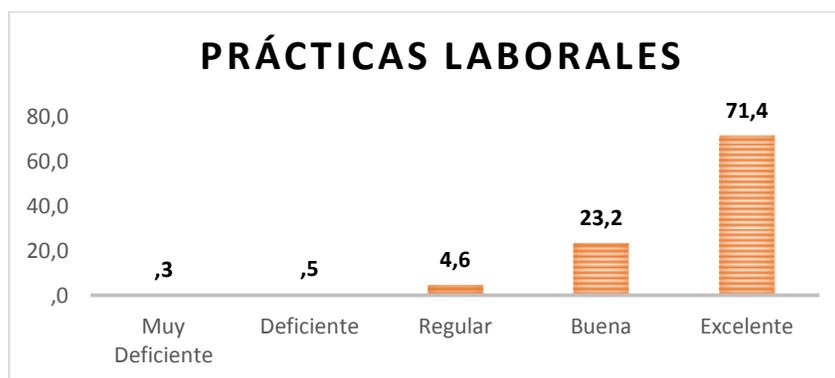


Figura 18. Prácticas Laborales

Análisis e Interpretación

La dimensión Prácticas Laborales resulta ser la segunda mejor puntuada de entre las 7 dimensiones, debido a que el 71,4 % de los encuestados la califica como Excelente, apenas el 4,6 la considera como Regular y menos del 1% la considera Deficiente. El capital humano entiende que las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz

4.3.3 Prácticas Justas de Operación

Tabla 21

Descriptivos Prácticas Justas de Operación

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	2	,5	,5	,5
Deficiente	5	1,4	1,4	1,9
Regular	24	6,5	6,5	8,4
Buena	92	24,9	24,9	33,2
Excelente	247	66,8	66,8	100,0
Total	371	100,0	100,0	



Figura 19. Prácticas justas de operación

Análisis e Interpretación

El 66,8% de los encuestados considera como Excelente las Prácticas Justas de Operación y apenas el 6,5% las considera como Regular, siendo esta la 3ra dimensión con mejor percepción entre el capital humano de las empresas del sector. Las

organizaciones pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general.

4.3.4 Asuntos del Consumidor

Tabla 22

Descriptivos Asuntos del Consumidor

ASUNTOS DEL CONSUMIDOR				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	3,2	3,2	3,2
Regular	20	5,4	5,4	8,6
Buena	101	27,3	27,3	35,9
Excelente	237	64,1	64,1	100,0
Total	371	100,0	100,0	

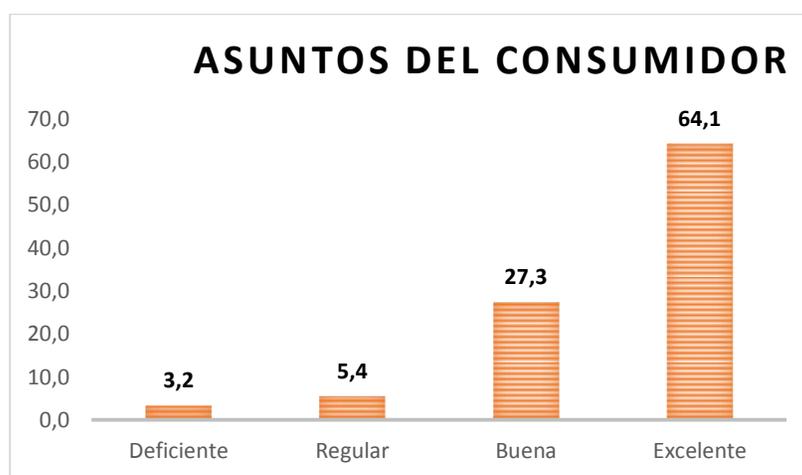


Figura 20. Asuntos de consumidor

Análisis e Interpretación

La dimensión asuntos del consumidor es calificada como Excelente por el 64,1% de los encuestados, apenas el 8,6% la considera como Deficiente a Regular. Las organizaciones tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al

desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen, además de la información que brindan al consumidor.

