

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO**

Maestría en Gerencia de Empresas Públicas

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
COMO EJE DE DESARROLLO ECONÓMICO,
SOCIAL Y AMBIENTAL EN LA EMPRESA
PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE
Y SANEAMIENTO (EPMAPS)**

**Autor: Segundo Fausto Terán Sarzosa
Director: José Gregorio Wagner**

Quito, Abril 2018

AUTORÍA

Yo, Segundo Fausto Terán Sanosa con CC 1708325921, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación son de absoluta responsabilidad del autor del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by several sharp, upward-pointing strokes.

Firma
C.I. 1708325921

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

"Yo Segundo Fausto Terán Sarzosa cedo al IAEN, los derechos de publicación de la presente obra por un plazo máximo de cinco años, sin que deba haber un reconocimiento económico por este concepto. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la universidad"

Quito, abril, 2018



FIRMA DEL CURSANTE

SEGUNDO FAUSTO TERÁN SARZOSA
CI.1708325921

RESUMEN

El propósito general de la presente investigación se centró en: comprender la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, Ecuador. Esto según las consideraciones teóricas de Pueyo (2003), Waddock (2004), Garriga y Mele (2004), Schvarstein (2004) Vallaey (2006) y Henao (2013), entre otros. El enfoque metodológico fue abordado desde el paradigma interpretativo, sostenida en la perspectiva hermenéutica (Dilthey, 1951), Gadamer (1977). A tenor de obtener los datos, se aplicó una entrevista semi estructurada, como técnica de recolección de la información, mediante un guión de entrevista como instrumento, la cual estuvo conformada por seis (6) preguntas sobre el tema central referido a Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aplicada a doce (12) informantes clave. La técnica de análisis utilizada fue el análisis de contenido hermenéutico. Finalmente, en las reflexiones conclusivas se gestan nuevas categorías derivadas de las teorías fundamentales y la información recabada que facilitó la compren

sión de la dinámica del procedimiento y la labor gerencial de la EPMAPS, lo cual permite satisfacer el objeto de estudio. Así mismo, se desprenden una serie de recomendaciones que sugieren acciones encaminadas a beneficiar a los sujetos investigados como actores de la investigación.

Descriptores: Responsabilidad Social Empresarial, desarrollo económico, social y ambiental.

ABSTRACT

The general purpose of the present investigation was focused on: understanding the Corporate Social Responsibility (CSR) as the axis of economic, social and environmental development in the Metropolitan Public Company of Drinking Water and Sanitation (EPMAPS), in the province of Pichincha, Canton Quito, Ecuador. This according to the theoretical considerations of Pueyo (2003), Waddock (2004), Garriga and Mele (2004), Schvarstein (2004) Vallaes (2006) and Henao (2013), among others. The methodological approach was approached from the interpretative paradigm, sustained in the hermeneutic perspective (Dilthey, 1951), Gadamer (1977). In order to obtain the data, a semi-structured interview was applied, as a technique for collecting the information, through an interview script as an instrument, which consisted of six (6) questions on the central theme related to Corporate Social Responsibility (RSE), applied to twelve (12) key informants. The analysis technique used was hermeneutical content analysis. Finally, in the concluding reflections new categories derived from the fundamental theories and the collected information are gestated that facilitated the understanding of the dynamics of the procedure and the management work of the EPMAPS, which allows satisfying the object of study. Likewise, a series of recommendations are suggested that suggest actions aimed at benefiting the subjects investigated as research actors.

Descriptors: Corporate Social Responsibility, economic, social and environmental development

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a todas las personas que de una u otra forma colaboraron con el desarrollo de este trabajo, y en especial a mi familia que es mi apoyo constante y anhelo de superación.

AGRADECIMIENTO

A los docentes, facilitadores del Instituto de Altos Estudios Nacionales, por su apoyo en mi formación profesional; a los personeros de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), por las facilidades para la ejecución del presente trabajo, mi reconocimiento y mi gratitud.

Índice

AUTORÍA.....	2
RESUMEN	4
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO.....	7
PREFACIO	11
INTRODUCCIÓN	14
EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....	18
Contextualización del problema	18
Planteamiento del problema	21
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	25
Estudios Previos Relacionados con la Investigación	25
BASES TEÓRICAS.....	27
Marco conceptual de la RSE	27
Concepto De Responsabilidad Social Empresarial	31
La Norma ISO 26000	31
Teorías de Responsabilidad Social Empresarial	33
Cuadro N° 1. Tipos de Teorías de Responsabilidad Social Empresarial	34
La teoría de los Stakeholders y la Responsabilidad Social Empresarial	38
Clases de Responsabilidad Social.....	40
Figura 1. Teoría de la Pirámide de Carroll.....	41
Figura 2: Pirámide de la RSE	43
Entorno De La Responsabilidad Social Empresarial	44
Desarrollo.....	47
Desarrollo Social.....	47
Desarrollo Ambiental	48
Desarrollo Sustentable y Desarrollo Sostenible.....	48
Marco Legal	50
CAPÍTULO III.....	52
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	52
Paradigma de la Investigación	52

Método de Investigación	53
Diseño de Investigación	55
Informantes claves de la investigación	56
Codificación de los informantes claves	58
Criterios de selección de los informantes clave	58
Técnica e instrumento de recolección de la información	59
CAPÍTULO IV	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	60
Interpretación y comprensión de la información obtenida	60
Cuadro 2. Nomenclatura de Análisis	61
Bitácora de Investigación	61
Matriz de Categorías.....	62
Cuadro N°- 3. Matriz de Categorías	62
Estructuración de la información.....	99
Concepción emergente herramientas de desarrollo	99
Concepción emergente cumplimiento de necesidades Socio comunitarias	100
Concepción emergente bienestar social	100
Categoría desarrollo económico, social y ambiental	101
Concepción emergente impulso económico.....	101
Concepción emergente de la gestión social.....	101
Concepción emergente impacto social.....	102
Triangulación.....	102
Triangulación sobre Responsabilidad social empresarial y Desarrollo económico, social y ambiental	102
Figura N°3. Triangulación.....	104
Gestión empresarial	104
Prosperidad	105
Filantropía	105
Crecimiento	105
Cuidado	105
Teorización	106
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO VISIÓN EMERGENTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO.....	106

CAPÍTULO V	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA.....	112
ANEXOS.....	117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría de la Pirámide de Carroll.....	41
Figura 2: Pirámide de la RSE	43
Figura 3. Triangulación	104

PREFACIO

El tema del presente trabajo de grado, viene dado por interés personal y profesional del investigador, dado su desempeño social como representante político de la comunidad afectada, vistas las situaciones que perturban la buena ejecución del servicio del agua por parte de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), desde Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como un indicador fundamental de la gestión estratégica, cuyo deber es orientarse hacia el desarrollo económico, social y ambiental de su localidad, además articulando la RSE de la EPMAPS desde la perspectiva teórica de los Stakeholders o grupo de interés.

Los grupos de interés permiten una interacción con la empresa por medio de la RSE, de ese modo, no solo la organización trabaja para obtener una rentabilidad económica, sino que procura aportar al crecimiento de las comunidades mediante la perspectiva de los grupos de interés como aliados directos de políticas institucionales que contribuyan a desarrollar la RSE como eje de acción social transformadora y no desde un mero asistencialismo a las comunidades.

Derivado de estas consideraciones, surgieron interrogantes que necesitan responderse y que permitieron plantearse el firme propósito de Comprender la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la EPMAPS. La intención se alcanzó mediante la identificación de las implicaciones de la RSE, lo que dio el suficiente material para develar la percepción de sus habitantes y más adelante interpretar las categorías emergentes.

En ese marco contextual, este trabajo de investigación se desarrolla en cinco capítulos, cuyo contenido se describe en forma sucinta, a renglón seguido:

En el capítulo I se aborda el problema a investigar, la contextualización del problema, el planteamiento del mismo, el propósito de la investigación, (el general y los específicos), así como la relevancia y pertinencia del tema.

En el capítulo II, por su parte se presenta el marco teórico referencial, conformado en estudios previos a la investigación y las bases teóricas sobre la categoría Responsabilidad Social Empresarial.

El capítulo III explica la estrategia metodológica a seguir, el diseño y el tipo de la investigación, la modalidad de investigación, la definición y explicación de los instrumentos de recolección de datos, el método de la investigación, los informantes claves, las técnicas de análisis.

En el capítulo IV se exponen los análisis y la interpretación de los resultados con sus respectivos hallazgos, categorías y subcategorías emergentes

En el capítulo V se presentan las aseveraciones finales, las conclusiones y recomendaciones que de ese procedimiento se derivaron.

Finalmente, se incluye el apartado referido a la Bibliografía citada y consultada aunada a los anexos.

INTRODUCCIÓN

El tema de la Responsabilidad Social se ha desarrollado principalmente conectado a las empresas y asociado al ámbito de la relación entre la sociedad y los negocios, como una forma de trazar nuevas responsabilidades a las organizaciones empresariales fuera de los asuntos estrictamente concernientes con la maximización de los beneficios o utilidades para los propietarios o accionistas, pasando de ser una política secundaria en las compañías hasta convertirse en parte fundamental de la estrategia empresarial y de los valores corporativos de las empresas, siendo vinculada principalmente a organizaciones de naturaleza privada.

No obstante la RSE incumbe también a las empresas administradas por el Estado en su intento por llevar un modelo cooperativo que incluya una actividad económica, financiera y productiva en la cual se realiza una inversión socialmente responsable, representando un valor fundamental clave de la gestión, con la finalidad de beneficiar al mayor número de ciudadanos en atención a las necesidades de su comunidad.

Asimismo, todo este devenir ha sido acompañado por las concepciones de que la RSE es una cuestión de filantropía, de caridad, o que forma parte de la estrategia de negocios de una organización dada, la cual puede reportarle a su vez, valor agregado y una serie de ventajas competitivas. Según un análisis de (Curto, 2012,) las contribuciones filantrópicas empresariales pueden ser por altruismo y generación de reputación, pero también para dar a conocer mejor un producto o afianzar la relación con los consumidores y realzar la imagen de la compañía. La RSE también es vista como el soporte que garantiza la sustentabilidad de la empresa a lo largo del tiempo. A su vez (Solano, 2005), menciona que la sostenibilidad de las empresas está vinculada con el manejo del entorno, y que en el tiempo la comunidad premia o castiga el buen manejo del medio donde se desarrolla las empresas.

De tal manera lo afirma (Andrade, 2014, p.15), al referir que: “A principios del siglo XX, la Responsabilidad Social Empresarial se asociaba directamente con la caridad y con la

filantropía. Décadas después, en los años 70, se amplió el concepto hasta las dimensiones de lo ético y lo moral.” Puede afirmarse que la concepción sobre la RSE ha ido transformándose con el paso del tiempo. En el mundo son varias las instituciones que han contribuido con sus aportes conceptuales y temáticos al desarrollo e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial. Algunas de estas instituciones han manifestado su preocupación por la conservación del planeta, el respeto por los derechos humanos y la sostenibilidad económica.

En 1997 la Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), promueven el Global Reporting Initiative (GRI) que desde el 4 de abril del 2002 es una institución internacional independiente. En cuanto a una definición conceptual, la GRI adopta un planteamiento operativo y pragmático, y aunque no define expresamente los conceptos de RSE, está desempeñando un rol fundamental en el desarrollo de su expresión, a través de la concreción de indicadores precisos sobre sus distintas facetas.

Ello da cuenta como se ha referido anteriormente, que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema de relevante actualidad. Algunos autores la definen como una contribución activa y voluntaria en pos del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes en el contexto en el que se desenvuelven. Al respecto (Lozano (1999, p.95), señala que la responsabilidad social de las empresas trasciende los aspectos económicos y legales de las mismas, indicando que se vincula con “la necesidad de pensar de manera adecuada las relaciones entre empresa y sociedad, y la legitimación social de la empresa”.

Esta visión es cada vez es más adoptada por las empresas, sin embargo emprender la RSE comporta la asunción de una serie de leyes y normas que implican su cabal cumplimiento. En ese orden cabe resaltar que las normativas estatales en cuanto a la justicia social, a la actividad económica y a la preservación del ambiente, se conforman en el marco jurídico en el cual se debe supeditar la actividad empresarial.

Por tanto, se considera un contra sentido que una empresa dada, especialmente aquella de naturaleza pública, sostenga el cumplimiento normativo de la RSE dejando de lado la observación y acatamiento de la referida normativa legal instrumental y la preocupación

y ocupación real por alcanzar el desarrollo local. Por ende, en el contexto específico de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, (EPMAPS) ubicada en Quito, capital de Ecuador, es lógico tener la expectativa de que la concepción de los coordinadores, trabajadores, responsables y miembros de las comunidades aledañas a la empresa posean concepciones idóneas de RSE que se materialicen en sus diversos ámbitos de acción.

Por otra parte, aunque la concepción de la RSE proviene del mundo de los negocios, de la gerencia y de la administración, implica en sí un talante social que debe determinar su implementación en contextos señalados, en pos del alcance de su desarrollo local. Es por ello que sus estrategias, prácticas y sistemas se aglomeran en la concepción de la gestión empresarial; sin embargo, los propósitos que la RSE establece incorporan componentes en el orden económico, social y ambiental.

En cuanto al devenir histórico de la RSE puede decirse que la misma se remonta al siglo XIX, desde concepciones de cooperación y asociación en pos de la eficacia empresarial sustentada en principios democráticos, comunitarios y de equidad distributiva hasta asunciones de negocio, rentabilidad y responsabilidad para con la sociedad; sin embargo, en la actualidad han adquirido relevancia los aportes y enfoques de autores como Carrol (1983), Vallaeys (2006), Henao (2013); Garriga y Mele (2004), entre otros.

El desarrollo de la concepción de la RSE ha evolucionado conforme el tiempo ha devenido en cambios y según los autores que se asuman. En ese orden, aquellos enfoques progresistas adoptan la concepción de que una empresa es real y socialmente responsable, cuando considera y prevé en sus mecanismos de acción y de toma de decisiones, el impacto social, económico y ambiental de su actividad en el entorno en el que se desenvuelve (trabajadores, comunidades aledañas, desarrollo de localidades); y además de ello planifica la inclusión efectiva y eficaz de sus intereses en sus procedimientos y en los resultados obtenidos.

Por su parte, un referente de obligada consulta en cuanto al tema de la RSE es la Organización Internacional del Trabajo (OIT), porque la misma da cuenta en su texto que la RSE se define como el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas, en orden a alcanzar una serie de metas y repercusiones positivas desde el marco de sus

acciones en la sociedad, lo cual ha de evidenciarse en los valores y principios que la rigen tanto en sus métodos como en sus accionar interno, que es concebido como un acto voluntario por demás. Lo que en términos de la Ethos y de Cagijal (2006) se afirma de la siguiente guisa: la gestión responsable de toda empresa significa que la misma debe conciliar sus intereses con los intereses de su directiva o stakeholders y las esperanzas que en ella han colocado los habitantes de la comunidad donde se desarrolla.

Todo ello implica que la RSE pasa por considerar en el modelo de gestión empresarial elementos como: la vocación de servicio a la comunidad, el respeto por los derechos humanos; la creación de condiciones dignas de sus trabajadores, la garantía de un crecimiento empresarial cónsono con la conservación del ambiente minimizando el impacto ambiental que pueda suscitarse con la actividad empresarial, así como la asunción de la normativa legal vigente desde las diversas aristas sociales, económicas y sociales, entre otras.

Bajo este marco referencial, se desarrolla el presente trabajo de investigación en la cual se pretende resaltar con la visión hermenéutica emergida de los discursos de los informantes clave, la situación que se desprende de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, Ecuador como eje de desarrollo económico, social y ambiental. De esta manera, se ofrece un aporte teórico, investigativo, metodológico, epistémico y social que servirá no solo de referencia para futuros estudios sino también como una perspectiva interpretativa en aras de abordar la situación problemática observada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

Contextualización del problema

La visión y el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial RSE ha experimentado desde sus orígenes hasta nuestros días importantes cambios, particularmente desde principios del siglo XX, los aportes de diversos autores e instituciones señalan que en un mundo cada vez más competitivo y globalizado no es posible que las empresas u organizaciones operen sin vincularse con la sociedad y con las comunidades donde realizan sus actividades, estas concepciones han contribuido a la construcción de definiciones que plantean nuevos roles acerca de la RSE en el ámbito empresarial.

En este contexto, la RSE puede concebirse desde diversas perspectivas, estableciéndose como una forma de actuación asumida por la organización o la empresa, pudiendo ser de carácter voluntario o en apego a las normas y reglamentaciones establecidas a tal efecto, en el espacio de la RSE múltiples actores como organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil y gobiernos han sido participes en el tema, con el propósito de concretar prácticas que reconcilien intereses medioambientales y sociales con las acciones corporativas. Siendo la RSE un factor determinante en el desempeño organizacional, aplicable a cualquier tipo de empresa, indistintamente de su naturaleza, estructura o finalidad.

Por esta razón, las organizaciones empresariales y de cualquier tipo deben incorporar en su accionar y en su modelo de gestión prácticas de RSE, acordes con las exigencias y requerimientos de la moderna sociedad, particularmente aquellas empresas pertenecientes al sector público, especialmente aquellas que presten servicios básicos y esenciales para el funcionamiento de la misma, dentro de los que destaca el acceso al agua.

Es pertinente considerar que el hombre requiere de acceso permanente al agua, dado que el 65% del cuerpo humano es solución acuosa y requiere imprescindiblemente de este

elemento para transportar los nutrientes (Arredondo, Méndez, Medina y Pimentel 2017). Así mismo, la utilización de este líquido tan trascendental para la salud y el desarrollo de la vida y el medio ambiente es básico para la vida de las plantas, (flora) de los animales (fauna) y de cualquier ser humano (especie humana), pues todos los seres vivos ameritan del agua, tanto la naturaleza como los animales. De ahí la importancia de consumirla lo más limpia y potable que se pueda.

Es por tanto, el agua un derecho inalienable en varios tratados internacionales de derechos humanos, planteados desde la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer sí se refiere al agua como objeto de un derecho humano, en su artículo 14.2.h., en los siguientes términos:

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en las zonas rurales a fin de asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, su participación en el desarrollo rural y en sus beneficios, y en particular le asegurarán el derecho a: h. Gozar de condiciones de vida adecuadas, particularmente en las esferas de la vivienda, los servicios sanitarios, la electricidad y el abastecimiento de agua, el transporte y las comunicaciones. (ONU, 1979).

En esa dirección la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció el derecho humano al agua y al saneamiento en julio de 2010, estableciendo el derecho de todos los seres humanos a tener acceso a una cantidad de agua suficiente para el uso doméstico y personal (entre 50 y 100 litros de agua por persona y día), bajo esa perspectiva la (ley de recursos hídricos, 2014) señala que el agua es patrimonio nacional estratégico de uso público

Del mismo modo diversas instituciones promueven la multiplicidad de derechos inherentes a la condición humana, tales como la protección de la vida, una vivienda limpia a la alimentación adecuada y a la salud. Enmarcado en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Comité de Derechos Humanos, en su Observación general N° 6 (1982), se subraya el deber de garantizar el acceso a los medios de supervivencia para eliminar la malnutrición y las epidemias. En su Observación general N° 14 (2000), contempla el derecho al más alto nivel posible de salud, auspiciado por el Comité de

Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que en su artículo 12.2 destaca el reconocimiento al saneamiento del agua potable, como derecho que abarca los factores determinantes básicos de la salud.