4.3.5 El Medio Ambiente

Tabla 23
Descriptivos Medio Ambiente

EL MEDIO AMBIENTE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	3	0,8	0,8	0,8
Deficiente	14	3,8	3,8	4,6
Regular	37	10	10	14,6
Buena	78	21,1	21,1	35,7
Excelente	238	64,3	64,3	100
Total	371	100	100	

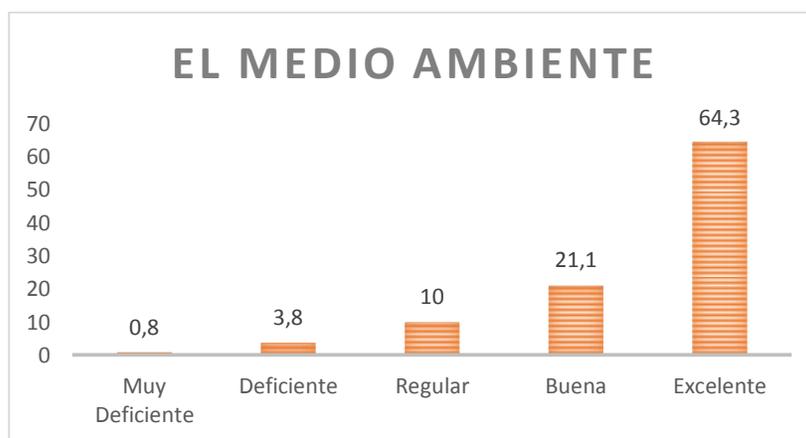


Figura 21. Medio Ambiente

Análisis e Interpretación

La dimensión del Medio Ambiente es calificada como excelente por el 64,3% de los encuestados, apenas el 14,6 % la califica entre Muy Deficiente y Regular. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

4.3.6 Gobernanza de la Organización

Tabla 24

Descriptivos Gobernanza de la Organización

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	9	2,4	2,4	2,4
Deficiente	13	3,5	3,5	5,9
Regular	39	10,5	10,5	16,5
Buena	102	27,6	27,6	44,1
Excelente	207	55,9	55,9	100,0
Total	371	100,0	100,0	



Figura 22. Gobernanza de la Organización

Análisis e Interpretación

El 55,9% de los encuestados califica como excelente la Gobernanza de la Organización, sin embargo el 16,5% la califica entre muy deficiente y Regular. El liderazgo directivo es fundamental para una gobernanza eficaz. No sólo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que pongan en práctica la responsabilidad social e integrarla en la cultura organizacional.

4.3.7 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Tabla 25

Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	3	,8	,8	,8
Deficiente	43	11,6	11,6	12,4
Regular	65	17,6	17,6	30,0
Buena	114	30,8	30,8	60,8
Excelente	145	39,2	39,2	100,0
Total	371	100,0	100,0	

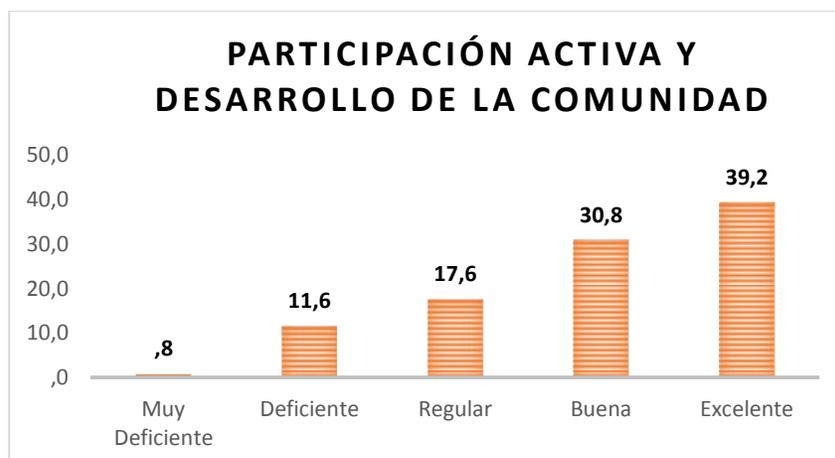


Figura 23. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Análisis e Interpretación

El 30% de los encuestados califica entre Muy deficiente a Regular a la dimensión Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, siendo esta la dimensión con la percepción más baja de entre todas las estudiadas. Los empleados perciben que las organizaciones no están contribuyendo al desarrollo de la comunidad y por ende no aumenta el bien público. Esto es un signo de preocupación ya que esta dimensión es esencial para lograr un desarrollo sostenible.

4.4 Análisis Inferencial

4.4.1 Análisis Correlacional (Rho de Spearman)

Se marca con un asterisco los coeficientes de correlación significativos al nivel 0,05 y, con dos asteriscos, los significativos al nivel 0,01.

Tabla 26
Correlación entre Dimensiones

			CORRELACIONES						
			DDHH	PL	EMA	PJDO	ADC	PAYDC	GDLO
Rho de Spearman	Derechos Humanos	Coeficiente de correlación	1						
	Prácticas Laborales	Coeficiente de correlación	,309**	1					
	El Medio Ambiente	Coeficiente de correlación	,197**	,462**	1				
	Prácticas Justas de Operación	Coeficiente de correlación	,266**	,536**	,632**	1			
	Asuntos del Consumidor	Coeficiente de correlación	,245**	,504**	,627**	,667**	1		
	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Coeficiente de correlación	0,071	,408**	,458**	,559**	,494**	1	
	Gobernanza de la Organización	Coeficiente de correlación	,093*	,490**	,491**	,620**	,550**	,591**	1

** . La correlación es significativa en el nivel 1%

* . La correlación es significativa en el nivel 5%

Análisis e Interpretación

Con relación a la dimensión Derechos Humanos el resultado evidencia una correlación de carácter positiva con todas las dimensiones, respecto a Medio Ambiente, Participación Activa y Gobernanza su correlación es pequeña siendo su relación poco intensa. Con las dimensiones Prácticas Laborales, Prácticas justas de Operación y Asuntos del Consumidor se establece una correlación baja es decir su relación es pequeña pero apreciable.

Con la dimensión Prácticas Laborales el resultado evidencia una correlación de carácter positiva entre esta dimensión y Medio Ambiente, Prácticas justas de Operación, Asuntos del Consumidor, Participación activa y desarrollo de la comunidad y Gobernanza; con una correlación regular es decir una relación considerable.

Respecto a la dimensión Medio Ambiente con las dimensiones Prácticas justas de Operación y Asuntos del Consumidor se observa una correlación alta, es decir su relación es intensa. A diferencia de Participación Activa y Gobernanza que muestra una correlación Regular, siendo su relación considerable.

Las Prácticas Justas de Operación con Asuntos del Consumidor y Gobernanza tienen una correlación alta, su relación es intensa; a diferencia de Participación Activa con la que presenta una correlación regular.

Con respecto a Asuntos del Consumidor con Participación Activa y Gobernanza la correlación es regular y su relación es considerable. La participación Activa y la Gobernanza presentan una correlación regular, su relación es considerable.

Se puede observar que la correlación más alta corresponde entre las dimensiones Prácticas justas de Operación y Asuntos del consumidor, esto es claro debido a que dentro de las prácticas justas son muy importantes las relaciones con sus stakeholders, siendo uno de ellos sus consumidores. Mientras que la correlación más baja recae entre Derechos Humanos, lo que puede ser explicado al comprender que el respeto por los derechos humano debería ser una obligación innata de la empresa, al analizar por completo esta dimensión se distingue un menor porcentaje con todas las dimensiones relacionadas.

Análisis Correlacional por Dimensión con el Nivel de RSE

Tabla 27

Correlación con el Nivel de RSE

			DDH H (agru pado)	PRÁC TICAS LABO RALE S (agrup ado)	MEDI O AMBI ENTE (agru pado)	PRÁC TICAS JUSTA S DE OPER ACIÓN (agrup ado)	ASUNT OS DEL CONSU MIDOR (agrupa do)	PARTICIPAC IÓN ACTIVA Y DES. COMUNIDAD (agrupado)	GOBERNANZ A(agrupado)
Rho de Spea rman	Nivel de RSE (agru pado)	Coefi ciente de correl ación	,305**	,643**	,720**	,790**	,714**	,658**	,660**
		Sig. (unilat eral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	371	371	371	371	371	371	371

Análisis e Interpretación

Con relación a la dimensión Derechos Humanos el resultado evidencia una correlación de carácter positiva baja, pequeña pero apreciable entre esta variable y el nivel general de responsabilidad social empresarial.

Con relación a la dimensión Prácticas Laborales el resultado evidencia una correlación de carácter positiva alta, es decir la relación con el nivel general de responsabilidad social empresarial es intensa.

Con relación a la dimensión Medio Ambiente el resultado evidencia una correlación positiva alta, es decir la relación con el nivel general de responsabilidad social empresarial es intensa.

Con relación a la dimensión Prácticas Justas de Operación el resultado evidencia una correlación positiva alta, es decir la relación con el nivel general de responsabilidad social empresarial es intensa.