En el caso concreto de Quito, la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), es la encargada de prestar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial al Distrito Metropolitano, como persona jurídica posee patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión en el sector estratégico del agua, según se establece en lo dispuesto en la Constitución de la República de Ecuador, donde se expresa en su artículo 264, numeral 4, que los gobiernos municipales tendrán la competencia de prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental. Disposición que se encuentra presente en el COOTAD en su art. 55, que contempla la competencia exclusiva para los gobiernos autónomos descentralizados, en la prestación del servicio público de agua potable.

Asimismo, el artículo 314 de la Constitución de la República de Ecuador manifiesta que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Cabe destacar, que la EPMAPS en su misión institucional, establece la oferta del servicio de agua con calidad, eficiencia y conciencia, igualmente refiere elementos que pueden ser identificados como programas u herramientas que generan compromiso institucional con las comunidades o sectores atendidos, mediante la instrumentación de proyectos como la erradicación de la violencia de género contra la mujer, el proyecto de levantamiento arqueológico en pos del rescate de historia, identidad y cultura, la protección de cuencas, entre otros.

El interés por la RSE no es un tema nuevo, ya desde mediados del siglo XX las empresas empiezan a considerar las consecuencias sociales de sus decisiones. De ahí, que la RSE ya en los años 60 dejaron de ser un discurso meramente filosófico y se convirtió en parte de la gestión empresarial en la década de los 70. (García, 2012) Esto llevó a que en los

años 80 se conforme un contexto socialmente responsable basado en una dirección estratégica de las empresas aplicada a través de la teoría de los “*stakeholders* o grupos de interés que están vinculados a la organización en su labor comercial” (Merchán, 2016, p. 62)

Así mismo es pertinente estudiar la RSE de la EPMAPS desde la perspectiva teórica de los Stakeholders o grupo de interés, la cual es definida desde diversas aristas empresariales, sin embargo en este primer contexto investigativo se toma en consideración la siguiente definición desde lo propuesto por Gestipolis (2018, p.1), “son los grupos que tienen interés en que la empresa sobreviva. Estos grupos de interés (personas u organizaciones) pueden afectar o verse afectados por las decisiones de la empresa de la que están interesados”. Es así que la RSE de la EPMAPS al ser enfocada a las comunidades, es pertinente estudiar desde las experiencias de los grupos de interés comunitario, como perciben y vivencian el fenómeno de la RSE de la EPMAPS en su entorno social.

Planteamiento del problema

En este sentido para la investigación la revisión y el análisis de la responsabilidad social puesta en práctica por la EPMAPS se enmarca en el contexto de la relación que la empresa sostiene con el entorno y con sus grupos de interés, es preciso acotar que la orientación dada a el concepto de responsabilidad social obedece a la relación de la institución con la sociedad y la atención de las demandas y requerimientos de las partes interesadas, bajo esta premisa la principal fuente de análisis de esta investigación surge de los discursos que los diferentes actores involucrados asignan a la RSE

Somos testigos presenciales de grandes trastornos ambientales en el mundo, muchos de ellos son causados por la irresponsabilidad de las Empresas. Las consecuencias y el impacto que ha tenido las prácticas empresariales sin considerar el concepto que encierra la RSE. De acuerdo con los planteamientos anteriormente señalados, para dar direccionamiento a la labor de investigación se formulan las siguientes interrogantes, tal como sigue a continuación:

De acuerdo con los planteamientos anteriormente señalados, para dar direccionamiento a la labor de investigación se formulan las siguientes interrogantes, tal como sigue a continuación:

1. ¿Qué elementos de la RSE se encuentran presentes en la gestión de Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador
2. ¿Qué aspectos de la RSE podrían ser incorporados para fortalecer al modelo actual de gestión (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador?
3. ¿Cómo interpretar las categorías subyacentes en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador?

Propósito de la Investigación

El propósito del presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en los habitantes de las zonas aledañas a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, siguiendo el propósito general, tal como se plantea a continuación:

Propósito General

Comprender los significados de la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

(EPMAPS), desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador.

Propósitos Específicos

1. Identificar los elementos de RSE presentes en la gestión de Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador
2. Describir los cambios que se deben realizar al modelo actual de gestión (EPMAPS) para fortalecer la RSE en la organización desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador
3. Interpretar las categorías subyacentes en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador.

Relevancia y Pertinencia del Tema

El tema de la RSE es de sumo interés para los estudiosos en esta materia, para aquellos que llevan consigo la conducción y orientación de empresas públicas, así como el personal de la EPMAPS, de esta manera con la implementación de programas, planes y políticas públicas bajo estas directrices podrían contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de la comunidad. De allí la importancia de efectuar debates sobre esta temática tan relevante que puede incidir sobre la realidad actual ecuatoriana, no sólo desde la visión de la empresa sino, especialmente desde las percepciones que sobre este tópico poseen los habitantes de las zonas aledañas a la empresa, quienes deberían ser los destinatarios de los planes y programas existentes en la EPMAPS en materia de RSE.

Desde el punto de vista social, la investigación puede servir como referente inmediato para que los gerentes de la EPMAPS, puedan tomar como guía los resultados de este trabajo para autoevaluarse, en función de su desempeño, puede coadyuvar hacia el mejoramiento y optimación de los procesos de gestión y estrategias gerenciales conducentes a la satisfacción de la comunidad en la provincia de Pichincha, cantón Quito y el contexto social en el que se desenvuelve, en cuanto a las categorías en estudio.

Desde el punto de vista práctico, impacta positivamente, dado que el conocimiento de la aplicabilidad de la RSE en la EPMAPS, trae consigo la ventaja de influir en el desempeño de gestión práctico en el día a día de sus gerentes, al ejercer sus funciones con mayor asertividad y autoconfianza, hacia la búsqueda de la excelencia, en una demostración de empatía con las parroquias afectadas por la carencia o deficiencia del servicio del agua, con el fin de lograr el alcance de metas, objetivos, planes y proyectos debidamente plasmados con anterioridad, para la obtención de la satisfacción de todo aquél que los reciba.

Desde el punto de vista metodológico, se aspira a que este trabajo de investigación sirva de base para la realización de futuros estudios relacionados con la RSE y la EPMAPS, a tenor de que sirva como guía para mejorar la organización del servicio del agua como eje

transversal del desarrollo endógeno de las parroquias, sobre todo en su ámbito económico, social y ambiental ante toda la colectividad.

Su relevancia también radica en el empleo de las diferentes técnicas, instrumentos de recolección y análisis de la información que podrían utilizarse como referente metodológico en futuras investigaciones, desde las que se realicen trabajos sobre temas que guarden relación o similitud con el tema actual.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Según (Balestrini, 2006, p.41) dentro del Marco Teórico se “muestran las bases de las diversas teorías y conceptos, así como informaciones sistematizadas, cuyo propósito es dar al estudio un sistema coordinado de conceptos y proposiciones que permitan integrar al problema un ámbito donde éste cobre sentido.” Esta sección del trabajo ostenta a sus lectores el argumento de especialistas, estudiosos de la temática, en aras de conducir el hilo discursivo de la intención investigativa.

Estudios Previos Relacionados con la Investigación

El marco conceptual de esta investigación vislumbra en su primera parte, los estudios previos que fueron consultados para comenzar a crear la memoria del trabajo, estos estudios o antecedentes para (Bavaresco, 2006 p.26), hacen referencia al conocimiento previamente elaborado sobre la variable o temática que será desarrollada en la investigación, proporcionando soporte y sustento a la misma

Entre los estudios consultados, tenemos la investigación realizada por (Peña, 2012), sobre **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO**. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Es evidente el interés que ha generado el estudio de la (RSE) en el mundo académico durante

la última década. Bajo este contexto y con el objetivo de aportar al análisis, discusión y construcción de modelos epistémico-prácticos de RSE en Turismo, se llevó a cabo la citada investigación aplicada a una empresa del sector hotelero de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Se hizo una revisión extensa de la literatura relacionada con las teorías y modelos de gestión de RSE y se aplicó el método del estudio de caso para realizar la investigación empírica respectiva. El estudio nos muestra como resultados un diagnóstico empresarial y una propuesta de mejoramiento en materia de RSE para el establecimiento hotelero. Se concluye que la empresa del estudio, se encuentra más cerca de la proactividad que de la reactividad legal, ya que comienza a llevar a cabo Prácticas de Responsabilidad Social a las que no está obligada a realizar por ley.

Como se puede observar en esta investigación se utilizan modelos de gestión del RSE para determinar si se aplican en este sector turístico, se asemeja a nuestro estudio de investigación que buscamos identificar si se aplican modelos de gestión de la RSE en la empresa EPMAPS.

En el estudio realizado por (Rives, Longinos Marín, Bañón y Rubio, 2008), titulado Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ¿MODA O FACTOR COMPETITIVO EN LAS PYME? Los investigadores señalan que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha adquirido un relevante protagonismo en los últimos años como signo del compromiso de la empresa con sus distintos grupos de interés. A nivel científico se ha demostrado que la RSC influye de forma positiva sobre los resultados financieros de las empresas, pero no se ha estudiado su impacto sobre otros indicadores de desempeño como el éxito competitivo, una variable que tiene gran interés para los directivos de empresas por su repercusión en la empresa a nivel estratégico. Este trabajo examina cómo contribuye al éxito competitivo de las Pyme la adopción de diferentes iniciativas y acciones de RSC, Los resultados demuestran que más allá de principios filosóficos, de imagen o de moda pasajera, las políticas de RSC tienen un impacto positivo sobre el éxito competitivo, también en el caso de las Pyme.

Esta investigación determino que con la aplicación de algunas iniciativas de RSE, se puede obtener resultados positivos en este gran grupo económico como son las PYME,

igual que nuestro estudio tratamos de conocer si la EPMAPS mantiene un modelo de RSE.

BASES TEÓRICAS

Marco conceptual de la RSE

El estudio y los abordajes acerca de la RSE se han dado a través de los aportes de multiplicidad de autores y organizaciones, dada su amplitud y diversidad se hace una selección de algunas de ellas, las cuales a nuestro juicio abarcan los aspectos y elementos más significativos que la conforman.

Al emprender la búsqueda argumentativa y teórica de la RSE, surge la concepción epistémica de (Bowen, 1953) quien analiza el término como una obligación que tiene el empresario de seguir políticas, tomar decisiones y actuar en términos de objetivos y valores de nuestra sociedad. Esta apreciación abre paso a distintas interpretaciones que nutren el accionar de las organizaciones en los años subsecuentes.

Por su parte (Davis, 1960, p.70-76) aporta este concepto: “decisiones y acciones tomadas por el empresario más allá de aspectos económicos y técnicos”. Es por tanto, necesario tener en cuenta que el mismo no sólo estima la acción aislada por parte de sus ejecutores, lo que ya Bowen en su fundamentación arguyó de manera amplia. Desde la visión de (McGuire, 1963 p. 56-62) manifiesta que “la empresa no solo tiene responsabilidades económicas y jurídicas sino también determinadas responsabilidades con la sociedad”. Estos aspectos propician la evolución dialéctica, teórica, práctica, colocando una mayor responsabilidad a los habitantes y ciudadanos que conviven con las organizaciones.

A su vez (Walton, 1967 p.83). “Reconoce la íntima relación existente entre la empresa y la sociedad y recomienda a los altos directivos que la tengan en cuenta; sin desconocer los objetivos de ambas”. En el mismo orden de ideas, (Heald, Morrel y Steiner, 1970, p.71) entienden que “la empresa debe ayudar a la sociedad a alcanzar sus objetivos básicos”. En otra perspectiva, (Manne y Baidez, 1972) ven diferencias entre

Responsabilidad Social Legal (Cumplimiento de leyes) y Responsabilidad Social Voluntaria (Admite Responsabilidades Morales). Dadas estas elucidaciones, la RSE fue comprendida hasta la década de los 70, como una acción unilateral de las organizaciones con fines lucrativas, como una labor filantrópica que buscaba mejorar, embellecer y favorecer de alguna manera su entorno.

Aunado a ello, (Davis, 1973 p. 312-322.) aporta que “la empresa, aparte de sus ganancias económicas puede lograr beneficios sociales”. Así mismo, (Sethi, 1975), distingue entre el comportamiento de las empresas al afirmar que es una: “Obligación Social”, “Responsabilidad Social” y “Sensibilidad Social”. En tal sentido, (Davis y Blomstrom, 1975), expresan que es una obligación empresarial la de adoptar medidas para proteger y mejorar el bienestar de la sociedad.

También, (Carroll, 1979, p.497–505), indica que “la RSE abarca desde una expectativa económica, legal, ética y discrecional, que la sociedad tiene de la organización”. Años más tarde la misma (Carroll, 1983, p. 604-608) asevera que “la RSE implica que los negocios sean económicamente rentables, respetuosos de la ley, éticos y socialmente apoyadores”. De acuerdo a la revisión bibliográfica existente, es entre el final de la década de los 70 y principios de los 80 que se introduce a otros entes involucrados en la gestión de la RSE, lo cual se conoce como grupos de interés. Siendo necesario conciliar esfuerzos con clientes, competidores, asociaciones profesionales, medios de comunicación, ambientalistas, proveedores, gobierno, defensores de consumidores, comunidades locales y comunidad empresarial. (Freeman, 1984).

Desde el punto de vista de la compatibilidad, (Drucker, 1984) plantea que la rentabilidad y la responsabilidad pueden ser conceptos compatibles. Las actuaciones socialmente responsables pueden ser oportunidades de negocio. Otros autores como (Wartick y Cochran, 1985), conciben la RSE como la integración de los principios de responsabilidad social, los procesos de respuesta social y las políticas desarrolladas para hacer frente a los asuntos sociales. Por todo lo anteriormente señalado puede decirse que la RSE evidencia un objetivo orientado a la resolución de desventajas sociales.

Más adelante (Carroll, 1991), retoma su investigación, en donde presenta lo que denominó la Pirámide de la RSE, estableciendo cuatro dimensiones – Dimensiones: económica (Generar utilidades), legal (cumplir la Ley), ética (Ser ético) y Filantrópica (Buen Ciudadano Corporativo). Enriquecida esta teoría con la evidencia investigativa de Elkington (1997), con lo designado con el nombre de Triple Botton Line: Responsabilidad Social (Personas), Responsabilidad ambiental (Planeta) y Responsabilidad Económica (Beneficio). Se considera entonces que la empresa es una institución para la prosperidad económica, la equidad social y la protección del medio ambiente. En la perspectiva analítica historicista, se puede evidenciar que es en los 90, cuando el cuidado medioambiental, comienza a ser un aspecto fundamental en la prestación de la RSE, esto se evidencia con el surgimiento de la categoría de Responsabilidad ambiental esbozada por Elkington en 1997.

Ahora bien, (Pueyo, 2003, p. 37) expresa que “las organizaciones ejercen su responsabilidad social cuando prestan atención a las expectativas que sobre su comportamiento tienen los diferentes grupos de interés”. Mientras que (Waddock 2004, p 42). Concibe la RSE como la estrategia y las prácticas operativas que una empresa desarrolla y su relación con el impacto en los Stakeholders y en el ambiente. En el trabajo de (Garriga y Mele, 2004) los autores clasifican a las Teorías de RSE en cuatro grupos: Teorías instrumentales, Teorías Políticas, Teorías Integradoras y Teorías Éticas. Estos hechos argumentativos, confieren a los actores, seguidores y demás involucrados, las funciones en tanto a las tácticas operativas para poner en práctica la RSE.

Es oportuno reseñar el estudio de (Schvarstein, 2004 p.5), este autor nos dice que “una organización es socialmente responsable cuando instituye un conjunto de prácticas obligatorias y voluntarias, orientadas a promover la satisfacción de las necesidades sociales de sus integrantes y las de los miembros de su comunidad. Inteligencia Social”. Mientras que (Lozano, 2004). Establece que la organización es un ciudadano más de la sociedad, por lo tanto debe cumplir funciones y asumir responsabilidades sociales. La RSE es una parte integral de la esencia de los negocios. Estas dos concepciones se encuentran en la visión de sujeto u objeto de acción, sin embargo la diatriba discurre en

efectuar acciones que beneficien tanto a la empresa como a la sociedad. Según Vallaey (2006), la define como:

La responsabilidad social empresarial contempla el deber corporativo, basado en reconocer y entender las consecuencias de los actos de los individuos en la sociedad sustentado en una gestión en la cual las organizaciones generan en aras de satisfacer las necesidades de un colectivo. (p. 54)

Lo anterior supone una asociación que relaciona la comunidad y la organización, en la cual esta última se concibe desde las acciones que puedan repercutir en el colectivo, más allá del beneficio propio e individualizado y crea estrategias idóneas en pro de los intereses de la sociedad.

Desde la óptica de (Henaó, 2013) define la RSE como las actividades que la empresa desarrolla de manera voluntaria, que procuran elevar el nivel y calidad de vida de sus colaboradores y clientes, generando un impacto positivo en la comunidad donde opera y enmarcadas dentro de una estrategia corporativa. Para la (World Business Council for Sustainable Development WBCSD, 2011), la RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.

De acuerdo con la (Prince of Wales Business Leader Forum PWBLF, 2012), la RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente. Ahora bien, una vez hecha la revisión conceptual acerca de la RSE por parte del investigador podría concebirse a la RSE como las acciones que realiza una organización basadas en la ética y la conciencia con el propósito de conciliar los beneficios que se generan desde las organizaciones, aportando para el bienestar del mayor número de personas (grupos de interés) y la sociedad en su conjunto. Por eso, las instituciones deben abocar su gestión a la legitimización social y la consolidación humanista en correspondencia con las necesidades de las comunidades.

Concepto De Responsabilidad Social Empresarial.

La RSE ha sido definida desde numerosas perspectivas y de modos diferenciados. A pesar de esta diversidad conceptual es posible precisar rasgos o elementos de coincidencia que han facilitado alcanzar un cierto consenso sobre el concepto de RSE. Al respecto queremos presentar algunas de las definiciones más conocidas y reseñadas sobre el tema, la Comisión Europea la concibe como: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”, (Libro Verde “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”)

La WBCSD, World Business Council for Sustainable Development), la establece como: el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida

Por otro lado la (BSR, Business for Social Responsibility), la define como “la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”

La Norma ISO 26000

¿Qué es ISO 26000? ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece una guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable.

La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. Al mismo tiempo, líderes organizacionales con visión de futuro

reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral. Por un lado, se han dado una serie de declaraciones de alto nivel sobre principios relacionados con la RS y, por otra parte, hay muchos programas e iniciativas individuales de RS.

El desafío es cómo poner en práctica los principios y cómo implementar la RS efectiva y eficazmente incluso cuando la comprensión sobre lo que significa “responsabilidad social” puede variar de un programa a otro. Además, iniciativas anteriores han tendido a centrarse en “responsabilidad social corporativa”, mientras que la ISO 26000 proporciona una guía en RS no sólo para las organizaciones empresariales, sino también para las organizaciones del sector público de todo tipo. La norma plantea un esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.

La experiencia de ISO está en el desarrollo armonizado de acuerdos internacionales basados en dobles niveles de consenso: entre las principales categorías de las partes interesadas y entre los países (ISO es una red de organismos nacionales de normalización de 163 países). De ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable. La ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004. Es decir, su aplicación es voluntaria por parte de las empresas sean públicas como privadas.

Bajo estos parámetros La RSE puede ser entendida como un factor esencial que revitaliza la concepción de la empresa, adecuándola a los nuevos requerimientos y demandas de la sociedad, brindando a ésta una dimensión amplia, que trasciende el aspecto meramente económicos, reuniendo de forma integral los aspectos económicos, sociales y medioambientales, donde sitúa como meta un modelo de gestión acorde con la visión del desarrollo sostenible, es decir un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés, stakeholders, son tratados como el centro de atención esencial para la gestión. Las definiciones presentadas anteriormente y los elementos

desarrollados en el marco conceptual, permiten inferir que los principales rasgos inherentes a la RSE, pueden insertarse bajo tres grandes dimensiones la económica, social y ambiental.