Con relación a la dimensión Asuntos del Consumidor el resultado evidencia una correlación positiva alta, es decir la relación con el nivel general de responsabilidad social empresarial es intensa.

Con relación a la dimensión Participación Activa y Desarrollo de la comunidad el resultado evidencia una correlación alta, es decir la relación con el nivel general de responsabilidad social empresarial es intensa.

Con relación a la dimensión Gobernanza el resultado evidencia una correlación alta, es decir la relación con el nivel general de responsabilidad social empresarial es intensa.

4.4.2 Prueba de Chi Cuadrado

Nivel de Responsabilidad Social Empresarial y Derechos Humano

Tabla 28

Pruebas de chi-cuadrado Derechos Humanos

DERECHOS HUMANOS			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	73,752 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	44,187	12	,000
Asociación lineal por lineal	30,614	1	,000
N de casos válidos	371		

H₀: No existe una relación positiva entre el respeto a los derechos humanos y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H₁: Existe una relación positiva entre el respeto a los derechos humanos y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

El resultado de $X^2=73,752$ y su valor $p=0,000$, siendo este valor menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positiva entre el respeto a los derechos humanos y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

Nivel de Responsabilidad Social Empresarial y Prácticas Laborales

Tabla 29

Prueba de chi-cuadrado Prácticas Labores

PRÁCTICAS LABORALES			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	565,678 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	176,214	12	,000
Asociación lineal por lineal	163,741	1	,000
N de casos válidos	371		

H₀: No existe una relación positiva entre prácticas laborales y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H₁: Existe una relación positiva entre prácticas laborales y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

El resultado de $X^2 = 565,678$ y su valor $p = 0,000$, siendo este valor menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positiva entre prácticas laborales y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

Nivel de Responsabilidad Social Empresarial y Medio Ambiente

Tabla 30

Pruebas de chi-cuadrado El Medio Ambiente

	EL MEDIO AMBIENTE		
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	357,263 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	232,263	12	,000
Asociación lineal por lineal	196,205	1	,000
N de casos válidos	371		

H₀: No existe una relación positiva entre Medio Ambiente y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H₁: Existe una relación positiva entre Medio Ambiente y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

El resultado de $X^2 = 357,263$ y su valor $p = 0,000$, siendo este valor menor a $0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positiva entre Medio Ambiente y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

Nivel de Responsabilidad Social Empresarial y Prácticas Justas de Operación

Tabla 31

Prueba de chi-cuadrado Prácticas Justas de Operación

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	403,793 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	286,338	12	,000
Asociación lineal por lineal	232,947	1	,000
N de casos válidos	371		

H₀: No existe una relación positiva entre Prácticas Justas de Operación y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H₁: Existe una relación positiva entre Prácticas Justas de Operación y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

El resultado de $X^2 = 403,793$ y su valor $p = 0,000$, siendo este valor menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positiva entre Prácticas Justas de Operación y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

Nivel de Responsabilidad Social Empresarial y Asuntos del Consumidor

Tabla 32

Prueba de chi-cuadrado Asuntos del Consumidor

ASUNTOS DEL CONSUMIDOR			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	340,812 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	240,076	9	,000
Asociación lineal por lineal	211,223	1	,000
N de casos válidos	371		

H₀: No existe una relación positiva entre Asuntos del Consumidor y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H₁: Existe una relación positiva entre Asuntos del Consumidor y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

El resultado de $X^2 = 340,812$ y su valor $p = 0,000$, siendo este valor menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positiva entre Asuntos del Consumidor y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

Nivel de Responsabilidad Social Empresarial y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Tabla 33

Prueba de chi-cuadrado Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	252,119 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	218,489	12	,000
Asociación lineal por lineal	173,831	1	,000
N de casos válidos	371		

H₀: No existe una relación positiva entre Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H₁: Existe una relación positiva entre Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

El resultado de $X^2 = 252,119$ y su valor $p = 0,000$, siendo este valor menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positiva entre Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad; y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

Nivel de Responsabilidad Social Empresarial y Gobernanza

Tabla 34

Prueba de chi-cuadrado Gobernanza e la Organización

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	356,323 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	230,307	12	,000
Asociación lineal por lineal	200,024	1	,000
N de casos válidos	371		

H₀: No existe una relación positiva entre Gobernanza y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H₁: Existe una relación positiva entre Gobernanza y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

El resultado de $X^2 = 356,323$ y su valor $p = 0,000$, siendo este valor menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positiva entre Gobernanza y la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

4.5 Resultados en Provincia de Orellana

4.5.1 Descriptivos por Dimensión

Tabla 35

Resultados Descriptivos según Dimensión

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Derechos Humanos	40	2	5	4,175	0,843907274
Gobernanza de la Organización	40	2	5	3,975	0,69752309
Prácticas Justas de Operación	40	2	5	3,9	0,900142439
Prácticas Laborales	40	2	5	3,875	0,790569415
Asuntos del Consumidor	40	2	5	3,775	0,946992541
Participación Activa y Des. Comunidad	40	2	5	3,475	1,061868213
El Medio Ambiente	40	1	4	2,95	0,959433594

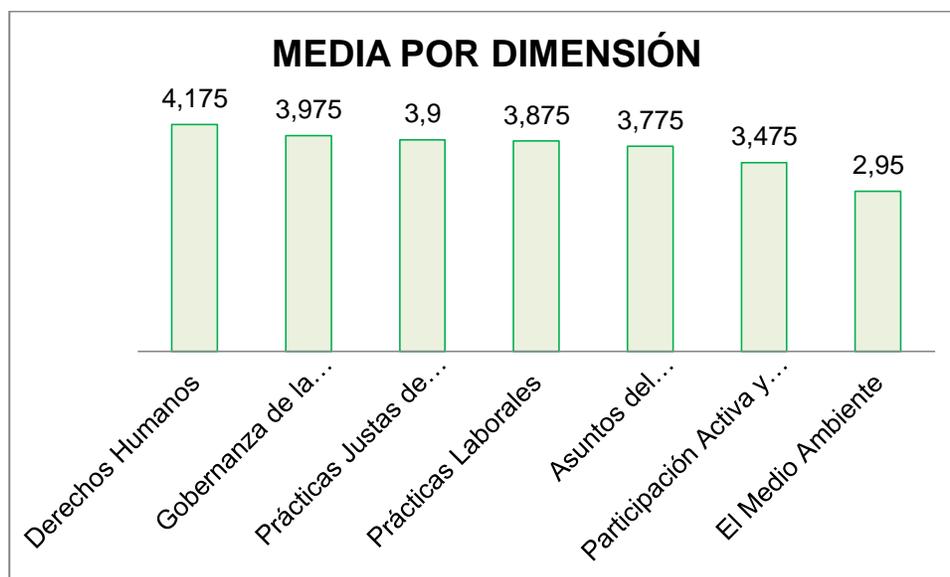


Figura 24. Media por dimensión

Análisis e Interpretación

Orellana presenta una media en su Nivel de Percepción sobre la Responsabilidad Social Empresarial de 4.025.

La dimensión con la mejor media es Derechos Humanos con el 4.17, mientras que llama la atención la dimensión El Medio Ambiente ya que su media es de apenas 2,95. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad cuenta con la desviación estándar más alta (1.06) lo que indica que en esta dimensión existe la mayor dispersión de datos con respecto a la percepción que tiene los trabajadores del sector petrolero.

4.5.2 Descriptivos por Variable

Tabla 36

Resumen de Descriptivos por Variables

	N		Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos				
Respeto de derechos civiles y políticos	40	0	3,98	,733	2	5
Ambiente Laboral	40	0	3,93	,917	2	5
Procesos para desarrollar actividades de RSE	40	0	3,88	,939	1	5
Implemente programas de prevención	40	0	3,83	1,059	1	5
Integración de la RSE en la Cultura Organizacional	40	0	3,83	,931	1	5
Prohíbe el trabajo forzado	40	0	3,80	,911	2	5
Código de ética	40	0	3,68	,944	2	5
Impide la discriminación	40	0	3,65	1,099	1	5
Rechaza el empleo menores de edad	40	0	3,60	1,033	1	5
Opinión de clientes en mejora de productos o servicios	40	0	3,60	,955	2	5
Políticas anti corrupción y extorsión	40	0	3,58	1,107	1	5
Resolución de quejas y reclamaciones	40	0	3,58	,931	2	5
Ofrece información sobre RSE	40	0	3,48	1,109	1	5
Ofrece medios de protección social	40	0	3,43	1,130	1	5
Política ambiental	40	0	3,35	1,292	1	5
Evaluación previa de impactos ambientales	40	0	3,35	1,292	1	5
Información al consumidor sobre riesgos de productos	40	0	3,35	1,099	2	5
Relación de mutuo beneficio con stakeholders	40	0	3,35	1,167	1	5
Uso de Indicadores en progreso y desempeño de RSE	40	0	3,33	1,047	1	5
Remuneración justa	40	0	3,28	,933	1	5
Eficiencia en el uso de materiales	40	0	3,25	1,276	1	5
Apoyo a programas comunitarios, ONG	40	0	3,23	1,209	1	5
Políticas sancionadoras	40	0	3,20	1,181	1	5
Preferencia a proveedores locales	40	0	3,20	1,324	1	5
Constante mejoramiento en la seguridad del consumidor	40	0	3,13	1,159	1	5
Disminución consumo de energía y agua	40	0	2,68	1,385	1	5
Apoyo en infraestructura educativa o recreacional	40	0	2,68	1,118	1	5
Estimulación del reciclaje	40	0	2,63	1,170	1	5