Teorías de Responsabilidad Social Empresarial

Los investigadores Elisabet Garriga y Domènec Melé en 2004 postularon que el campo de la RSE está compuesto por diferentes enfoques, resultando contradictorios, complejos y en ciertos casos con poca claridad. En esa dirección dieron aportes muy importantes y de gran significación al elaborar una clasificación sobre las principales teorías y concepciones referidas a la responsabilidad social de las empresas, dividiéndolas en cuatro grupos, como se detalla a continuación:

Tipos de teorías	Enfoques	Descripción breve
Las teorías instrumentales: (Se basan en el logro de objetivos por medio de las actividades sociales)	La maximización del valor para el accionista	La maximización del valor a largo plazo
	Las estrategias para lograr ventajas competitivas	Inversiones sociales en un contexto competitivo.
		Una perspectiva de la firma y las capacidades dinámicas basada en los recursos naturales.
	Estrategias para la base de la pirámide económica (segmento de bajos ingresos)	
	El marketing con causa	Actividades altruistas
Las teorías políticas: (señalan el uso del poder e empresarial en el escenario político)	El constitucionalismo corporativo	Plantea que la empresa es una institución social y debe ejercer el poder de forma responsable,
	La teoría del contrato social	Supone un contrato social implícito firmado por todos los miembros de una sociedad
	La ciudadanía corporativa	Se entiende a la empresa como un ciudadano con responsabilidades con la sociedad
Las teorías integradoras: se asientan en examinar de la empresa a partir de su identificación y respuesta a las demandas sociales)	La gestión de asuntos sociales	Procesos corporativos de reacción a los asuntos sociales y políticos que pueden afectarle significativamente su negocio
	El principio de responsabilidad pública.	Sus adeptos sostienen que un comportamiento empresarial adecuado deriva de una política pública

	La acción social corporativa	Búsqueda de la legitimidad social a través de procesos que ofrezcan las respuestas adecuadas
Teorías <i>éticas</i> (apoyadas en las responsabilidades éticas para construir una sociedad mejor)	La teoría normativa de grupos implicados (stakeholders),	Contempla las obligaciones fiduciarias de la empresa hacia todos sus grupos interdependientes implicados
	Los derechos universales	Basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente
	Desarrollo sostenible	Basada en un desarrollo humano presentes generaciones como en las futuras generaciones
	El bien común	Orientada hacia el bien común social

Cuadro N° 1. Tipos de Teorías de Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: Elisabet Garriga y Domenec Melé, Corporate social responsibility theories: mapping the territory, Journal of business ethics, 2004

Las teorías instrumentales: estas teorías miran a la empresa como instrumento para crear riqueza y a las actividades sociales para ayudarles a alcanzar resultados económicos. En este grupo de teorías se incluyen:

La maximización del valor para el accionista como criterio supremo para evaluar las actividades sociales corporativas.

Las estrategias para lograr ventajas competitivas. Este grupo de teorías presenta tres enfoques:

- Inversiones sociales en un contexto competitivo. Los defensores de este enfoque sostienen que la inversión en actividades filantrópicas puede ser útiles para mejorar el contexto de ventaja competitiva de la empresa creando un valor social mayor del que pueden crear los donantes individuales o el gobierno.

- Una perspectiva de la firma y las capacidades dinámicas basada en los recursos naturales. Este enfoque mantiene que la capacidad de una empresa para lograr mejores resultados que sus competidores depende de la interacción de recursos humanos,

organizativos y físicos a lo largo del tiempo y en las rutinas organizativas y estratégicas por las cuales los directivos adquieren dichos recursos, los modifican, integran y combinan para generar nuevas estrategias creadoras de valor.

- Estrategias para la base de la pirámide económica, desde esta perspectiva, algunos estudiosos ven más una oportunidad para innovar que un problema. Una manera de abordar este tema es la innovación disruptiva: productos o servicios que no tienen las mismas capacidades ni condiciones que los utilizados por los clientes en los mercados convencionales y que, por ello, sólo pueden ser introducidos para aplicaciones nuevas o menos complicadas entre los clientes no tradicionales, con una producción de bajo coste y adaptados a las necesidades de la población.

El marketing con causa, cuyo objetivo principal es aumentar las ventas e ingresos de la empresa o la relación con los clientes creando una imagen de marca mediante la adquisición o la asociación con la dimensión ética o la dimensión de responsabilidad social.

Las teorías políticas: señalan al poder y análisis político como parte de la responsabilidad social de las empresas, destacando el poder de estas en la sociedad y un ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político. Garriga y Melé mencionan entre las más trascendentes:

El constitucionalismo corporativo que parte de la premisa que la empresa es una institución social y debe ejercer el poder de forma responsable, sujeta a la "ecuación de poder social" ("Las responsabilidades sociales de los empresarios derivan del poder social que tienen") y la "ley de hierro de la responsabilidad" ("Quien no ejerza su poder social con responsabilidad lo perderá).

La teoría del contrato social integrador, basada en el pensamiento de Locke, supone que las responsabilidades sociales provienen del acuerdo en dos niveles: un contrato macro social teórico que apela a todos los contrayentes racionales, y un contrato micro social real asumido por los miembros de numerosas comunidades locales.

La ciudadanía corporativa, un concepto con tres acepciones diferenciadas: una visión limitada, que comprende la filantropía corporativa, la inversión social o la asunción de ciertas responsabilidades con respecto a la comunidad local; una visión equivalente a la RSC, y otra más amplia, por la que las empresas entran en el escenario de la ciudadanía cuando el gobierno falla en la protección de la ciudadanía incluso en un contexto global. No obstante las diferencias presentadas un rasgo común entre ellas es un fuerte sentido de la responsabilidad de la empresa con respecto a la comunidad local, asociaciones y preocupación por el medio ambiente,

Las teorías integradoras: se asientan en examinar de la empresa a partir de su identificación y respuesta a las demandas sociales. Estas demandas son estimadas en la forma en que se expresa la comunicación entre la sociedad y la empresa. Este grupo de teorías comprende:

La gestión de asuntos sociales, definida como los procesos con los que la empresa identifica, evalúa y responde a los asuntos sociales y políticos que pueden afectarle significativamente.

El principio de responsabilidad pública. Sus adeptos sostienen que un comportamiento empresarial adecuado deriva de una política pública relevante, que incluya el modelo general de dirección social reflejado en la opinión pública, asuntos emergentes, requisitos legales formales y prácticas de ejecución o aplicación.

La acción social corporativa, un grupo de teorías que promueven la búsqueda de la legitimidad social a través de procesos que ofrezcan las respuestas adecuadas.

Y finalmente las *Teorías éticas*, apoyadas en las responsabilidades éticas de las empresas para con la sociedad. Se cimientan en principios que expresan qué se debe y qué no se debe hacer, así como en la necesidad de construir una sociedad mejor. Entre las vertientes principales, se encuentran:

La teoría normativa de grupos implicados (stakeholders), la cual contempla las obligaciones fiduciarias de la empresa hacia todos sus grupos interdependientes implicados (stakeholders): proveedores, clientes, empleados, accionistas y comunidad local. Freeman (1984) en su libro, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, construyó la idea acerca de que al operar cada vez más en ambientes complejos, las empresas deben abarcar objetivos que afectan a más grupos de interés o Stakeholders. Por esta razón, las relaciones con la sociedad suponen atender las exigencias de “cualquier grupo o individuo que puede afectar o verse afectado por el logro de los objetivos empresariales” (Franch et al, 2007, p. 18)

Los derechos universales, basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente.

El desarrollo sostenible, encaminado a lograr un desarrollo humano que tenga en cuenta el acceso a bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades requeridas tanto en las presentes generaciones como en las futuras generaciones. Para evaluar su propia sostenibilidad, la empresa debería adoptar un "triple objetivo" que incluya no sólo los aspectos económicos de la firma, sino también los sociales y medio ambientales.

El enfoque del bien común, que sostiene que la empresa debe contribuir al bien común porque forma parte de la sociedad, a través de la creación de riqueza, la provisión de bienes y servicios de una manera justa y eficiente, respetando la dignidad y los derechos fundamentales de los individuos. De la misma forma contribuyendo al bienestar social y la convivencia en condiciones justas, pacíficas y amistosas, tanto en el presente como en el futuro.

Todo el conjunto de conceptualizaciones, definiciones y teorías que han sido expuestas, plantean diversas maneras de entender a la RSE, así como representan o señalan varios escenarios para el estudio y el establecimiento de un marco de análisis acerca de la misma, para efecto del presente estudio partimos de la idea sobre la relevancia que tiene la percepción y apreciación acerca de las prácticas de la RSE llevadas a cabo por las organizaciones o empresas desde la perspectiva de los grupos relacionados y afectados por el desempeño empresarial, desde esta visión, se asume como referentes teóricos la

concepción ética desarrollada por Garriga y Mele, particularmente los elementos referidos a la teoría normativa de grupos implicados (stakeholders) y el enfoque del desarrollo sostenible, que traza la adopción de un triple objetivo que incluya no sólo los aspectos económicos de la firma, sino también los sociales y medio ambientales. Vinculado a este tópico se presenta la clasificación de Carroll, en la cual son trazadas, desde la óptica de la autora diversas clases de responsabilidad social.

La teoría de los Stakeholders y la Responsabilidad Social Empresarial

La teoría de los stakeholders, posee diversas acepciones al español por ser un término anglosajón, sin embargo para efectos del actual trabajo de investigación, se tendrá en consideración, la relacionada a la RSE, en este sentido, (Marín, 2008) plantea la existencia del stakeholders que

Provea el capital necesario para el funcionamiento de la organización (stockholders), así como los grupos o personas que invierten dinero para adquirir parte de la propiedad de la misma denominados accionistas (shareholders), transitando hacia un modelo en donde diversas partes interesadas (stakeholders) adquieren un peso importante en las decisiones de la organización en la actualidad.

Hacia esta última visión se enfocan las empresas actualmente con el firme propósito de brindar un giro a la mayor cantidad de personas que puedan contribuir en el beneficio de la empresa, esto implica involucrar a los usuarios, clientes, como parte de su accionar económico – legal – moral, en pro de articular acciones que permitan gestar una relación ganar – ganar entre la empresa y comunidad. Por consiguiente (Marín, 2008, p. 32), plantea que este cambio de modelo ha provocado a su juicio dos efectos fundamentales:

- 1) La empresa deja de ser exclusivamente una institución económica, y adquiere una gran incidencia en el desarrollo social y en la atención del medio ambiente.
- 2) Se amplían considerablemente los grupos de interés para las organizaciones empresariales.

Ambas visiones permiten articular cual es la esencia de la empresa para desarrollar su responsabilidad social con énfasis en promover los grupos de interés como aliados de los procesos productivos de la empresa. Es así que la empresa al promover el desarrollo social y atención al medio ambiente, necesita de aliados en las comunidades que contribuyan en optimizar las acciones realizadas desde la empresa y que los recursos invertidos en la protección ambiental sean duraderos en el tiempo, a estos aliados se les pueden considerar grupos de interés o stakeholders, dado que se convertirán en contralores de las inversiones ejecutadas por la empresa en la comunidad. En este sentido, (Mcvea y Freeman, 2005, p. 59) exponen que “la adecuada gestión de la relación con los stakeholders ofrece actualmente “una contribución única y desinteresada a los procesos de toma de decisiones, particularmente en los campos innovadores y emprendedores”.

La RSE desde la visión de stakeholders como innovadores y emprendedores, permite configurar un accionar desde la empresa en donde aborden en las comunidades la formación de grupos de interés conformados para apoyar acciones que beneficien a la comunidad por medio de la protección social, ambiental, del entorno, esto podría desarrollarse por medio del financiamiento de proyectos a innovadores y emprendedores que tengan como filosofía de gestión el desarrollo sostenible mediante la prestación de sus servicios empresariales, generándose así redes cooperativas entre la empresa y los grupos de interés. En este sentido, (Carbonell et al, 2006), señalan que

La teoría de los stakeholders supone una visión integral de las organizaciones, al pretender conseguir un equilibrio entre los grupos de interés de la empresa (clientes, accionistas, proveedores, empleados y sociedad) para poder adaptarse a los continuos cambios que se producen en su entorno y conseguir la supervivencia en el tiempo. (p.69)

La RSE de la EPMAPS si es puesta en práctica con una visión efectiva de reconocer a los grupos organizados de las comunidades como stakeholders, podrán desarrollar alianzas que permitan contextualizar la RSE como una opción innovadora que le permita a la empresa responder a diversas necesidades más allá de su filosofía de gestión, lo cual le permitirá innovar y estar actualizada de cara a los nuevos desafíos sociales, económicos, que puedan surgir desde las diversas realidades comunitarias en pro de cooperar en la transcendencia de tales retos, de ese modo existirá la real oportunidad para configurar acciones en conjunto entre la empresa y los stakeholders comunitarios como aliados

empresariales. En sustento de lo planteado, (Post et al 2002) señalan que la nueva visión de las partes interesadas plantea que la capacidad de una empresa para generar riqueza sostenible en el tiempo, y por lo tanto su valor a largo plazo, está determinado por sus relaciones con las partes interesadas críticas”.

Los usuarios finales (comunidades) es una parte interesada crítica del servicio que presta la EPMAPS, son ellos quienes reciben la calidad del servicio, además quienes lo pagan y por consiguiente tienen una alta cuota de responsabilidad en la inversión que recibe la empresa, por consiguiente son los principales interesados que el servicio prestado sea de óptima calidad, lo cual abre la posibilidad de que quienes tengan proyección de innovadores y emprendedores se puedan integrar como stakeholders a la EPMAPS, es así que Rodríguez et al (2007, p. 72), expresan que los stakeholders son:

Grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de ésta, que influyen a su vez en la consecución de los objetivos marcados y su supervivencia.

Desde los planteamientos realizados los stakeholders, se constituyen en grupos sociales aliados a la EPMAPS para que esta pueda realizar su RSE desde una perspectiva de la acción social transformadora y no desde una mera actividad asistencialista a las comunidades. El enfoque de los stakeholders, trabajado desde un accionar social transformador permite el trabajo cooperativo, generando progresivamente la sinergia entre las partes involucradas para proyectar un trabajo que sea sostenible en el tiempo, siendo una ventaja para la empresa, por cuanto le permite planear estratégicamente en favor de crecer en el corto, mediano y largo plazo, de la mano de sus mejores aliados que son sus usuarios o clientes finales.

Clases de Responsabilidad Social

Para analizar las clases de Responsabilidades Sociales que existen en las empresas, en 1991 Archie Carroll, desarrolló la Teoría de la Pirámide donde las define en cuatro clases:



Figura 1. Teoría de la Pirámide de Carroll

Fuente: Archie Carroll, *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*, Indiana, 1991.

En esta pirámide se plantean 4 clases de responsabilidades sociales para las empresas, estas son: económicas, legales, éticas y sociales o filantrópicas.

Responsabilidades Económicas. - Se encuentra en la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Toda empresa debe ser sostenible económicamente, y retribuir a sus propietarios por su inversión. Se refiere a la función esencial de la empresa. La producción de los bienes y servicios

Responsabilidades Legales. - Relacionadas al cumplimiento de la ley y la observancia de las regulaciones estatales, su actuación debe estar dentro del marco legal, cumpliendo con todas las normas y disposiciones legales. Del mismo que en el ámbito de la sociedad las empresas asumen su rol productivo, se han establecido leyes y reglamentos bajo los cuales las empresas deben desarrollar sus actividades,

Responsabilidades Éticas. - Se refiere a la obligación de hacer lo justo, cumplir con las expectativas de la sociedad y con un comportamiento correcto, que trascienda del solo

cumplimiento de la ley, llevando a cabo actividades de RSE porque son necesarias, de forma voluntaria, como parte del modelo de gestión, estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera.

Responsabilidades Filantrópicas. - Consisten en aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas prácticas envuelven el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoran la calidad de vida de la población. Existe una diferencia entre las responsabilidades éticas y filantrópicas o sociales.

En atención a lo establecido en la Pirámide de Carroll, se considera que una organización lleva a cabo la RSE, cuando cumple de manera simultánea con las 4 responsabilidades mencionadas: económica, legal, ética y social o filantrópica. De esta manera el entorno social, económico, jurídico e institucional condiciona la actividad de las empresas, que ven como alteraciones del mismo pueden producir modificaciones en sus cualidades esenciales, en sus objetivos y en las expectativas y demandas a cubrir de los distintos grupos de interés.

En esa misma dirección, el Worldbank plantea la pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial compuesta por:



Figura 2: Pirámide de la RSE

Fuente: https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf

1. La proyección a la familia del colaborador, o, las personas más cercanas a la empresa que no figuran en su nómina. El trabajo con la familia de los colaboradores hará que se fortalezca la lealtad de todos los colaboradores por el bienestar de sus familias. Acciones extensión de beneficios, capacitaciones, difusión de la labor que realizan los empleados hará que las familias se conviertan en aliadas de la empresa y voceros de las acciones que se efectúan.

2. Proyección a la comunidad que debe, básicamente, articular alianzas con organizaciones públicas y privadas locales, con la finalidad de sumar esfuerzos para conseguir los objetivos propuestos y metas comunes de carácter local y estructural que faciliten el desarrollo sostenible de la zona en lo que se da en llamar “buenos vecinos corporativos”. En este sentido, la empresa debería ser la promotora del establecimiento de estrategias de responsabilidad social en conjunto con la comunidad, producto de un consenso y trabajo conjunto que conlleve a resultados positivos para todos.

3. Diseño y ejecución de políticas de Estado que constituye la participación del empresariado en la agenda social del país en el que se desarrolla, esto es prioritario dado que “el desarrollo productivo de un país está estrechamente ligado al desarrollo de sus habitantes” (Eumed, 2014) por eso es importante que las prácticas de interacción con las decisiones gubernamentales y diseño e implementación en las empresas locales y municipales sean orientadas a conseguir metas y propósitos comunes, en conjunto ya que es conocido que el objetivo de las empresas del sector público es el mismo bienestar de la comunidad en el ámbito local o nacional, o en ambos.

La pirámide es una herramienta que ha sido creada con el propósito de ayudar a las empresas a definir las áreas de acción en términos de responsabilidad social empresarial. Es a través de la pirámide que las empresas tienen los criterios que necesitan a la mano para poder diseñar políticas de RSE. (Worldbank, 2006) Las tendencias actuales se orientan a una administración y organización horizontal, donde todos los componentes aportan desde un mismo punto al cumplimiento de los objetivos teniendo cada uno la importancia necesaria para el efecto.

Entorno De La Responsabilidad Social Empresarial

En el ámbito de las acciones empresariales y acorde con el desarrollo de la RSE, las empresas asientan su desempeño en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, interactuando con dos tipos de entorno, el entorno interno y el externo.

a. Entorno Interno.

Este entorno contempla como grupos de interés a los directores, a los trabajadores, a los accionistas o dueños de las empresas, considerando también el proceso productivo y la toma de decisiones. Dentro de este entorno se encuentra:

- ✓ La Comunidad Interna: Constituida por los empleados, dueños y accionistas, para estos grupos la Responsabilidad Social debe direccionarse hacia el alcance de una mejor calidad de vida y un ambiente seguro para el desarrollo de sus actividades
- ✓ La Conducta Empresarial: Esta se expresa por medio de la declaración de los principios y valores, que a su vez fundamentan la actuación bajo los cuales desarrolla sus funciones e interactúa con los grupos de interés que la conforman y representan el comportamiento hacia la comunidad externa.
- ✓ Relación con los recursos naturales: Esta se manifiesta con la forma en que se desenvuelven los procesos de la empresa, compaginando la búsqueda de la eficiencia en el manejo de los recursos, reduciendo las afectaciones al medio y los efectos perjudiciales a la comunidad.

b. Entorno Externo.