Análisis e Interpretación

El Respeto a los derechos Civiles y Políticos es la variable mejor puntuada, ya que cuenta con una media del 3,98, seguido de Ambiente Laboral que tiene una media de 3,93.

Por otra parte, el Apoyo en infraestructura educativa o recreacional cuenta con una media de apenas 2,68 y Estimulación del Reciclaje con una media de 2,63 siendo está la variable con la menor puntuación.

CAPITULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Al estudiar las dimensiones de la ISO 26000 se cumplió con el objetivo general de analizar la RSE desde la percepción del capital humano.
- Se establece que en Pichincha el 65,4% de trabajadores del sector petrolero tiene una percepción de RSE catalogada como Excelente.
- Se encontró que existe una diferencia poco perceptible en la percepción de la RSE comparada por género.
- El 73% de empleados con una antigüedad laboral de 5 años o más, califican al nivel de RSE como Excelente.
- Los empleados muestran una mejor percepción de las variables Respeto de derechos civiles y políticos, Ambiente laboral libre de hostigamiento moral y sexual y Código de ética.
- Las variables con mayor dispersión en sus datos son Apoyo en infraestructura educativa o recreacional y Apoyo a programas comunitarios, ONGs; es decir la opinión de los trabajadores en estas variables se encuentran bastante divididas además de ser las menos puntuadas.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables y contar con un código de ética, son las variables con menor variabilidad en sus datos, es decir que los trabajadores tienen una opinión mayormente unificada en estos aspectos, siendo parte del grupo de afirmaciones mejor calificadas.

- La dimensión mejor puntuada es Derechos Humanos, esto muestra que las empresas dan mayor importancia al respeto por los derechos de los trabajadores, mientras que Participación activa y desarrollo de la comunidad recibe la menor puntuación por parte de los empleados del sector.
- Entre las dimensiones Prácticas justas de Operación y Asuntos del consumidor, se obtuvo la correlación más alta e intensa. Mientras que la correlación más baja recae entre Derechos Humanos y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.
- La correlación de cada una de las dimensiones con respecto al Nivel de RSE, muestra un coeficiente de carácter positivo.
- La dimensión con mayor correlación con respecto al Nivel de RSE es Prácticas Justas de Operación cuya relación es intensa, es decir, que un mayor puntaje en esta dimensión permitirá elevar el nivel de RSE general.
- Derechos Humanos con respecto al Nivel de RSE es la dimensión con menor coeficiente de correlación, siendo su relación baja; este valor indica que los trabajadores de este sector la consideran como una obligación mínima que debe brindar la empresa.
- Mediante la prueba del Chi cuadrado se comprueban las hipótesis planteadas, demostrando que existe una relación positiva entre todas las dimensiones y el Nivel de RSE.

Orellana

- El 57.5% del total de los encuestados tienen una percepción Buena sobre el nivel de percepción de RSE.
- Derechos Humanos y Gobernanza de la Organización son las dimensiones mejor puntuadas en los encuestados de Orellana.
- El respeto a los derechos civiles y políticos es para este grupo de encuestados, la variable más representativa en su percepción sobre los Derechos Humanos.
- La participación Activa Y Desarrollo de la Comunidad es una dimensión con uno de los puntajes más bajos en la percepción de los participantes, ya que el 50% la califica entre Deficiente y Regular.
- El Medio Ambiente es la dimensión con la media más baja calificada entre los participantes del estudio, ya que el 60% de encuestados la califica entre Deficiente y Regular.