En el ámbito de ejecución de las acciones empresariales se presentan relaciones con grupos externos a la empresa, entre los que se encuentran: proveedores, clientes, la comunidad local, los socios comerciales, las autoridades y organizaciones de la sociedad civil. Dentro de estas relaciones se encuentran:

- ✓ Relación con los Proveedores: Las empresas deben añadir en sus prácticas criterios de responsabilidad social para seleccionar a sus proveedores, considerando el cumplimiento por parte de éstos, de acciones sociales y medioambientales. De esta manera mantienen la coherencia de sus prácticas con las de sus asociados.
- ✓ Relación con los Clientes: La relación con los clientes manifiesta a través de las acciones llevadas a cabo por parte de las empresas para satisfacer las necesidades de éstos y con el cumplimiento de sus expectativas, esto incluye el respeto y

buenas prácticas con el medio ambiente. De esta forma se crean buenas relaciones y crece la confianza en la empresa.

- ✓ Relación con los Competidores: Esta relación puede constituirse entre empresas competidoras trabajando de manera mancomunada para producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE, que si lo hicieran trabajando por separado.

La RSE se ha transformado en un tema de importancia para ciertas organizaciones del mundo actual debido a la incidencia de las empresas en la sociedad en los ámbitos económico, social, ambiental; justamente, se han presentado una serie de cambios en el medio ambiente, “dado el desmejoramiento de la calidad de vida de la población, por los escándalos corporativos que se han suscitado debido a la ausencia de ética empresarial”. (Merchán, 2016, pág. 51) La ética en las empresas se encuentra en fase de análisis dada la importancia de “responder ante la comunidad” por las gestiones económicas y ambientales en las que están inmersas las organizaciones. (Olaya Rojas, 2016) Somos testigos presenciales de grandes trastornos ambientales en el mundo, muchos de ellos son causados por la irresponsabilidad de las Empresas. Las consecuencias y el impacto que ha tenido las prácticas empresariales sin considerar el concepto que encierra la RSE, demandan y sugieren que estas tengan un carácter de obligatorio.

El contenido de la RSE debe conformarse con la integración de las finalidades propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial (Castillo, 1986). De esta forma, al determinar las áreas de la responsabilidad social a través de las demandas sociales, puede constatarse que los campos de interés de los distintos grupos sociales hacia la empresa son tanto de naturaleza económica, como social (no económica). Por eso debe entenderse la RSE como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica.

Desarrollo

Según (Perroux, 1964, p 174), el desarrollo involucra cambios, pero estos deben plantearse no solo de forma cuantitativa sino también cualitativamente. En virtud de ello expresa que el desarrollo:

No es únicamente acumulación de capital, mayor productividad del trabajo y progreso tecnológico, sino también generación de una estructura productiva en la cual las partes (individuos e instituciones) que la constituyen interactúen y se fortalezcan en sus capacidades y habilidades de formación y capacitación.

De acuerdo con esta apreciación, es posible concordar en una definición praxeológica del desarrollo, el cual debe propender a la mejora, considerando las capacidades, habilidades y demás potencialidades de los individuos, por lo que se debe estudiar sus debilidades, en aras de brindar respuesta a sus necesidades.

Desarrollo Social

El desarrollo social ha sido uno de los pilares de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), lo cual se vincula directamente con el desarrollo económico y hace hincapié en el desarrollo social como parte fundamental para garantizar el mejoramiento de la vida de todas las personas.

En consideración a eso, apoya los esfuerzos de los gobiernos por hacer llegar a toda la población, los servicios, sociales de salud, educación, planificación de la familia, vivienda y saneamiento, además de elaborar modelos para programas sociales que integran los aspectos sociales, económicos, ambientales y culturales del desarrollo.

A este respecto, (Midgley, 1995 p.8), concluye que el desarrollo social es “un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico.” De esta cita, se desprende la idea de que las organizaciones deben velar por el crecimiento y por ende el desarrollo social, generando acciones que garanticen el bienestar de sus ciudadanos.

Desarrollo Ambiental

La toma de conciencia a nivel mundial sobre el medio ambiente, viene dada por la reflexión que ofrece los embates del calentamiento global, que con la revolución industrial ha hecho de los ecosistemas vulnerables debido a los residuos que generan sus acciones. Aunado a eso, la densa población de la tierra y los modelos de crecimiento económico imperantes a nivel mundial, acarrear consecuencias que afectan los recursos naturales del planeta que degenera en la degradación ambiental.

Estas implicaciones, traen una gran preocupación a nivel internacional y en las últimas décadas del siglo XX, la comunidad internacional con estrecha relación entre el desarrollo económico y el medio ambiente, posiciona su marco expresivo con la creación de la ONU en el año 1983 y delega en la Comisión de Desarrollo y Medio Ambiente investigaciones integradas por un grupo de personalidades del ámbito científico, político y social, representativo de los diversos intereses existentes entre el desarrollo económico y social y sus efectos más o menos inmediatos sobre el medio natural para establecer un nivel sostenible de población, satisfacer las necesidades humanas elementales ; conservar y reforzar la base propia de recursos naturales.

De allí que, el origen del concepto de desarrollo ambiental está asociado a la Sustentabilidad ambiental, y el término ha sido utilizado como sinónimo con el medio ambiente, lo cual para (Gómez, 2002 p.24), se refiere a la capacidad de la naturaleza para absorber y recomponerse de las acciones y agresiones antrópicas. Dadas esta concepción, se puede inferir que, el desarrollo ambiental debe estar sujeto al control de sus impactos negativos al ecosistema, además deben garantizar acciones que minimicen sus embates.

Desarrollo Sustentable y Desarrollo Sostenible

Los términos sustentable y sostenible han sido popularizados a través del tiempo desde diversos enfoques teóricos en torno al tema del desarrollo y sus concepciones han variado, en correspondencia con los autores y paradigmas de que se trate. Como quiera que, la RSE se asume desde el impulso que ésta pueda darle al desarrollo local de las comunidades, en esta tesis se asume el enfoque de (Mass, 2007 p.60), quien explica la sustentabilidad de la siguiente guisa:

“Lo sustentable se presenta desde una armazón de naturaleza multipolar donde la base material, las personas y el conjunto de relaciones existentes generan un entramado en infinitud de dimensiones: económica, social, política, moral, estética, gerencial, estratégica, ambiental, entre otras esferas, cuyas uniones son difíciles de identificar y distinguir. Se refiere a las bases fundamentales del desarrollo y al entramado relacional que otorga fundamento existencial para el aseguramiento del mismo”.

De cuyas consideraciones puede decirse que la sustentabilidad de un proyecto está determinada por elementos multifactoriales que se conjugan en una serie de dimensiones complejas; que a su vez asegura la existencia del proyecto en cuestión, donde, en palabras de la autora precitada “un cúmulo de fundamentos permanece constante, independientemente de la cultura, la función de la producción, el tipo de gerencia, el negocio al que se dedique, etc.”.

Al proseguir la autora define la sustentabilidad como se expresa a renglón seguido:

“La sustentabilidad es el fundamento o estructura sobre la cual se articulan las condiciones necesarias y suficientes para que se ejecuten las estrategias de Desarrollo Endógeno y se logren los propósitos originariamente establecidos por el interesado, ya se trate de una persona, región o un país” (Op cit, p.61).

Por su parte la sostenibilidad se entiende como la posibilidad en el devenir, enmarcado en un ámbito cronológico, en un transitar diacrónico, esto es, a través del tiempo. Es una forma de recorrido de todos los elementos a través del tiempo, con condiciones variadas, donde la movilización de los factores es una característica fundamental. Ello se plantea, en correspondencia con (Op cit, p. 62) se expresa y define de la siguiente forma:

La sostenibilidad viene dada por el conjunto de movimientos que se dan a través del tiempo sobre los elementos constituyentes del desarrollo para realizar los cambios necesarios que permitan el éxito en la estrategia y logro del denominado Desarrollo Endógeno. El cual a su vez es considerado por esta misma autora desde dos aristas fundamentales que son el Desarrollo Endógeno como finalidad y como estrategia. La primera de ellas se asume como una imagen objetivo que encierra críticamente, la conjunción de eventos y circunstancias a lograr, debido a un conjunto de potencialidades

y posibilidades existentes en el contexto de que se trate: y la segunda arista el Desarrollo Endógeno como estrategia se configura en una acción compartida a largo plazo que permea a través de organizaciones, cultura y medios que dan organicidad, sentido y significado particular, a la vida de una comunidad determinada; así el DE es a su vez, un fin y una estrategia.

En ese orden cabe resaltar que, la relevancia de estos fundamentos que permanecen constantes es que son ellos precisamente los que aportan la sustentabilidad a un proyecto determinado para alcanzar el desarrollo local, que algunos autores como Mass (Op cit) denominan desarrollo endógeno y otros como Novo (2006) denominan como desarrollo glocal, por ejemplo.

Marco Legal

Según (Villafranca, 2002 p.25), “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. Estos documentos jurídicos, aluden los temas tratados y sustentan el entorno legal de la investigación. Desde el punto de vista de la argumentación legal, es necesario apelar a los siguientes articulados de la República de Ecuador

En primer lugar, se presenta la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), De conformidad con lo establecido en la Empresa es una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión en el sector estratégico agua.

La política pública se define como un curso de acción de la gestión pública que institucionaliza la intervención pública en respuesta a un problema social identificado como prioritario, y que se convierte de esta manera en materia de política de Estado. (SENPLADES, 2013).

Las políticas públicas en el Ecuador, han ido adquiriendo un carácter predominantemente participativo entre Estado y sociedad para garantizar el buen vivir, por ello a las empresas públicas les corresponde, entre otras funciones, alinear su gestión a los planes del buen vivir y todos los derechos de las y los ecuatorianos dentro de su ámbito de acción.

Por otra parte, de acuerdo a los planes para el Buen Vivir (2007-2010, 2009-2013, 2013-2017) reconocen a las empresas públicas como agentes de la transformación productiva y destacan su rol en el aseguramiento de la soberanía y la eficiencia de gestión en los sectores estratégicos. A través de ellas, no sólo se pretende generar renta extractiva, sino también potenciar la reconversión productiva hacia la sociedad del conocimiento.

El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos, consecuentemente se prohíbe toda forma de privatización del agua. (Plan para el buen vivir, 2013-2017: Art. 318)

La gestión de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) se encuentra estrechamente vinculada con los objetivos nacionales para el Buen Vivir del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, específicamente con los objetivos 3,7 y 11 que establecen: Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población, Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y La Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP.

Entretanto, el Consejo Metropolitano de Quito mediante Ordenanza Municipal Nro. 170 y 171, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 276 de 30 de marzo 2012 y Nro. 274 de 5129 de marzo 2012, aprueba y expide el Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito y el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial, como el instrumento de planificación del desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito.

Mientras, el Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito 2012-2022 contiene los principios de la planificación metropolitana del desarrollo y del ordenamiento territorial; el diagnóstico general estratégico del Distrito Metropolitano de Quito; el modelo de desarrollo y ordenamiento territorial; los ejes estratégicos del Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito; y, el modelo de gestión del Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito y Ordenamiento Territorial.

Tiene por objeto ordenar, compatibilizar y armonizar las decisiones del Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito, respecto de los

asentamientos humanos, las actividades económico-productivas y el manejo de los recursos naturales en función de las cualidades territoriales. (Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012-2022: 3)

A manera de síntesis, cabe señalar que, los artículos citados dejan claro y explícito el derecho inviolable que tienen las personas al servicio del agua potable para garantizar su vida en correspondencia con los planes del Buen Vivir, en pos de lograr y mantener la calidad de vida de los ciudadanos en atención a sus requerimientos más vitales para la existencia.

CAPÍTULO III

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Este capítulo se refiere a la metodología utilizada para la presente investigación, la cual fue emprendida de acuerdo a los métodos, técnicas y procedimientos que contribuyeron a responder las preguntas de investigación y objetivos planteados. Aunado a ello, para el alcance de los propósitos planteados fue aplicada una entrevista semiestructurada como técnica de recolección de información, mediante un guion de entrevista como instrumento de indagación.

Paradigma de la Investigación

El trabajo de investigación se encuentra enmarcado dentro del paradigma interpretativo, por cuanto se estudia el significado de las percepciones y de la vida social en relación a la RSE como eje de desarrollo económico, social, y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), usando como criterio de evidencia, las argumentaciones dadas en las entrevistas semiestructuradas por parte de los informantes claves. Desde esta perspectiva, el paradigma interpretativo busca la comprensión e interpretación de los fenómenos que se presentan en la sociedad.

Sustentando lo planteado, (Sandín, 2003, p.56), señala que el paradigma interpretativo

“emergió como reacción al intento de desarrollar una ciencia natural de los fenómenos sociales”, es decir, es un paradigma que comprendió desde las realidades sociales todos aquellos factores culturales, sociales, humanos, religiosos, entre otros, producto de una comunidad, a fin interpretar y comprender la realidad. El paradigma interpretativo para (González, 2011 p.16):

Aspira simplemente a explicar los significados subjetivos asignados por los actores sociales a sus acciones, así como a descubrir el conjunto de reglas sociales, que dan sentido a las actividades sociales sometidas a escrutinio sociales (en nuestro caso las actividades educativas), y así revelar la estructura de inteligibilidad que explica el porqué de dichas acciones, que tienen los sujetos que las emprenden.

Desde lo planteado, se comprende que el paradigma interpretativo se enfoca en la interpretación de la realidad desde la perspectiva de los actores sociales en el ambiente natural en que ocurren los eventos, es decir, se sumerge en la dinámica de vida de las personas, comprenden las acciones propias, su percepción y visión de la realidad, para interpretarla y darle significado, en este caso particular sobre lo relacionado a la RSE como eje de desarrollo económico, social, y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).

Método de Investigación

El método de investigación, en concordancia con los propósitos de la investigación se orientó hacia el hermenéutico – fenomenológico por cuanto este permite estudiar, comprender, las vivencialidades de los actores sociales a partir de las referencias discursivas que tienen los involucrados en el proceso investigativo, sobre su entendimiento en función del fenómeno de estudio, siendo este la RSE como eje de desarrollo económico, social, y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS). Para la construcción de este proceso dialéctico – hermenéutico, se tuvo en cuenta los postulados de (Dilthey, 1951) quien afirma “toda expresión de la vida humana es objeto natural de la interpretación hermenéutica”.

Esto permitió interpretar los significados de las expresiones humanas que han comunicado una verdad en un determinado momento, haciendo posible que el investigador internalice las premisas emergentes con el fin de codificar información resultante del proceso investigativo. Por otro lado; (Gadamer, 1975, p.67) afirmó que

Nunca podremos tener un conocimiento objetivo del significado de un texto o de cualquier otra expresión de la vida psíquica, ya que siempre estaremos influidos por nuestra condición de seres históricos: con nuestros valores, normas y estilos de pensamiento y de vida, nunca tendremos conocimiento objetivo del significado de un texto o de cualquier otra cosa. La interpretación implica una “fusión de horizontes”, una interacción dialéctica entre las expectativas de quien interpreta y el significado del texto o acto humano

Este planteamiento permite inferir que el significado que las personas atribuyen a los fenómenos puede darse desde varias perspectivas, en función de lo que estos significan para él, a través de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo, y con el propio proceso interpretativo llevado a cabo por la persona al afrontar las situaciones y circunstancias que va encontrando a su paso

Para el procedimiento investigativo se tuvo en consideración la perspectiva metodológica de Gadamer sobre las fases para acceder a lo estudiado, el cual se especifica a continuación:

Fase I. La interpretación: En esta fase se exponen las ideas y apreciaciones del investigador con respecto a los textos analizados, las entrevistas y las visiones del investigador realizadas y lo ofrecido significativamente por el texto o el acto humano.

En este sentido, Gadamer (1975) alude a una suerte de condición ubicua del intérprete sobre el interlocutor, es decir, coloca en la crítica del intérprete de su subjetividad razonablemente, la responsabilidad de la interpretación, aclarando que el trabajo del sujeto no es simplemente la reproducción de lo que dice en realidad el interlocutor, sino que además debe hacer que su opinión cuente de manera tal que parezca necesaria, partiendo siempre de la autenticidad de la situación dialógica que sólo él es capaz de reconocer como conocedor del lenguaje de las dos partes.

Fase II. La comprensión: Esta fase incluye las entrevistas y conversaciones que lleven a la interpretación del fenómeno de estudio, todo ello para conocer cómo fue la vivencialidad de los informantes claves con el fenómeno de estudio. En este sentido, (Gadamer, 1975) afirma que esta fase comprende el análisis y su interconexión con las localidades interactuantes esto permitirá hacer congruente el hilo discursivo, en el razonamiento interpretativo y de aplicación de los contenidos a obtenidos.

Fase III. La aplicación: En esta se llevó a cabo el desarrollo de las ideas iniciales con base en lo extraído de los textos, entrevistas y reflexiones en este caso, se trata de la verificación de los objetivos trazados a través de la interpretación. Para (Gadamer, 1975) la aplicación no quiere decir aplicación ulterior de una generalidad dada, comprendida primero en sí misma a un caso concreto; ella es más bien la primera verdadera comprensión de la generalidad que cada texto dado viene a ser para nosotros: La comprensión es una forma de efecto, y se sabe a sí misma como efectuar.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación con el cual se trabajó es el cualitativo, ante lo cual, (Sandín, 2003, p. 138), considera que:

El diseño de una investigación cualitativa exige que el investigador se posicione y adopte una serie de decisiones no solo durante la elaboración del proyecto de investigación y al inicio del proceso investigador, sino también durante y al finalizar el estudio. Es por ello que la mayoría de autores coinciden en identificar el proceso de investigación cualitativa como emergente, flexible, y no lineal, enfatizando su carácter contextual y de adaptación a la realidad y avatares de la propia investigación.

Las ideas expuestas por Sandín, permiten afirmar que en el diseño de investigación cualitativa, el investigador se apropia del método y todo su proceso, a fin de tomar decisiones para comprender la realidad de estudio durante el pre-inicio, inicio, desarrollo y culminación de la investigación. Por lo tanto, es considerado como un diseño emergente que surge de la interacción entre el investigador y los actores sociales, de esa

interactividad entre el contexto social, y las diferentes situaciones presentes la investigación.

El trabajo científico asumió el diseño de investigación cualitativa de campo por su carácter emergente, flexible y de adaptabilidad al contexto social, para comprender las realidades vividas por los informantes claves con el fenómeno de estudio con el fin de conocer sus vivencias en pro de consolidar el propósito principal de la investigación. El diseño cualitativo, por ser emergente flexible, permite hacer un recorrido metodológico en base a la consecución de los propósitos de la investigación,

Informantes claves de la investigación

En relación a los informantes claves; (Goetz y Lecompte, 1988 p.134), señalan que son “individuos en posesión de conocimiento, status o destrezas comunicativas especiales y que están dispuestos a cooperar con el investigador”. Son personas que hacen vida en el escenario de investigación, tienen una relación ontológica con el fenómeno de estudio en similitud al investigador y sobre todo; poseen información relevante para el proceso investigativo. Por otro lado; Goetz y Lecompte (1988: 134), señalan que los informantes claves son “personas residentes durante mucho tiempo en una comunidad, miembros de instituciones fundamentales o conocedores de los ideales culturales del grupo”, es decir, personas con alto grado de conocimiento sobre el fenómeno que se investiga.