5.2 Recomendaciones

- Las empresas del sector petrolero deberían contemplar como prioridad el uso de la ISO 26000 como una guía en el desarrollo de sus actividades debido a que expone todos los temas relevantes que caracterizan la responsabilidad social empresarial.
- La dirección debe capacitar y fomentar el compromiso de sus empleados con el fin de aumentar sus competencias en materia de RSE.
- La percepción general sobre RSE de los empleados de las empresas del sector petrolero puede mejorarse haciendo énfasis en Apoyo a programas comunitarios y en la construcción de infraestructura educativa o recreacional.
- Al contar con bajo nivel de calificación en la dimensión Participación activa y desarrollo de la comunidad se recomienda realizar una nueva investigación para conocer los motivos por los cuales las empresas han dejado de lado este fundamental aspecto.
- Socializar las actividades de RSE a los trabajadores de la organización con el fin de mantenerlos informados y que participen de manera activa.
- Las empresas del sector deben centrar sus esfuerzos en la preservación de la biodiversidad de Orellana ya que la mayoría de participantes en esta provincia tienen una percepción Deficiente sobre el respeto al medio ambiente.
- Dado que la RSE empieza puertas adentro, es importante que el empresario estimule el reciclaje dentro de las instalaciones de este tipo de organizaciones,

ya que esta variable es la de peor puntaje dentro de la percepción de los participantes.

- Elaboración de Indicadores de RSE adaptados a la realidad de cada uno de los sectores del país
- Reservar espacios de diálogo para proponer proyectos que solucionen problemas sociales propios de un sector en particular
- Desarrollar procedimientos para implementar RSE que se adapten a la realidad de los diferentes sectores del país
- Futuros proyectos de investigación deben contar con un presupuesto mucho más elevado para poder cubrir gastos de operación, movilización, hospedaje.

REFERENCIAS

- (ISO), I. O. (2010). ISO 26000 Social Responsibility.
- Aguilera, A., & Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Resposanbilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, 1(32), 1-26.
- Alea, A. (2007). Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. *Futuros*, 5(17).
- Alfonso, M. P. (2013). Empresas y Derechos Humano una responsabilidad en cosntrucción. *Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 43(118), 349-385.
- Argandoña, A. (2007). La RS de la empresa a la luz de la ética. *Documento de Investigación 708, IESE Business School- Universidad*.
- Atehortúa , F. (2008). Responsabilidad social empresarial: entre la ética discursiva y la racionalidad técnica. *Escuela de Administración de Negocios*, 128.
- Austin, J. (2011). *La RSE va más allá de la filantropía*. Recuperado el 16 de 10 de 2018, de Comunica RSE: <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/la-rse-va-mas-alla-de-la-filantropia>
- Ayuso, S. (2010). El Pacto Mundial de las Naciones ¿una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas? *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability*, 4(2), 28-36.
- Bateman , T., & Snell, S. (2005). Administración: Un nuevo panorama competitivo. México: McGraw-Hill.
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla . (2004). Por una globalización justa: Crear oportunidades para todos. *Redalyc*, 170.
- Bondy, K., Moon, J., & Matten, D. (2012). An institution of corporate social responsibility (CSR) in multi-national corporations (MNCs): form and implications. *Journal of business ethics*, 111(2), 281-299.
- Caravedo , B. (1998). Perú: empresas responsables. Lima: Sase.
- Cardona, D. (2016). *La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias*. Obtenido de Unilibre: <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>
- Castromán, J., & Porto, N. (2005). Responsabilidad Social y Control Interno. *Revista Universo Contábil*, 86-101.