De ese modo, se tiene que los informantes claves, están constituidos por doce (12) actores sociales, discriminados en cuatro referidas al sector rural, cuatro al sector urbano y cuatro de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), quienes por medio de la entrevista semiestructurada expresaron sus opiniones sobre el fenómeno de estudio, lo cual permitió al investigador generar el proceso de análisis de información para construir las categorías desde el método hermenéutico – fenomenológico.

A su vez, los informantes claves fueron codificados a fin de contar con un proceso

metódico a la hora de analizar la información aportada, tal codificación está conformada por un número y dos letras del nombre del informante clave.

Codificación de los informantes claves

Informantes claves	Codificación asignada
Informante clave 1	ICR01
Informante clave 2	ICR02
Informante clave 3	ICR03
Informante clave 4	ICR04
Informante clave 5	ICU05
Informante clave 6	ICU06
Informante clave 7	ICU07
Informante clave 8	ICU08
Informante clave 9	ICE09
Informante clave 10	ICE10
Informante clave 11	ICE11
Informante clave 12	ICE12

Fuente: Autor (2018)

Leyenda: ICR = Rural. ICU = Urbano. ICE = Empresa.

Criterios de selección de los informantes clave

Los informantes clave deben conocer el fenómeno de estudio, lo mejor posible con la finalidad que pueda contribuir en brindar información desde sus experiencias, vivencialidades, por cuanto esto permite tener los insumos necesarios para estructurar la codificación de la información con la mayor pertinencia posible. En este sentido, (Martínez, 2008 p.85), señala que la selección de los informantes claves “requiere que el investigador especifique con precisión cuál es la población relevante o el fenómeno de investigación, usando criterios (que justificará) que pueden basarse en consideraciones teóricas o conceptuales, intereses personales y circunstancias situacionales, u otras consideraciones”.

Por consiguiente, se crearon los criterios de inclusión de los informantes clave al proceso investigativo con la finalidad de contar con la orientación necesaria a la hora de tener en

consideración (seleccionar) a los informantes que iban a generar la información pertinente en consideración a los objetivos de la investigación, en este sentido se presentan los siguientes criterios:

Clientes:

- Ser mayor de edad
- Usuario de EPMAPS.
- Pertenecer a comunidades aledañas al radio de atención de la EPMAPS.

Empleados:

- Ser mayor de edad
- Pertenecer a la empresa como empleado de la EPMAPS

La EPMAPS al poner en práctica la RSE tiene la oportunidad de desarrollarla a través de alguno de los grupos de interés planteados en los criterios, de ese modo se genera una relación con los stakeholders, donde la empresa procura gestar una acción social transformadora.

Técnica e instrumento de recolección de la información

Las técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación buscan mantener un equilibrio con el diseño cualitativo de investigación, a fin de captar la realidad lo más cercano posible, permitiendo la obtención de información sobre el fenómeno de estudio. Para (Martínez, 2008 p.88), las técnicas se “centran ordinariamente en el lenguaje hablado o escrito, pero el lenguaje sirve tanto para revelar lo que pensamos y sentimos como también para ocultarlo”, es decir, las técnicas se convierte en un factor esencial de obtención de información.

En este orden de ideas, la técnica utilizada en la investigación fue **la entrevista**. Según (Martínez, 2008, 95), señala que “el propósito de la entrevista de investigación cualitativa es obtener descripciones del mundo vivido por las personas entrevistadas, con el fin de

lograr interpretaciones fidedignas del significado que tienen los fenómenos descritos”, es decir, comprender el fenómeno de estudio desde la realidad o matriz epistémica de los informantes claves. Para eso la entrevista se convierte en una herramienta clave de todo investigador cualitativo, a fin de obtener información desde la realidad de estudio.

Estas técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación tienen concordancia con el método de estudio, permitiendo obtener información desde el ambiente natural en que ocurren los eventos, sin sufrir alteración, plasmando la realidad tal cual como se manifiesta, para dar paso luego, a la descripción protocolar de la información, el análisis de la información aportada por los informantes claves.

Para la entrevista se utilizó el guion de preguntas, flexible, que orientó al investigador sobre las categorías centrales del estudio, ante lo cual, pueden emerger interrogantes o preguntas producto del intercambio de información entre el investigador y el informante clave. Como instrumento de recogida de los datos, se utilizó la grabadora, por cuanto esta permite almacenar la información de manera exacta tal como lo expresan los informantes claves, por lo que (Reitz, 2007 p.3), define como “grabación sonora a las vibraciones sonoras que han sido grabadas en forma mecánica, electrónica o digital en un medio diseñado para reproducir con la ayuda de un equipo de audio”.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo, se procesa hermenéutica – fenomenológicamente el fenómeno de estudio, con la finalidad de cumplir con los propósitos de la investigación, en este sentido:

Interpretación y comprensión de la información obtenida

En concordancia con el contexto metodológico, se desarrolló la fase de interpretación del círculo hermenéutico – fenomenológica de (Gadamer, 1975 p.79), desarrollándose la observación participante, la cual le permitió al investigador generarse criterios sobre la relación de los informantes claves con el tema de la responsabilidad social empresarial y

su desarrollo económico, social y ambiental, luego se procedió a una fase de entrevistas, por medio de interrogantes que se formaron en la psiquis del investigador a la luz de la observación participante.

De ese modo se procedió a desarrollarse el proceso investigativo el cual se devela en el actual capítulo, para lo cual fue necesario construir una nomenclatura de análisis con el fin de interpretar la información de un modo sistémico, ordenado, a la vista del lector, por consiguiente, se presenta el cuadro N° 2

Cuadro 2. Nomenclatura de Análisis

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
ICR01	Informante clave 1
ICR02	Informante clave 2
ICR03	Informante clave 3
ICR04	Informante clave 4
ICU05	Informante clave 5
ICU06	Informante clave 6
ICU07	Informante clave 7
ICU08	Informante clave 8
ICE09	Informante clave 9
ICE10	Informante clave 10
ICE11	Informante clave 11
E12	Informante clave 12
I	Investigador
ET	Entrevista

Fuente: Construido por el investigador

Bitácora de Investigación

A partir de los encuentros entre el investigador y los informantes claves, se construyó una bitácora de investigación, para ello se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada, es decir, para el autor, el fenómeno debe ser investigado tal y como es tomando en cuenta el contexto en el cual se genera, teniendo presente además, las precogniciones del investigador, llevándolo así al plano de la intersubjetividad, que no es otra cosa que involucrarse en el fenómeno para familiarizarse con él y ponerse en la posición de los actores involucrados. Complementando lo planteado, (Schütz, 1979 p.39) señala lo siguiente:

Al vivir en el mundo, vivimos con otros y para otros y orientamos nuestra vida hacia ellos (...) al unírnos con ellos en la actividad y el trabajo común, influyendo sobre ellos y recibiendo a nuestra vez su influencia, al hacer todas estas cosas, comprendemos la conducta de los otros y suponemos que ellos comprenden la nuestra.

Partiendo de lo planteado, se desarrolló un proceso de intersubjetividad entre el investigador y los informantes claves, mediante el cual se pudo interpretar, comprender, desde una visión hermenéutica – fenomenológica el fenómeno de estudio, por consiguiente se procedió a realizar la matriz de categoría, la cual luego se interpretó a la luz de las evidencias emitidas desde la entrevista semiestructurada realizada a los informantes claves, para luego generar la estructuración de las categorías desde la nueva visión impregnada tanto por los informantes clave, como el investigador, para proceder a la comprensión del fenómeno de estudio y su contrastación teórica, de ese modo, se procedió a la teorización de la investigación.

En función de procesar metodológicamente las categorías de investigación, se procedió según lo planteado por (Martínez, 2002 p.233) quien señala que “consiste en resumir o sintetizar en una idea un conjunto de datos o información escrita, grabada o filmada para su fácil manejo posterior”. Las categorías fueron estructuradas en función de lo planteado desde la percepción ontológica del investigador de comprender el fenómeno de la responsabilidad social empresarial desde la perspectivas del desarrollo económico, social, ambiental, para esto se realizó una entrevista a los informantes clave para conocer su impresión sobre las categorías planteadas y tener así, la visión intersubjetiva del fenómeno de estudio.

De ese modo se procedió con el proceso de transcripción del encuentro de los informantes claves, luego se extrajo los conceptos y se codificó las unidades de análisis extraídas. A continuación se muestran las siguientes estructuras de la investigación:

Matriz de Categorías

Cuadro N°- 3. Matriz de Categorías

CATEGORÍA 1	CÓDIGO	CONCEPTOS	INFORMANTES CLAVES
-------------	--------	-----------	--------------------

Responsabilidad social empresarial	RSE	Herramientas del desarrollo	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
		Cumplimiento de necesidades socio comunitarias	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
		Bienestar social	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
CATEGORÍA 2	CÓDIGO	CONCEPTOS	INFORMANTES CLAVES
Desarrollo económico, social y ambiental	DESA	Impulso económico	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
		Gestión social	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
		Impacto ambiental	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12

Fuente: datos obtenidos a partir de la aplicación de las técnicas e instrumentos por el investigador

Desde las categorías centrales de investigación: Responsabilidad social empresarial, así como desarrollo económico, social y ambiental, se generaron una serie de preguntas (entrevista semiestructurada), la cual fue procesada mediante el análisis de contenido y método de Gadamer, emergiendo así sub categorías (conceptos) que se evidencian en forma de resumen en el cuadro N° 1 matriz de categorías.

Para lograr tal síntesis se procedió a interpretar lo expresado por los doce informantes claves, los cuales fueron segmentados en sector rural, urbano y empresarial, desde cada óptica de generó el análisis hermenéutico que permitió reconstruir las categorías centrales de estudio, con base a una visión emergente para generar así la teorización sobre el fenómeno de estudio, lo cual contribuye a contar con nuevos aportes teóricos que

subyacen en la conformación de teoría contextualizada a la realidad del Ecuador. De ese modo, se presenta a continuación el proceso de hermenéutico de análisis:

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

ENTREVISTAS	ICR01	ICR02	ICR03	ICR04	
CATEGORÍA	Concepto	Extractos de las entrevistas			
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Herramientas del desarrollo	la empresa generar o incrementar yo sea el estatus económico de una comunidad mediante herramientas que faciliten el mejoramiento de una sociedad Si he tenido la oportunidad de ver varias obras que ha hecho la empresa y pues efectivamente cuando se ha tenido alguna	Una empresa ayuda a la sociedad a poder satisfacer todas sus necesidades mediante actividades que sean eficaces. Si lleva a cabo ya que tiene contacto con la con la sociedad se traslada hacia el campo y ayuda a la gente en sus necesidades	la responsabilidad social empresarial deberíamos de verlo dentro de dos puntos como empresa y cómo, bueno esta pregunta abarcaría dentro de la responsabilidad que tengamos o estar conscientes de cómo repercuten las acciones de nosotros para la el desarrollo	Es un modelo de gestión empresarial que se replica a nivel mundial respondiendo a las tendencias del mundo en mi sector ha estado dentro de los parámetros de responsabilidad estado llevando un buen manejo

necesidad por
parte de la
empresa ha
cumplido
eficientemente

económico de la
sociedad

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La responsabilidad social empresarial es percibida por los informantes claves, como la obligación de la empresa en invertir en la comunidad. Esto genera una confusión por cuanto consideran que cuando la empresa cumple con sus tareas ordinarias, está desarrollando la responsabilidad social. En este sentido, esta visión se aleja de la realidad teórica que percibe la responsabilidad social como un elemento recíproco entre la empresa y comunidad para establecer alianzas para invertir en proyectos que contribuyan al progreso de los ciudadanos. Ante lo cual, la responsabilidad social empresarial debe entenderse y constituirse como una herramienta de desarrollo para la sociedad.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas		ICR01	ICR02	ICR03	ICR04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Cumplimiento de necesidades socio comunitarias	Aunque fuera de la grabación ya le indicaba que no tengo mucho conocimiento pero pienso que todavía no cubre todas las necesidades, no tiene mucha responsabilidad al 100%.	La verdad creo que no, y tampoco se conoce cuál es la responsabilidad que ellos tienen en la comunidad ya que nunca han sociabilizado esto, por lo menos yo no he tenido conocimiento y bueno tampoco es que se les vea mucho a ellos por allá.	Que asistieran, fueran, entraran a los barrios, que hubiera más comunicación, y ellos explicarán por medio de talleres, puede socializar con las personas con la comunidad.	Más difusión de todos sus planes y proyectos de trabajos hacia la comunidad. La dificultad de que todavía hay barrios que no tienen el alcantarillado, por ende no se puede realizar el un mejoramiento de las vías, en su mayoría no tienen el alcantarillado.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes claves consideran que las necesidades de la comunidad no son satisfechas en su totalidad como parte de la responsabilidad social empresarial, de ese modo se percibe una visión clientelar donde las personas visualizan la empresa como un ente al cual le cancelan un servicio y este debe ser de la mejor calidad, sin embargo no se genera una interacción entre empresa y comunidad para planificar proyectos que contribuyan no solo al bienestar, sino al desarrollo de la misma, por medio de una participación protagónica por parte de la comunidad en la orientación de la realización de los proyectos.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas		ICR01	ICR02	ICR03	ICR04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Bienestar social	Como están llevando a los barrios el agua, pero no nos ha escaseado en la parroquia de Pintag, también tienen derecho esos barrios al agua porque cuando nosotros estábamos en la junta luchamos por esa agua, muy generosos muy activos esos ingenieros, nos daban el conocimiento todo exacto para nosotros poder difundir a los barrios como está el asunto del aguita.	El agua potable de nuestra parroquia es bastante deficiente, vivimos en un lugar donde tenemos muchas afluencias de ríos y quebradas pero el centro poblado sufre del servicio de agua, por ejemplo nos cortan el agua a partir de las seis de la tarde hasta las seis de la mañana y teniendo un río a lado, es algo que nunca nos explican.	Que asistieran, fueran, entraran a los barrios, que hubiera más comunicación, y ellos explicarían por medio de talleres, puede socializar con las personas con la comunidad.	Yo quisiera que vayan a los pueblos que son más alejados, donde no tengan agua, pues la verdad ellos tienen que irse a otros lados a coger agua de los vecinos así, me gustaría que a los pueblos alejados vayan porque aquí en el centro ya tienen la mayoría.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes claves consideran que no están recibiendo un bienestar social de calidad, debido a las fallas en el suministro del agua. Del mismo modo Garriga 2004, señala lo que clasifica como teorías éticas, haciendo referencia al enfoque del bien común, que sostiene que la empresa debe contribuir al bien común porque forma parte de la sociedad, a través de la creación de riqueza, la provisión de bienes y servicios de una manera justa y eficiente, respetando la dignidad y los derechos fundamentales de los individuos. Así mismo consideran que necesitan formación técnica para enfrentar los diversos problemas en sus comunidades, aunque se percibe que el talento humano de la empresa tiene la disposición por colaborar en la formación.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		ICU01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Herramientas del desarrollo	El aspecto social es fundamental, ya que la empresa así como puede operar en un entorno, también debe pensar en el bienestar de la sociedad en la cual está desarrollando su actividad.	Sería la capacidad que tienen las empresas de realizar trabajos o proyectos no solo pensando en el beneficio propio sino en su entorno.	Entiendo que es por parte de las empresas, que no solo se dediquen al tema de lucrar, simplemente tiene que tener también un tema de responsabilidad con las comunidades a las cuales de pronto están afectando, a la comunidad en la que están inmersos de una ciudad o de un país, para que también aporten algo de lo que ellos están lucrando de la sociedad que están vendiendo sus productos.	Que tenga satisfechos a las comunidad, que tengan sus necesidades la comunidad, eso debería ser que una empresa debería ser responsable en eso con las obligaciones y los requisitos de la comunidad.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La RSE es percibida por los informantes claves como la oportunidad que tiene la empresa para contribuir en el desarrollo de la comunidad, siendo esto posible por medio de la inversión que realice la empresa, según los dividendos que obtenga, lo cual no solo le permitiría lucrarse, sino gestionar proyectos para el crecimiento comunitario, para esto es necesario generar un clima de reciprocidad entre la empresa y la ciudadanía con la finalidad de trabajar en conjunto y lograr establecer vínculos que le permitan fomentar una relación ganar – ganar. Esto coincide con Carroll 1991 que dentro de las responsabilidades éticas las concibe como la obligación de hacer lo justo, cumplir con las expectativas de la sociedad y con un comportamiento correcto, que trascienda del solo cumplimiento de la ley, llevando a cabo actividades de RSE porque son necesarias, de forma voluntaria, como parte del modelo de gestión.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		ICU01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Cumplimiento de necesidades socio comunitarias	Las dificultades van de la mano con la realidad del país, normalmente para toda empresa es difícil poder cubrir por completo y a tiempo, los requerimientos de los usuarios, debido al factor económico, este es importante tanto para tener personal capacitado y para acceder en horarios extendidos y cubrir con las novedades que presenten los usuarios en su comunidad.	Si, a pesar de que es un poco deficiente si lo lleva, puesto que al mismo tiempo que realiza proyectos estos podrían realizarse de una forma más acelerada del modo de que estos no interrumpen la vida de la sociedad, del entorno sobre el cual se están desarrollando estos proyectos.	Dificultades tal vez lo veo el sentido económico, para que ellos se acerquen más profundo a la comunidad o falta de personal capacitado para que pueda llegar a la comunidad.	Bueno los aspectos que deben considerarse del tema de la comunidad en el ámbito social, creo que es importante que las empresas puedan aportar dentro del crecimiento de la comunidad en la cual estén ejerciendo su actividad económica, y permitan a la sociedad y la población también poder surgir con el tema del crecimiento tanto de la empresa como de la sociedad o de la comunidad en las cuales habitan.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes claves perciben que la empresa debe ejecutar mayor atención a las diversas necesidades que padecen, así mismo coinciden en la posibilidad de que la empresa invierta directamente en proyectos que beneficien el desarrollo de la comunidad desde las utilidades que genera, para esto se requiere contar con personal capacitado de la propia empresa que contribuya en la formación ciudadana y en la generación de una cultura sobre responsabilidad social empresarial, basada en el emprendimiento y pro actividad de la ciudadanía, con el fin de erradicar la cultura clientelar – asistencialista con la cual, la población comprende el tema de la responsabilidad social empresarial.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		ICU01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Bienestar social	El aspecto social es fundamental, ya que la empresa así como puede operar en un entorno, también debe pensar en el bienestar de la sociedad en la cual está desarrollando su actividad.	Creo que es importante el tema de la comunicación dentro de las empresas como de la comunidad para poder así mejor llevar un servicio más eficiente dentro de la sociedad.	Sobre todo será la comunicación de los proyectos y de que se pueda sociabilizar con las personas, cuáles van a ser los beneficios de estos proyectos, que es lo que se va a ganar y que van a poner a cambio, si es que acaso realizaran algún trabajo que no estuviese bien realizado.	Bueno si y no, si porque el servicio que yo cuento de ellos hacia nosotros es bueno pero creo que esta descuidado en el tema de la calidad o la pureza del líquido vital en este caso el agua.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes claves consideran importante para generar el bienestar social, que exista comunicación entre la empresa y la comunidad, de ese modo, por medio de proyectos que beneficien directamente a la comunidad, así como la prestación del servicio de agua que guarde indicadores de pureza, son aspectos mediante el cual, la empresa le estaría brindando un bienestar social a la comunidad, para esto es necesario que los ciudadanos se encuentren informados, comunicados, efectivamente para poder tener una participación protagónica y significativa en el logro del bienestar social.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Herramientas del desarrollo	Sí, porque nosotros somos una empresa de servicios, y nosotros tenemos que dar el servicio que ellos solicitan.	Para mi es cumplir el trabajo, lo que le asignan, cumplir con el usuario, lo que pide, tratar de tener respuesta para el cliente y resolver el problema.	Como empresa nuestra razón de ser es dotar del servicio de agua potable y alcantarillado.	Sí, porque nuestra misión es la de dotar de los servicios de agua potable a todos los habitantes del Distrito Metropolitano. Es proveer de servicios básicos de agua potable y saneamiento al distrito metropolitano.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La responsabilidad social percibida desde los empleados de la empresa, es reducida a la visión de prestar el servicio de agua potable y alcantarillado, no se vislumbra una cultura sobre la esencia de la responsabilidad social empresarial como gestora y cooperadora del crecimiento integral de las comunidades, mediante proyectos que permitan realizar inversión en formación en diversas áreas, según la potencialidad de desarrollo de cada comunidad.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Cumplimiento de necesidades socio comunitarias	Que deberíamos nosotros cumplir la misión que tiene la empresa de dar el servicio de agua potable y saneamiento a todo el Distrito Metropolitana no de Quito.	En lo que sería por parte de los altos funcionarios, que nos ayuden con cursos, pero la que estén relacionados a cada empleado con lo que se hace, porque muchas veces nosotros podemos ir a una parroquia y no tener la responsabilidad de indicarles lo que tienen que hacer si no estamos preparados podemos hablar cosas que no vienen al caso.	Tenemos sitios que básicamente marginados, que hemos podido llegar con la razón de ser la empresa, cual es el motivo son los recursos económicos.	Dar un buen servicio, con eficiencia y responsabilidad social, no los servicios de agua potable y saneamiento.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La responsabilidad social percibida desde los empleados de la empresa, en este caso se centra en el servicio prestado a la comunidad, así mismo consideran que deben ser formados por la empresa para cooperar de un modo efectivo y activo con el tema de la responsabilidad social empresarial en las comunidades, siendo esto necesario para trascender la visión clientelar entre la empresa y comunidad.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Bienestar social	Tal vez por el crecimiento exagerado de la población, tenemos un poco de falencias, pero nosotros estamos como empresa para tratar de cumplir y dar al 100% tanto el agua como el alcantarillado.	Que no haya, tal vez un acuerdo entre las personas con los funcionarios, tal vez si nosotros vamos a ofrecer agua, en este caso el cliente nos ponga trabas, si el cliente está dispuesto a servirle con mucho gusto la empresa está dispuesta a hacerlo, o sea la empresa no le cierra las puertas, la empresa le abre las puertas.	Lo económico, siempre va a ser un tropiezo lo económico, en cualquier institución, como empresa lo que nosotros tratamos de cubrir con las necesidades del cliente, con las necesidades de la comunidad, pero lastimosamente para poder nosotros dotar de un servicio, se sigue u proceso, el proceso es primero la necesidad de la comunidad, esta necesidad se transfiere en un proyecto, este proyecto se lo realiza, tenemos ya hecho el estudio de muchos proyectos pero lastimosamente los recursos financieros nos han dificultado para atender con todas las necesidades de la comunidad.	El no tener las redes de agua potable y saneamiento y el crecimiento de la población.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La percepción de los informantes claves en cuanto al bienestar social, se fundamenta en la preocupación por no tener todas las condiciones para abordar y satisfacer los diversos problemas que padece la comunidad en cuanto a agua potable y alcantarillado, generando así la posibilidad de producir un binomio entre empresa – comunidad, que mediante la práctica activa, protagónica, trabajen desde la responsabilidad social empresarial en pro de gestionar una cultura que contribuya a la transcendencia de visión clientelar.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas		ICR01	ICR02	ICR03	ICR04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impulso económico	Una de las dificultades que se entorna para un buen desarrollo de la responsabilidad social empresarial sería un horario establecido tanto como de los funcionarios y de las personas del sector no, en este caso como es un sector rural las personas permanecen en sus trabajos cuando los funcionarios se trasladan al campo no los encuentran, entonces no pueden tener un acceso hacia la hacia las personas del sector	El problema fundamental sería la falta de recursos y la falta de información o investigación que pueda poseer la empresa	Una sería la parte económica, acá en la comunidad bueno de las personas son o se dedican o son de bajos recursos económicos y por lo cual pasan todo el día fuera de sus casas entonces del factor sería el tiempo	Es como una vez en mi caso, a veces no se tiene dinero, entonces no espor uno no pagar, es como un caso que me paso me retrase por dos meses y me cobraron 50 dólares de multa y yo creo que eso no sería justo, me toco a mi pagar, tendrían que ser un poco consientes porque pague mucho.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Se percibe la oportunidad de desarrollar la economía en la medida que se pueda promover la responsabilidad social empresarial como una estrategia que permita tanto a la empresa como a la comunidad generar proyectos que le permitan promover un impacto económico favorable para ambas partes, el cual puede tener en consideración el pago de los costos de las facturas por la prestación del servicio, así como otros de interés para las partes que le permitan crecer recíprocamente.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas	ICR01	ICR02	ICR03	ICR04	
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Gestión social	Yo quisiera que vayan a los pueblos que son más alejados, donde no tengan agua, pues la verdad ellos tienen que irse a otros lados a coger agua de los vecinos así, me gustaría que a los pueblos alejados vayan porque aquí en el centro ya tienen la mayoría	Bueno en este caso como le digo si yo no conozco las cuales son responsabilidades que ellos tiene, menos puedo conocer cuales no se han hecho pero pienso que las dificultades que tiene el servicio si son muchas, puesto que el agua no es potable en mi parroquia sino solo entubada, a veces no hay el buen manejo del tratamiento del agua y a veces el agua llega sucia o contaminada.	Las organizaciones en la parte social empresarial no se desarrolla, o si se están desarrollando las mismas autoridades son las que le coartan la actividad, porque siempre dicen no están cumpliendo con este parámetro o en realidad no se cumple con un parámetro y al no cumplir con el parámetro no se desarrolla la actividad empresarial de la parte social, entonces siempre para mi debería ser parte fundamental que las autoridades sean parte integral de esta actividad social empresarial.	Ahí si tendríamos que preguntar a la empresa porque la comunidad siempre va a estar presta para desarrollar actividades con la Epmaps pero si la Epmaps no está presta para desarrollarse con la comunidad entonces no tendríamos que preguntar a la sociedad sino a Epmaps para ingresar a la comunidad a trabajar con ellos, yo creo que más hay dificultades con la Epmaps que con la comunidad

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Se percibe la disponibilidad de las personas en participar cooperativamente en la gestión social desarrollada por la empresa, sin embargo consideran que es necesario una mayor interrelación entre las partes para conformar equipos que permitan generar proyectos para el trabajo en conjunto que permitan el crecimiento de la comunidad y de la propia empresa

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas		R01	R02	R03	R04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impacto ambiental	El agua potable de nuestra parroquia es bastante deficiente, vivimos en un lugar donde tenemos muchas afluencias de ríos y quebradas pero el centro poblado sufre del servicio de agua, por ejemplo nos cortan el agua a partir de las seis de la tarde hasta las seis de la mañana y teniendo un río a lado, es algo que nunca nos explican.	Desde hace muchos años se ha vivido como población tratando de mejorar la cantidad de agua para el pueblo y nunca se ha dado paso a eso porque el presupuesto es demasiado grande, hemos querido, hay muchas tomas de agua como le digo y por cuestiones de dinero y tiempo nunca se da paso a eso, este año justamente hemos querido retomar eso, queremos ampliar la cantidad de agua para pacto y tenemos de donde simplemente no hay la responsabilidad la empresa como para ayudar.	La dificultad de que todavía hay barrios que no tienen el alcantarillado, por ende no se puede realizar el un mejoramiento de las vías, en su mayoría no tienen el alcantarillado.	Por ejemplo el asunto del agua, por ejemplo ahorita ya me parece que tienen la propiedad arriba en el Antisana, para mí es una maravillosa, ellos como preparados ya se pongan al frente porque sube el turismo y le acaban a esa cosa, pero ahorita parece que ellos están cuidado lo que es la reserva, lo que es el agua, todo lo que es forestal están cuidando arriba.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Se percibe la oportunidad de mejorar el impacto ambiental por medio del servicio que se presta por parte de la empresa, de ese modo, podrían generarse proyectos de agroturismo o turismo sostenible, como medio para generar la responsabilidad social empresarial en la población, entendiendo que el agua es recurso natural que debe ser cuidado para contar con él a lo largo de la vida, garantizándose calidad de vida, salud, de los habitantes que viven en la comunidad. Así mismo los informantes claves tienen la disposición de trabajar para que el agua llegue a comunidades vecinas, situación que permite pensar en la posibilidad de promover el trabajo cooperativo entre la empresa y la comunidad para lograr una acción generadora de una gestión social que mejore el impacto ambiental que se pueda producir en los trabajos realizados en la comunidad.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		U01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impulso económico	también un tema de responsabilidad con las comunidades a las cuales de pronto están afectando, a la comunidad en la que están inmersos de una ciudad o de un país, para que también aporten algo de lo que ellos están lucrando de la sociedad que están vendiendo sus productos.	Dentro de lo que es las empresas debe estar enfocado especialmente la gente en su sentido social para beneficiar y sin un afán de lucro sino beneficio de la gente.	Si, a pesar de que es un poco deficiente si lo lleva, puesto que al mismo tiempo que realiza proyectos estos podrían realizarse de una forma más acelerada del modo de que estos no interrumpen la vida de la sociedad, del entorno sobre el cual se están desarrollando estos proyectos.	para toda empresa es difícil poder cubrir por completo y a tiempo, los requerimientos de los usuarios, debido al factor económico, este es importante tanto para tener personal capacitado y para acceder en horarios extendidos y cubrir con las novedades que presenten los usuarios en su comunidad

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes perciben que puede existir una proyección económica en la comunidad, en la medida que la empresa permita establecer una relación entre las partes, basada en el apoyo para el crecimiento de los habitantes, no solo por medio de la prestación de servicios habituales, sino en la medida que conciben a la empresa como una oportunidad que les podría apoyar en el crecimiento económico.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas	ICU01	ICU02	ICU03	ICU04	
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Gestión social	El aspecto social es fundamental, ya que la empresa así como puede operar en un entorno, también debe pensar en el bienestar de la sociedad en la cual está desarrollando actividad.	Si, a pesar de que es un poco deficiente si lo lleva, puesto que al mismo tiempo que realiza proyectos estos podrían realizarse de una forma más acelerada del modo de que estos no interrumpen la vida de la sociedad, del entorno sobre el cual se están desarrollando estos proyectos	Es importante que las empresas puedan aportar dentro del crecimiento de la comunidad en la cual estén ejerciendo su actividad económica, y permitan a la sociedad y la población también poder surgir con el tema del crecimiento tanto de la empresa como de la sociedad o de la comunidad en las cuales habitan.	Porque la obligación de ellos es dar agua a la comunidad, y creo que si lo están haciendo en parte.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La gestión social por parte de la empresa, es percibida como una estrategia que permita apoyar a la comunidad en su desarrollo por medio del servicio que prestan, sin embargo se vislumbra una relación clientelar entre la empresa y comunidad, lo cual no permite que las partes trabajen mancomunadamente al logro de metas comunes que les permita desarrollar entre ambos, una gestión social acorde a las tendencias empresariales actuales que vislumbran por medio de su responsabilidad el social, no solo el apoyo, sino el desarrollo de la comunidad de modo integral, por medio de la formación y financiamiento de proyectos sostenibles.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		ICU01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impacto ambiental	Desconozco si la Epmaps maneja un sistema de control de calidad o servicio de calidad o de gestión de calidad, pero sui lo hacen deberían aplicarlo más a profundidad para que todas las consecuencias de las inconsistencias de las impurezas del agua se lleguen a corregir.	Tanto las empresas públicas de agua y alcantarillado deberían hacer un tipo de reuniones para poder informar y también de instruir a la comunidad, ya que hay poca gente que tiene ese tipo de cultura de poder cuidar lo que son las alcantarillas y hacer evitar inundaciones y cualquier tipo de problemas, pienso que deberían tener algún tipo de manejo más directo con la comunidad para dar un mejor servicio.	Sería que el agua sea de mejor calidad, a pesar que dicen que el agua de Quito es de buena calidad, pero no sabemos, que hagan más estudios que cambien incluso tuberías que ya son antiguas y que debería mejorar eso.	Creo que es importante que estas empresas se dirijan a la comunidad en base a reuniones, capacitaciones, distintas formas de llegar para poder educar y así poder tener una relación más directa y así poder tener un mejor servicio dentro de la comunidad donde nosotros habitamos y así poder tener una mejor sociedad.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La educación y capacitación por parte de la empresa a la comunidad con la finalidad de mejorar el impacto ambiental es de suma importancia, por cuanto esto permitirá generar una cultura ecológica de prevención sobre el ambiente, así la comunidad podría contribuir en generar alternativas que propicien una interrelación con otras comunidades vecinas en pro de generar acciones en conjunto con la empresa que les permita contribuir a un ambiente sano y de calidad para la vida.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas
Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impulso económico	Que nos ayuden con cursos, pero que estén relacionados a cada empleado con lo que se hace, porque muchas veces nosotros podemos ir a una parroquia y no tener la responsabilidad de indicarles lo que tienen que hacer si no estamos preparados podemos hablar cosas que no vienen al caso.	Sí, porque nosotros somos una empresa de servicios, y nosotros tenemos que dar el servicio que ellos solicitan.	Tenemos sitios que todavía básicamente marginados, que no hemos podido llegar con la razón de ser la empresa, cual es el motivo son los recursos económicos.	Nuestra misión es la de dotar de los servicios de agua potable a todos los habitantes del Distrito Metropolitano.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

El impulso económico se gestiona en la medida que la empresa cumple cabalmente con su servicio a la comunidad, por cuanto esta espera recibir un servicio de calidad que se corresponda al pago que realizan, así mismo en el sentido podría generarse una articulación para promover la generación de proyectos socio económicos que mediante la responsabilidad social empresarial, podrían contribuir en mejorar las condiciones de los habitantes de la comunidad y de su entorno ambiental.

**Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas
Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)**

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Gestión social	Lo que se refiere acá, dar un buen servicio, que el usuario vaya satisfecho de todas las solicitudes que él nos ha hecho.	Si el cliente está dispuesto a servirle con mucho gusto la empresa está dispuesta a hacerlo, ósea la empresa no le cierra las puertas, la empresa abre las puertas.	Nosotros tratamos de cubrir con las necesidades del cliente, con las necesidades de la comunidad, pero lastimosamente para poder nosotros dotar de un servicio, se sigue u proceso, el proceso es primero la necesidad de la comunidad, esta necesidad se transfiere en un proyecto, este proyecto se lo realiza, tenemos ya hecho el estudio de muchos proyectos pero lastimosamente los recursos financieros nos han dificultado para atender con todas las necesidades de la comunidad.	las veces que hemos tenido problemas, tomando en cuenta que vivo en Turubamba, fue uno de los barrios que estaba con el problema de hundimiento de tierras y la gente le echo la culpa al agua potable, porque previo a eso se rompió una tubería que estaban arreglando, pero no era así. A pesar que el agua potable no fue responsable de ese daño, fue y arreglo los problemas que tenían, pero el problema no era netamente porque turubamba no estaba aprobado por el

municipio para construir
ahí,

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La gestión social es asumida como el cumplimiento de las labores ordinarias de la empresa, pero además se visualiza como la oportunidad de contribuir en solucionar problemas a pesar de que estos no sean responsabilidad directa de la empresa, en ese sentido se puede comprender la gestión social como contribución a la comunidad y a su bienestar.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas
Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		E01	E02	E03	E04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impacto ambiental	El no tener las redes de agua potable y saneamiento y el crecimiento de la población.	Tenemos hecho estudio muchos proyectos pero el lastimosament e los recursos financieros nos han dificultado para atender con todas las necesidades de la comunidad.	ya el de básicamente están marginados, que no hemos podido llegar con la razón de ser la empresa	Como empresa nuestra razón de ser es dotar del servicio de agua potable y alcantarillado.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

El impacto ambiental se ve incrementado negativamente o positivamente en la medida que la empresa deje de cumplir o cumpla efectivamente con sus obligaciones de prestación de servicios a la comunidad, por consiguiente deben realizar inversiones económicas para lograr ser efectivos, sobre todo en las comunidades más desasistidas, esto permite comprender que desde la percepción de los informantes claves, el impacto ambiental tiene relación directa con lo económico, situación que puede ser aprovechada si la empresa desde su responsabilidad social empresarial, promueve proyectos de inversión socio comunitarios, es decir que promueva empresas comunitarias que contribuyan a mejorar el impacto ambiental desde la prevención hasta la conformación de una cultura ecológica en la comunidad.

Estructuración de la información

La estructuración de la información se proyecta a la teorización de la investigación, desde la visión de (Martínez, 2008, p.273) el proceso de estructuración y teorización “se constituyen como el corazón de la actividad investigativa: Ilustran el procedimiento y el producto de la verdadera investigación, es decir, cómo se produce la estructura o síntesis teórica de todo el trabajo y, también como se evalúa”. De ese modo, se presenta a continuación la siguiente estructura:

Concepción emergente herramientas de desarrollo

La subcategoría “herramientas de desarrollo”, desde la Concepción de los informantes claves, permite generar el articulado pragmático para la realización de la **responsabilidad social empresarial** en la comunidad. De ese modo, emerge como un elemento constituido por **la toma de decisiones** por parte de los actores sociales que hacen vida en la comunidad como en la empresa, quienes deben plantearse la ruta a seguir y el proyecto a ejecutar con la finalidad de contribuir en la conformación del bienestar social.

Para esto es necesario generar una conducta **ética** tanto por parte de los habitantes de la comunidad, como por parte de la empresa, dado que ambos son corresponsables de contribuir en la consolidación una sociedad sustentable y sostenible a la luz de minimizar el impacto ambiental, en la medida que genera un **desarrollo comercial** de la comunidad, esto con la finalidad de promover una cultura en donde **el manejo de los recursos** tanto naturales como financieros, sean como patrimonio que permita tanto a la empresa como a la propia comunidad crecer de la mano y de modo integral.

Esto conlleva a generar una nueva visión de **gestión empresarial** sostenible y sustentable tanto económica como ecológicamente, esto le brinda un nuevo **estatus económico** no solo a la sociedad, sino que sirve de **protección de las familias** ante lo cual, se podría concebir el bienestar colectivo trabajado de la mano entre la empresa y la comunidad.

Para esto es necesaria **la generación de ideas** desde los miembros de la comunidad y empleados de la empresa, por cuanto estos conocen la realidad en donde habitan, sus virtudes y debilidades, haciendo posible contar con

una visión alternativa a la gerencia tradicional, desde la cual se pueden articular y gestar proyectos empresa – comunidad, para lo cual es pertinente y necesario contar con una **gestión comunicacional** que informe, eduque, forme, tanto al empleado como a la comunidad con el fin de abordar la responsabilidad social empresarial desde una visión emergente en función de una conciencia ecológica, sostenible, sustentable para la sociedad.

Concepción emergente cumplimiento de necesidades Socio comunitarias

La subcategoría “necesidades Socio comunitarias”, desde la Concepción de los informantes claves, concibe a la **protección familiar** como el primer elemento a constituir en la comunidad, siendo la familia el núcleo en donde se gestan los integrantes de la sociedad, esta debe ser fortalecida mediante una **campana educativa** que les permita organizarse en función de crecer integralmente desde una visión que les permita ser protagonista del **desarrollo comercial** de su propia comunidad.