- Correa, J. (2007). Evolución histórica de responsabilidad social empresarial. *Semestre Económico*, 10(20), 87-102.
- Cortina Orts, A. (2004). Ética de la empresa: no solo responsabilidad social. *Conferencia de la 1ª sesión XIV seminario permanente*.
- Cortina Orts, A. (2006). La RSC y la ética empresarial. *Mitos y realidades de la RSC en España. Un enfoque multidisciplinar*.
- Crespo, F. (2010). Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 1, 119-130.
- Davila , A., & Gómez, J. (2008). Responsabilidad Social Empresarial Un reto para la industria química. *Synthesis*, 1(1), 48-54.
- Davis, K. (1990). Five propositions for Social Responsibility. *Business Ethics, New Jersey, Prentice Hall*.
- Diaz, N. P., & Lima, M. (2015). Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el discurso en el escenario organizacional. *Redalyc*, 347.
- Duque, J., García, M., & Azuero, A. (2014). Responsabilidad social desde las percepciones de los trabajadores en una empresa vallecaucana del sector de clase mundial cosméticos y productos de aseo. *Pensamiento & Gestión*, 1(36), 56-77.
- García, J., & Madero, S. (2016). La Evolución del Concepto de Responsabilidad Social Corporativa: Revisión Literaria. *Redalyc*, 39.
- García, P. (2016). Las políticas anticorrupción en la empresa. *Revista de Derecho*, 1(1), 219-244.
- García-Marzá, D. (2006). Ética empresarial. Un marco para la definición y gestión de la RSC. *Mitos y realidades de la RSC en España. Un enfoque multidisciplinar*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- INEC. (2010). *Manual de usuario CIU- Clasificación Industrial Internacional Uniforme*. Quito.
- INEC. (2012). *INEC*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- ISO. (2010). *ISO*. Recuperado el 2018, de <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>

ISO. (2010). *ISO 26000*. Obtenido de www.iso.org/iso/social_responsibility

La medición y la comunicación de la RSE: indicadores y normas. Cuadernos de la Cátedra “La Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. (s.f.).

López de Medina, L. (2002). La empresa, el medio ambiente y la responsabilidad social. *Revista Galega de Economía*, vol. 11, núm. 2, 2,3.

López, A., Ojeda, J. F., & Ríos, M. (2016). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review*, 1-3.

Martínez, H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Martínez, J., Prado, J. M., & Fernández, J. M. (2013). Responsabilidad social corporativa vs. responsabilidad contable. *Revista de Contabilidad Spanish Accounting Review*, 1(1), 32-45.

Martínez, R., Vera, M., & Vera, J. (2015). Responsabilidad Social Empresarial en las pequeñas empresas constructoras de Puebla, México. *Revista Global de Negocios*, 3(3), 31-41.

Nieto, M., & Fernández, R. (2004). Responsabilidad Social Corporativa: La Última Inoovación en Management. *Universia Business Review*, 31.

Observatorio Regional de Responsabilidad Social para América Latina y el Caribe. (s.f.). UNESCO. Obtenido de UNESCO: <http://www.unesco.org/ve/documents/ISO%2026000.pdf>

OIT. (2010). *OIT*. Recuperado el 20 de 10 de 2018, de <https://www.ilo.org>

Opsina, E., & Sotelo, M. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Beneficios económicos, sociales y ambientales para los stakeholders. *Universidad de Antioquia*.

Organización Internacional de Estandarización. (2010). *Descubriendo, I. S. O. 26000*.

Pérez, L., Garzón, M., & Ibarra, A. (2016). Empresa Verde: Diagnóstico de la necesidad de un modelo. *Dimesión Empresarial*, 14(1), 57-77.

Puentes, R., & Mozas, A. (2010). La Responsabilidad Social Corporativa y su Paralelismo con las Sociedades Cooperativas. *Revesco*, 75-100.

Puentes, R., Velasco, M., & Vilar, J. (2009). El buen gobierno corporativo en las Sociedades Cooperativas. *Revesco*, 118-140.

- Rabolini, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista argentina de humanidades y ciencias sociales*, 2.
- Ramírez, Y., Moctezuma, P., & González, O. (2017). Importancia de la responsabilidad social en la formación de futuros profesionales. *liesca*, 1(1), 53-65.
- Restrepo, J. (2008). Apuntes sobre la responsabilidad social empresarial. *Redalyc*, 2.
- Rodríguez, M. (2005). La Responsabilidad Social y los consumidores. *Ciriec*, 1(53), 97-109.
- Saavedra, M. L., & Mancilla, M. E. (2014). El gobierno corporativo y el comité de auditoría en el marco de la responsabilidad social empresarial. *UNAM*, 488-489.
- Strandberg, L. (2010). La medición y la comunicación de la RSE: indicadores y normas. Cuadernos de la Cátedra "La Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. *Business School, Universidad de Navarra*, 11.
- Vallaes, F. (2008). *Ucv*. Recuperado el 19 de 05 de 2018, de ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria? : <http://www.ucv.ve>
- Valor, C. (2013). La contribución de la empresa con la sociedad: tipos y valoración de las formas de colaboración. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 55-63.
- Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Washington: Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).
- Wood, D. J. (1991). Corporate Social Performance Revisited. *Academy of Management*, 691.