En este sentido, la empresa debe constituir un contacto con la comunidad para generar la **corresponsabilidad** para el trabajo cooperativo entre las partes, de ese modo se desarrolla una **acción colaborativa** entre las partes para gestar **el manejo de recursos** que permitan mejorar **el estatus económico** de las familias y lograr su **seguridad social** con base al apoyo brindando por la responsabilidad social empresarial, no bajo la visión de asalariado, sino de emprendedor desde la realidad social en la cual se encuentran inmersos.

Concepción emergente bienestar social

La subcategoría “bienestar social”, desde la Concepción de los informantes claves, se constituye desde la **protección familiar** sobre la base de la formación de una **conciencia** ética – ecológica que permita una **acción colaborativa** entre la comunidad y la empresa con base a una **gestión comunicacional** que promueva el **bienestar** como un **valor** trabajado en pro de **satisfacer las necesidades** de las familias y la mejora de su **estatus económico**.

Para esto es necesario consolidar la **corresponsabilidad** entre la comunidad y la empresa, con lo cual se estaría generando una asociación que genere la inversión necesaria para procurar el emprendimiento desde la responsabilidad social empresarial, lo cual podría brindarle **estatus económico** y **seguridad social** a las familias, desde una perspectiva de cuidado de su entorno social.

Categoría desarrollo económico, social y ambiental

Concepción emergente impulso económico

La subcategoría “impulso económico”, desde la Concepción de los informantes claves, se construye como una realidad basada en la **conciencia ética** para la **generación de ideas** que permitan la **toma de decisiones** para el **desarrollo comercial** de la comunidad, mediante una gestión empresarial que procure **el manejo de recursos** como valor sostenible y sustentable con lo cual, la sociedad pueda concebir un **impulso económico** desde vertientes con visión ecológica para **la toma de decisiones** que permitan contar con proyectos vinculados a una acción comunitaria – empresarial en beneficio y crecimiento integral de la sociedad.

Concepción emergente de la gestión social

La subcategoría “gestión social”, desde la Concepción de los informantes claves, tiene como punto central la **distribución equitativa del agua**, por cuanto esto permite contar con un equilibrio social donde todos los actores sociales tengan la oportunidad de contar con el recurso de un modo eficiente y bajo parámetros de calidad. Sin embargo es pertinente desarrollar una **campana educativa** con la finalidad de erradicar los errores de concepto sobre la visión de responsabilidad social empresarial, la cual trasciende la óptica del simple hecho de prestar un simple servicio.

La gestión comunicacional juega un papel primordial para establecer el contacto con la comunidad de modo que esta se interese activamente en trabajar en conjunto con la empresa en lograr bienestar recíproco mediante la satisfacción de necesidades, para lo cual es importante tomar decisiones que organicen la construcción de un trabajo recíproco en beneficio de la protección familiar y el establecimiento de su seguridad social como

aliado para la consecución de objetivos comunes pensados desde un accionar colaborativo entre empresa y comunidad.

Concepción emergente impacto social

La subcategoría “impacto social”, desde la Concepción de los informantes claves, se estructura como la posibilidad de generar desde la responsabilidad social empresarial, una **conciencia ética** con visión ecológica que genere **bienestar** desde la **protección y preservación del medio ambiente, así como de la flora y fauna**, esto desde el **manejo racional de los recursos** naturales y financieros, lo cual garantiza una **distribución equitativa de agua**. Esta concepción precisa de trabajo mancomunado entre las partes involucradas, es decir empresa – comunidad, las cuales deben establecer un proceso cooperativo que permita la construcción del bienestar colectivo basado en acciones retribuyente al entorno social.

Triangulación

La triangulación permite brindarle validez y confiabilidad a la teoría emergente, de ese modo, (Rojas, 2010 p.166) señala que “Consiste en contrastar datos provenientes de diversas fuentes, técnicas, métodos, investigadores e interpretarlos desde distintos enfoques teóricos” Por otro lado, se destaca lo que señala (Rodríguez, 2005):

El principal objetivo de todo proceso de triangulación es incrementar la validez de los resultados de una investigación mediante la depuración de las deficiencias intrínsecas de un solo método de recogida de datos y el control del sesgo personal de los investigadores. (p.10)

En este sentido, se realizó una triangulación teórica, es decir, desde las investigaciones previas, teóricos de entrada, y visión emergente de las categorías de investigación, en este sentido se presenta a continuación:

Triangulación sobre Responsabilidad social empresarial y Desarrollo económico, social y ambiental

La triangulación asumida en la actual investigación es de tipo teórica, para esto se ha tenido en consideración un estudio previo, una visión de la esencialidad de la responsabilidad social y un aporte teórico referido al

estado del arte, esto aunado a la teoría emergente generada desde los informantes claves, así como la interpretación del investigador. De ese modo, se desarrolla una triangulación de contrastación teórica desde diversas vertientes teóricas con la finalidad de brindar validez y confiabilidad a la teoría emergente, por consiguiente:

Desde la visión de Duque y & Cardona, M. (2013), la Responsabilidad Social Empresarial, es catalogada “más que una moda en la gestión y los informes empresariales, la constitución de en un ejercicio clave en la evolución de las empresas que data de un siglo atrás”. En este sentido, las empresas evolucionan al realizar una original práctica de la responsabilidad social empresarial, dado que se socialización con su entorno social, contribuyendo al crecimiento del mismo, lo que se traduce en beneficios y evolución para la propia empresa, dado que la comunidad al estar formada por ella, podría mejorar su estatus económico, social, y constituirse en una relación recíproca de ganar – ganar.

Por otro lado, Berman (1997, p. 12), opina que la responsabilidad es entendida como "la inversión personal en el bienestar de otros y del planeta" y se manifiesta en "la forma como vivimos con los otros y tratamos a los otros" (op.cit: 202). El autor refiere una transformación desde el ser hacia los demás y el medio que los rodea, de tal manera que sea reflejado el compromiso de prosperidad colectiva, en búsqueda de mejorar el bienestar colectivo, la empresa deja de lado su fin exclusivo de lucro para pensar en invertir socialmente, esto implica que puede usar como estrategia, la formación a la comunidad y que estos generen proyectos que son repercutidos en beneficio de la propia empresa, esto involucra que ambos crecen y se alejan de la visión asistencialista donde se percibe la responsabilidad social empresarial como si se tratara de caridad.

Desde lo planteado, Schvarstein (2004, p. 5), asume que “una organización es socialmente responsable cuando instituye un conjunto de prácticas obligatorias y voluntarias, orientadas a promover la satisfacción de las necesidades sociales de sus integrantes y las de los miembros de su comunidad. Inteligencia Social”. Desde esta perspectiva, la responsabilidad social se entiende como la integralidad de factores que permiten conforman un equipo de trabajo entre la empresa y comunidad, de ese modo, ambos se forman, planifican, diseñan y ejecutan proyectos que les permitan crecer integralmente, obteniendo así bienestar y seguridad social, siendo las familias que participan en tales proyectos, favorecidas con protección social.

En concordancia a lo establecido, se visualiza que los investigadores abordados, tienen en común que la responsabilidad social empresarial es para contribuir al desarrollo integral de la sociedad, por cuanto empresa y comunidad crecen en la medida que se integran en la conformación de redes de trabajo para instituir una relación basada en el trabajo cooperativo como óptica que procura la transcendencia de los modelos empresariales tradicionales, al de donde todos trabajan sinérgicamente para lograr metas que favorezcan por igual a quienes participan el proyecto.

TRIANGULACIÓN

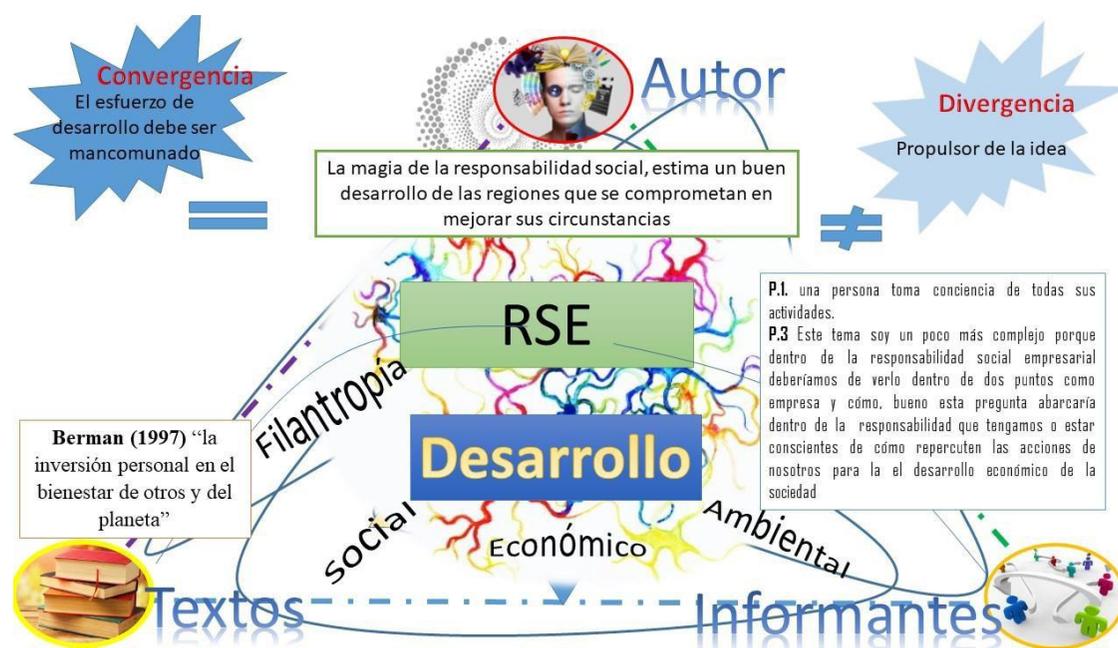


Figura N°3. Triangulación

Fuente: Elaboración propia Teran (2018)

Desde la triangulación se concibe la responsabilidad social empresarial como un proceso regenerador de la sociedad, de sus integrantes, en donde se conlleva al desarrollo integral desde diversas vertientes entre las cuales se puede hacer mención de los siguientes elementos emergentes:

Gestión empresarial: esta característica emergente refiere al Crecimiento social como un baluarte dentro de la empresa, el cual debe estar ceñido a la comunicación permanente con los sujetos de acción social, así como

un enlace de la empresa con miras al emprendimiento de los ciudadanos en procura del mejoramiento de las circunstancias sociales del entorno, a su vez estima el empoderamiento de potencial creativo de sus conciudadanos.

Prosperidad: siguiendo pues con la argumentación empirista de la siguiente obra, en aras de exaltar las aportaciones de los informantes clave, se desprende la idea de prosperidad en un acto de espiritualidad emancipadora en el que todos tienen la fe esperanza puesta en las empresas de la zona para la creación de nuevas formas de crecimiento social, por ello tanto los moradores, como las empresas constituidas deben propender a la valoración del colaborador, siendo este no sólo los ciudadanos sino también el talento humano de las organizaciones.

Filantropía: por su parte, la filantropía y la ayuda al prójimo no debe ser visto como una acción no retributiva a las empresas que ejecutan acciones sociales, sino más bien como un acto de desprendimiento de bienes materiales, en beneficio de quienes colaboran en su enriquecimiento económico, siendo una forma de retribución por el trabajo mancomunado, alimentando la colaboración de quienes creen en las empresas.

Crecimiento: en tanto a las opiniones de los informantes clave, surge la característica de crecimiento, el cual debe ser visto por la empresa, así como los pobladores como una inversión en necesidades locales, dadas las circunstancias, las organizaciones deben promover acciones que aminoren los impactos de sus labores, así como generar estrategias que impulsen el crecimiento social, empresarial y ambiental.

Cuidado: prosiguiendo con la develación de las características dialectales de los informantes clave, es preciso desarrollar el cuidado, como una suerte de agregado en los procesos gerenciales, las empresas deben comprometerse al cuidado de recursos naturales.

Desde lo planteado y escrutado hasta ahora, ha surgido una teoría emergente, la cual se encuentra fragmentada, para esto es necesario integrarla en un corpus llamado “teorización”, el cual permitirá generar un aporte teórico emergente a la luz del análisis hermenéutico – fenomenológico desarrollado en la investigación, por consiguiente:

Teorización

La teorización desde la visión del círculo hermenéutico de Gadamer (1988: 212), se circunscribe a la fase de comprensión del fenómeno, el cual se expone en este caso de investigación, como una teoría emergente que tributa en organizar desde la percepción de los informantes claves, un aporte a la consolidación de nuevas visiones sobre responsabilidad social empresarial, en tal sentido, se presenta:

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO VISIÓN EMERGENTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO.

La responsabilidad social empresarial se constituye en un ente para el desarrollo integral de la comunidad, por medio de una gestión comunicacional que permita educar, formar, a los ciudadanos y a los propios empleados de la empresa, hacia una visión cooperativa de trabajo, es decir, en donde se promueva la corresponsabilidad de las partes involucradas (empresa – comunidad) para enfocarse en un trabajo compartido, complementario de construcción y mejora de su realidad social.

En este sentido, las familias como centro de la comunidad se constituyen en un factor esencial para el desarrollo de la estrategia de integración entre empresa y comunidad, dado que pueden concebir en la motivación de lograr un mejor estatus económico por medio de la realización de proyectos que involucren una gestión comercial comunitaria – empresarial, lo cual permite concebir la comunidad como un espacio para el progreso económico con base a una conciencia ética y ecológica, lo cual permitirá generar proyectos que no solo sean de lucro, sino que sea permeado por lo moral como norte de vida, así como de una mentalidad planetaria de preservación del planeta y sus recursos tanto naturales como financieros.

Por consiguiente, el primer escalón de inversión a realizar por la empresa se constituye en la educación, formación, de sus empleados y comunidad para generar progresivamente una nueva visión que trascienda el asistencialismo clientelar por el de una aptitud protagónica, participativa, corresponsable, de trabajar mancomunadamente en los diversos espacios de interacción entre la empresa y la comunidad.

De ese modo, la responsabilidad social empresarial se constituye en un elemento vitalizador de la sociedad, generando así, la oportunidad de crecimiento y evolución tanto para la propia empresa como en la comunidad donde realiza la inversión social, esto no debe confundirse con caridad, debe ser una visión emergente planteada desde la óptica de la conciencia ecológica para salvaguardar el planeta y su especie, en este caso por medio de la prestación de servicios de calidad en corresponsabilidad con la comunidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El presente trabajo fue abordado desde la intención orientadora de los propósitos específicos planteados en el capítulo I, los cuales fueron trazados en función de la metodología hermenéutica interpretativa-comprensiva, aplicada en esta investigación. Respecto al propósito Nro. 1, establecido como: Identificar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador, se pudo obtener datos relevantes que permitieron dilucidar las mismas, a través de la información suministrada por los entrevistados,

A través de la revisión documental, así como la indagación reflexiva de las entrevistas realizadas a los informantes clave, se pudo develar que la RSE básicamente es un compendio de esfuerzos que ejecutan, tanto la empresa como los habitantes de una comunidad, en este caso la provincia de Pichincha, cantón Quito, en aras de mejorar sus condiciones de vida, el estatus socioeconómico, así como el ambiente en el que se desarrollan las actividades.

De igual forma, en lo referente al segundo propósito: Describir los cambios que se deben realizar al modelo actual de gestión (EPMAPS) para fortalecer la RSE en la organización desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito. Se logró efectuar ese descubrimiento con la matriz de salida emergida. Paralelamente a ello, esta acción llevó al investigador al alcance del tercer propósito, el cual radicó en: Interpretar las categorías subyacentes en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador. La conquista anterior, fue posible desde el espacio reflexivo conducido por la combinación del proceso de análisis con el software atlas ti.

En líneas generales, a razón del bagaje teórico referencial utilizado, se visualizó con más profundidad el proceso para la comprensión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico,

social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador. En ese orden, es relevante resaltar, que se satisficieron las interrogantes hechas en la investigación, mediante un recorrido epistémico y metodológico que implicó el uso de métodos, técnicas y tecnología. Lo antepuesto enriquece los resultados, al integrar y refinar la categoría principal y sus 6 subcategorías, que orientó a la elaboración de una matriz de subcategorías emergentes con nuevos atributos como un aporte teórico del investigador, los cuales se sintetizan en los aspectos emergentes que se resumen de la de siguiente guisa a saber:

Como ya se ha hecho evidente, esta tesis respondió a un enfoque cualitativo, cuya fase inicial llevó a la codificación de los informantes claves a quienes se aplicó una entrevista a profundidad, de esto se obtuvo una serie de significados extraídos de sus opiniones y concepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador.

Estos resultados se relacionaron con los fundamentos teóricos y se presentaron mediante el uso de la prosa, la argumentación, la hermenéutica, dialógica fin de obtener el significado emergente para la interpretación dialéctica.

De acuerdo a los informantes, en los estratos, urbano, rural y empresarial se evidencia que existe desconocimiento sobre la conceptualización y factores que intervienen para llevar a cabo la responsabilidad social empresarial. El desconocimiento de principios de responsabilidad social por parte de todos los actores, conlleva a mantener un vínculo solo clientelar, y esto imposibilita a mantener una relación estrecha entre la comunidad y la empresa. La empresa no considera como un socio estratégico a la comunidad, desarrolla proyectos sin informar, ni capacitar, lo que genera resistencia por parte de la comunidad, debido a que muchos de estos proyectos no consideran la realidad de las comunidades.

Con respecto a los factores económico, social y ambiental se puede evidenciar, de acuerdo a los informantes, que la EPMAPS, tiene una relación cliente – empresa, debido a que no existe información de parte de la empresa a la comunidad de las inversiones que realiza. Existe desarticulación entre la comunidad y la empresa, pudiendo ésta última, utilizar toda la predisposición de trabajo por parte de la comunidad para el desarrollo económico, social y ambiental.

Finalmente, es preciso mencionar que la empresa objeto de estudio, a los ojos de los informantes clave, debe propender a la mejora de los supuestos comunicativos de las necesidades de sus pobladores, quienes declaran en sus entrevistas que muchas veces perciben su gestión como aislada de los intereses de los ciudadanos, con una actitud servicial para algunas zonas mientras que, para otras la distribución del agua es irregular, por ejemplo, se realiza con una marcada diferencia entre los estratos urbano y rural. Así mismo, emerge la necesidad de una cultura organizacional en tanto a la RSE, que atienda valores empresariales claves tales como: crecimiento social, emprendimiento, empoderamiento de potencial creativo, espíritu emancipador, valoración del colaborador, desprendimiento, colaboración, inversión en necesidades locales, cuidado de recursos naturales.

RECOMENDACIONES

Las conclusiones expuestas sugieren exhortar acciones encaminadas a beneficiar a los sujetos objeto de la presente investigación, y a favorecer el beneficio que conlleva una propuesta de solución del problema planteado. Así mismo, se sugerirán algunas recomendaciones orientadas a futuras investigaciones sobre este tema.

1. Se sugiere dar a conocer los aportes de los informantes claves a los gerentes de la EPMAPS, con el propósito de intercambiar ideas y establecer líneas de acción para dar respuesta a las inquietudes manifestadas por ellos al momento de las entrevistas.
2. Se hace necesario considerar la investigación como una reflexión y sensibilización para orientar la formación, actualización, y desempeño profesional de los servidores que ostentan cargos gerenciales.
3. Se sugiere capacitación constante a todos los empleados de la empresa sobre principios de responsabilidad social empresarial, y que éstos a su vez promulguen la responsabilidad social empresarial en las comunidades.
4. Dada la necesidad de conducir el servicio del agua hacia procesos óptimos que ofrezcan una asistencia adecuada y de calidad, se sugiere elaborar, ejecutar y acatar un programa para que los habitantes de las parroquias urbanas y rurales participen y puedan recibir las orientaciones sobre las mismas.

5. Desarrollar proyectos ambientales conjuntamente con la comunidad con un enfoque de preservación de los sectores que abastecen de agua al cantón.
6. Analizar un modelo de gestión económico que se ajuste a la realidad del cantón y que mejore la situación económica de la comunidad.
7. Informar oportunamente y vincular a la comunidad sobre proyectos futuros, para obtener un desarrollo económico, social y ambiental de la empresa y la comunidad.
8. Es necesario evaluar cómo influye la calidad del servicio que presta de la EPMAPS, en el rendimiento y desempeño laboral de los trabajadores.
9. Finalmente se recomienda, que las coordinaciones y autoridades de la EPMAPS, contemplen a la responsabilidad social empresarial como uno de sus fundamentos principales.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, R. (2014). Diseño de un Modelo basado en Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Nokia Siemens Networks Ecuador, S.A. Tesis presentada en opción al Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador.
- Arredondo J, Mendez A, Medina C, Pimentel C; (2017) *Agua: La importancia de una ingesta adecuada en pediatría*. REDALIC, Mexico 2017. ISSN: 0186-2391.
- Balestrini, M. (2002). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. (2ª ed). Caracas.
- Bavaresco, a (2006), *Proceso Metodológico en la Investigación*. (Como hacer un diseño de investigación). Maracaibo, Venezuela. Editorial LUZ.
- Berman, S. (1997). *Children's Social Consciousness and the Development of Social Responsibility*. New York: New York State University Press.
- Bowen, Hr (1953), *Social Responsibilities of the Businessman*, New York: Harper & Row.
- Carbonell, Antonio (2006). La relación entre los stakeholders y el valor en las empresas: el equilibrio volumétrico, *Revista de Empresa* N° 18 octubre – diciembre.[Acceso: 21 de abril 2018]
- Cagijal, F. (2006) Cemefi. Publicaciones de ALIARSE y Forum Empresa.
- Carroll, A. (1983). Corporate social responsibility: will industry respond to cutbacks in social program funding? *Vital speeches of the day*, 49.
- Carroll, A. (1991). “The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders”. *Business horizons*.
- Carroll. (1979). “A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance”, *Academy of Management review* (4).

Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) 11 y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)

Comisión de las comunidades Europeas (2002): comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible.

Curto, M. (2012). La filantropía: ¿Un acto de responsabilidad social? *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo – IESE*. Julio, 7 (15):7-21.

Davis, K. (1960). Spring Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities? *California Management Review*, vol. 2.

Davis, K. (1973): The case for and Against Business Assumption of Social Responsibility, *Academy of Management Journal*, vol. 16, núm. 2.

Davis, K.; Blomstrom, R. (1975): *Business and Society. Environment and responsibility*, McGraw hill series in management, 3rd edition, New York, McGraw hill.

Diccionario etimológico, disponible en <http://etimologias.dechile.net/?responsabilidad>, consultado el 28 de enero de 2018.

Dictionnaire Technique et Critique de la Philosophie, cf. a. Lalande.

Dilthey W. *The rise of hermeneutics* (1951) en P. Connerton (ed.), *Critical sociology*, penguin, Nueva York, 1976

DRAE. *Diccionario de la real academia de la lengua española* (2011).

Druker, P. (1984). "The new meaning of corporate social responsibility", *California management review*.

Duque Y., Orozco, M., Cardona A. (2013). *Cuadernos Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, Índices, Estándares y Certificaciones*. De Administración / universidad del valle / vol. 29 n° 5 196 0 / julio – Diciembre. COLCIENCIAS, Universidad Militar Nueva Granada y la Universidad de la Salle.

Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: Triple bottom line of 21st century business*, capstone publishing limited, Oxford.

EPMAS Disponible en http://www.aguaquito.gob.ec/?page_id=8015, i Consultado el 12/03/2017.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: a stakeholder approach*. Boston: pitman.

Gadamer, H. (1988). *Verdad y Metodo. Fundamentos de una hermeneutica filosofica*. Vol. 1., Salamanca, Ediciones Sigueme.

Garriga, E. & D. Melé. (2004). *Corporate social responsibility theories: mapping the territory*, journal of business ethics, 53. Elisabet Garriga y Domenec Melé, *Corporate social responsibility theories: mapping the territory*. (Amsterdam: Kluwer Academic, 2004).

Glosario de la colección educar para el ambiente • conceptos básicos sobre medio ambiente y desarrollo sustentable. ISBN: 987-20598-8-8.

Gómez, C. (2002). *El desarrollo sostenible: Conceptos Básicos, Alcance y Criterios para su Evaluación*.

Henao, J. (2013). *La Responsabilidad Social Empresarial, como estrategia de gestión para la organización PRANHA S.A., Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias y Administración. Maestría en Administración, Manizales, Colombia*.

International Organization for Standardization (ISO). Disponible en: <https://www.iso.org/home.html>

Lozano A., j. f. (2004). *Códigos éticos para el mundo empresarial*. Madrid, Trotta.

Lozano, Josep (1999). *Ética y empresa*, Madrid: Trotta.

Mc Guire, J. (1963): *Business and Society*, New York, McGraw-Hill Book Company.

Manne, H. (1972) in Carrol, B. a.: *A three dimensional conceptual model of corporate performance*, Academy of management review, vol. 4, núm. 4.

Marín, Francisco (2008). *Responsabilidad social corporativa y comunicación*, Madrid: Fragua.

- McVea, John & Freeman, R. Edward (2005). A names and faces approach to stakeholder management. How focusing on stakeholders as individuals can bring ethics and entrepreneurial strategy together, *Journal of Management Inquiry*, March, 14(1):57-69.
- Martínez, Miguel (1996). *Comportamiento humano: nuevos métodos de investigación*. 2ª edic. México: Trillas
- Mass, M. (2007) *Desarrollo Endógeno. Cooperación y Competencia*. Editorial PANAPO, Caracas, Venezuela.
- Merchán, M. E. (08 de 06 de 2016). <http://dspace.uazuay.edu.ec/>. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/>
- Organización Internacional del Trabajo (22-11-2007) OIT
- Organización de las Naciones Unidas (1979). Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Documento en línea. Disponible en: <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm>. Consultado el 21-3-18.
- Peña, M., (2012). Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Volumen 21 (2012) pp. 1456– 1480*.
- Perroux F., (1964). *La economía del siglo XX*, Universidad de op. cit., p. 174 de France, Paris.
- Pueyo, R. (2003): *El papel de los Fondos de Inversión en la Promoción de la Responsabilidad Social Corporativa*, Zaragoza, Fundación Ecología y Desarrollo.
- Rodríguez, Gil & García, (1996). *Enfoques de la Investigación Cualitativa*. Ediciones Aljibe. Granada (España).
- Rodríguez, José Miguel (2007). Responsabilidad social universitaria: del discurso simbólico a los desafíos reales, pp.3-24. En De la Cuesta, M.; De la Cruz, C. &
- Rodríguez, J.M. (Coords.) *Responsabilidad Social Universitaria*, La Coruña: Netbiblo.
- Rojas, J (2003). *Colección Educar para el ambiente. Conceptos Básicos sobre Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable*.
- Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

- Sethi, S.P. (1975). "Spring dimensions of corporate social performance: an analytic framework", *california management review*, vol. 17.
- Solano, D. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa: Qué se hace y qué debe hacerse*. Universidad ESAN (Perú). Cuad. Difus. 10 (18-19).
- Vallaey, (2006). *Responsabilidad Social de las Organizaciones*
- Vallaey, François (2008). *Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades*, *Revista Educación Superior y Sociedad*, 13(2):191-220. [Acceso: 15 de julio de 2009]
- Villafranca, D. (2002). *Metodología de la Investigación*. San Antonio de los Altos, estado Miranda: editorial FUNDACA. Venezuela.
- Waddock, S. (2004). "Parallel universes: companies, academics, and the progress. corporate citizenship", *business and society review*, vol 109, pp. 5-24
- Wartick, S. Cochran, P. (1985). "The evolution of the corporate social performance model". *Academy of management review*, 10.

ANEXOS

ANEXO 1. GUIÓN DE ENTREVISTAS



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

MAESTRIA DE EMPRESAS PÚBLICAS

GUIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

DATOS:

Entrevistador:	Código
Segundo Fausto Terán Sarzosa	EST-1

INFORMANTES:

Nombre y apellido	Código
Jorge Mora	I – 1
Raquel Lamus	I – 2
Olaguer Betancourt	I – 3
Richard Rodríguez	I – 4
Ilmara Pontiles	I – 5
Victor Reyes	I – 6

TEMA CENTRAL

La Responsabilidad Social Empresarial como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)

SUBTEMAS A EXPLORAR MEDIANTE PREGUNTAS ABIERTAS

1. Herramientas de desarrollo.
2. Cumplimiento de necesidades socio comunitarias.
3. Bienestar social.
4. Impulso económico.
5. Gestión social.
6. Impacto ambiental.

GUIÓN DE ENTREVISTA

CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN:

CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE REALIZA LA ENTREVISTA:

Categorías	Ítems
Responsabilidad Social Empresarial	¿Qué entiende por responsabilidad? ¿Qué entiende por responsabilidad social empresarial? ¿Cuáles aspectos considera deben formar parte de la responsabilidad social empresarial en lo referente a la relación con la comunidad?
Desarrollo Económico, Social y Ambiental	En su opinión, desde el ámbito económico ¿cómo se lleva a cabo la responsabilidad social empresarial en su comunidad? ¿Cuál es la orientación social que se le da a la implementación de la responsabilidad social empresarial en su comunidad de parte de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)? ¿Qué dificultades ambientales identifica en la implementación de la responsabilidad social empresarial de su comunidad por parte de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)?

AUTORÍA

Yo, Segundo Fausto Terán Sanosa con CC 1708325921, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación son de absoluta responsabilidad del autor del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.



Firma
C.I. 1708325921

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

"Yo Segundo Fausto Terán Sarzosa cedo al IAEN, los derechos de publicación de la presente obra por un plazo máximo de cinco años, sin que deba haber un reconocimiento económico por este concepto. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la universidad"

Quito, abril, 2018



FIRMA DEL CURSANTE

SEGUNDO FAUSTO TERÁN SARZOSA
CI.1708325921

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

"Yo Segundo Fausto Terán Sarzosa cedo al IAEN, los derechos de publicación de la presente obra por un plazo máximo de cinco años, sin que deba haber un reconocimiento económico por este concepto. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la universidad"

Quito, abril, 2018

FIRMA DEL CURSANTE

SEGUNDO FAUSTO TERÁN SARZOSA
CI.1708325921

RESUMEN

El propósito general de la presente investigación se centró en: comprender la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, Ecuador. Esto según las consideraciones teóricas de Pueyo (2003), Waddock (2004), Garriga y Mele (2004), Schvarstein (2004) Vallaey (2006) y Henao (2013), entre otros. El enfoque metodológico fue abordado desde el paradigma interpretativo, sostenida en la perspectiva hermenéutica (Dilthey, 1951), Gadamer (1977). A tenor de obtener los datos, se aplicó una entrevista semi estructurada, como técnica de recolección de la información, mediante un guión de entrevista como instrumento, la cual estuvo conformada por seis (6) preguntas sobre el tema central referido a Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aplicada a doce (12) informantes clave. La técnica de análisis utilizada fue el análisis de contenido hermenéutico. Finalmente, en las reflexiones conclusivas se gestan nuevas categorías derivadas de las teorías fundamentales y la información recabada que facilitó la compren

sión de la dinámica del procedimiento y la labor gerencial de la EPMAPS, lo cual permite satisfacer el objeto de estudio. Así mismo, se desprenden una serie de recomendaciones que sugieren acciones encaminadas a beneficiar a los sujetos investigados como actores de la investigación.

Descriptores: Responsabilidad Social Empresarial, desarrollo económico, social y ambiental.

ABSTRACT

The general purpose of the present investigation was focused on: understanding the Corporate Social Responsibility (CSR) as the axis of economic, social and environmental development in the Metropolitan Public Company of Drinking Water and Sanitation (EPMAPS), in the province of Pichincha, Canton Quito, Ecuador. This according to the theoretical considerations of Pueyo (2003), Waddock (2004), Garriga and Mele (2004), Schvarstein (2004) Vallaes (2006) and Henao (2013), among others. The methodological approach was approached from the interpretative paradigm, sustained in the hermeneutic perspective (Dilthey, 1951), Gadamer (1977). In order to obtain the data, a semi-structured interview was applied, as a technique for collecting the information, through an interview script as an instrument, which consisted of six (6) questions on the central theme related to Corporate Social Responsibility (RSE), applied to twelve (12) key informants. The analysis technique used was hermeneutical content analysis. Finally, in the concluding reflections new categories derived from the fundamental theories and the collected information are gestated that facilitated the understanding of the dynamics of the procedure and the management work of the EPMAPS, which allows satisfying the object of study. Likewise, a series of recommendations are suggested that suggest actions aimed at benefiting the subjects investigated as research actors.

Descriptors: Corporate Social Responsibility, economic, social and environmental development

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a todas las personas que de una u otra forma colaboraron con el desarrollo de este trabajo, y en especial a mi familia que es mi apoyo constante y anhelo de superación.

AGRADECIMIENTO

A los docentes, facilitadores del Instituto de Altos Estudios Nacionales, por su apoyo en mi formación profesional; a los personeros de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), por las facilidades para la ejecución del presente trabajo, mi reconocimiento y mi gratitud.

Índice

AUTORÍA.....	2
RESUMEN	4
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO.....	7
PREFACIO	11
INTRODUCCIÓN	14
EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....	18
Contextualización del problema	18
Planteamiento del problema	21
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	25
Estudios Previos Relacionados con la Investigación	25
BASES TEÓRICAS.....	27
Marco conceptual de la RSE	27
Concepto De Responsabilidad Social Empresarial	31
La Norma ISO 26000	31
Teorías de Responsabilidad Social Empresarial	33
Cuadro N° 1. Tipos de Teorías de Responsabilidad Social Empresarial	34
La teoría de los Stakeholders y la Responsabilidad Social Empresarial	38
Clases de Responsabilidad Social.....	40
Figura 1. Teoría de la Pirámide de Carroll.....	41
Figura 2: Pirámide de la RSE	43
Entorno De La Responsabilidad Social Empresarial	44
Desarrollo.....	47
Desarrollo Social.....	47
Desarrollo Ambiental	48
Desarrollo Sustentable y Desarrollo Sostenible.....	48
Marco Legal	50
CAPÍTULO III.....	52
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	52
Paradigma de la Investigación	52

Método de Investigación	53
Diseño de Investigación	55
Informantes claves de la investigación	56
Codificación de los informantes claves	58
Criterios de selección de los informantes clave	58
Técnica e instrumento de recolección de la información	59
CAPÍTULO IV	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	60
Interpretación y comprensión de la información obtenida	60
Cuadro 2. Nomenclatura de Análisis	61
Bitácora de Investigación	61
Matriz de Categorías.....	62
Cuadro N°- 3. Matriz de Categorías	62
Estructuración de la información.....	99
Concepción emergente herramientas de desarrollo	99
Concepción emergente cumplimiento de necesidades Socio comunitarias	100
Concepción emergente bienestar social	100
Categoría desarrollo económico, social y ambiental	101
Concepción emergente impulso económico.....	101
Concepción emergente de la gestión social.....	101
Concepción emergente impacto social.....	102
Triangulación.....	102
Triangulación sobre Responsabilidad social empresarial y Desarrollo económico, social y ambiental	102
Figura N°3. Triangulación.....	104
Gestión empresarial	104
Prosperidad	105
Filantropía	105
Crecimiento	105
Cuidado	105
Teorización	106
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO VISIÓN EMERGENTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO.....	106

CAPÍTULO V	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA.....	112
ANEXOS.....	117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría de la Pirámide de Carroll.....	41
Figura 2: Pirámide de la RSE	43
Figura 3. Triangulación	104

PREFACIO

El tema del presente trabajo de grado, viene dado por interés personal y profesional del investigador, dado su desempeño social como representante político de la comunidad afectada, vistas las situaciones que perturban la buena ejecución del servicio del agua por parte de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), desde Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como un indicador fundamental de la gestión estratégica, cuyo deber es orientarse hacia el desarrollo económico, social y ambiental de su localidad, además articulando la RSE de la EPMAPS desde la perspectiva teórica de los Stakeholders o grupo de interés.

Los grupos de interés permiten una interacción con la empresa por medio de la RSE, de ese modo, no solo la organización trabaja para obtener una rentabilidad económica, sino que procura aportar al crecimiento de las comunidades mediante la perspectiva de los grupos de interés como aliados directos de políticas institucionales que contribuyan a desarrollar la RSE como eje de acción social transformadora y no desde un mero asistencialismo a las comunidades.

Derivado de estas consideraciones, surgieron interrogantes que necesitan responderse y que permitieron plantearse el firme propósito de Comprender la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la EPMAPS. La intención se alcanzó mediante la identificación de las implicaciones de la RSE, lo que dio el suficiente material para develar la percepción de sus habitantes y más adelante interpretar las categorías emergentes.

En ese marco contextual, este trabajo de investigación se desarrolla en cinco capítulos, cuyo contenido se describe en forma sucinta, a renglón seguido:

En el capítulo I se aborda el problema a investigar, la contextualización del problema, el planteamiento del mismo, el propósito de la investigación, (el general y los específicos), así como la relevancia y pertinencia del tema.

En el capítulo II, por su parte se presenta el marco teórico referencial, conformado en estudios previos a la investigación y las bases teóricas sobre la categoría Responsabilidad Social Empresarial.

El capítulo III explica la estrategia metodológica a seguir, el diseño y el tipo de la investigación, la modalidad de investigación, la definición y explicación de los instrumentos de recolección de datos, el método de la investigación, los informantes claves, las técnicas de análisis.

En el capítulo IV se exponen los análisis y la interpretación de los resultados con sus respectivos hallazgos, categorías y subcategorías emergentes

En el capítulo V se presentan las aseveraciones finales, las conclusiones y recomendaciones que de ese procedimiento se derivaron.

Finalmente, se incluye el apartado referido a la Bibliografía citada y consultada aunada a los anexos.

INTRODUCCIÓN

El tema de la Responsabilidad Social se ha desarrollado principalmente conectado a las empresas y asociado al ámbito de la relación entre la sociedad y los negocios, como una forma de trazar nuevas responsabilidades a las organizaciones empresariales fuera de los asuntos estrictamente concernientes con la maximización de los beneficios o utilidades para los propietarios o accionistas, pasando de ser una política secundaria en las compañías hasta convertirse en parte fundamental de la estrategia empresarial y de los valores corporativos de las empresas, siendo vinculada principalmente a organizaciones de naturaleza privada.

No obstante la RSE incumbe también a las empresas administradas por el Estado en su intento por llevar un modelo cooperativo que incluya una actividad económica, financiera y productiva en la cual se realiza una inversión socialmente responsable, representando un valor fundamental clave de la gestión, con la finalidad de beneficiar al mayor número de ciudadanos en atención a las necesidades de su comunidad.

Asimismo, todo este devenir ha sido acompañado por las concepciones de que la RSE es una cuestión de filantropía, de caridad, o que forma parte de la estrategia de negocios de una organización dada, la cual puede reportarle a su vez, valor agregado y una serie de ventajas competitivas. Según un análisis de (Curto, 2012,) las contribuciones filantrópicas empresariales pueden ser por altruismo y generación de reputación, pero también para dar a conocer mejor un producto o afianzar la relación con los consumidores y realzar la imagen de la compañía. La RSE también es vista como el soporte que garantiza la sustentabilidad de la empresa a lo largo del tiempo. A su vez (Solano, 2005), menciona que la sostenibilidad de las empresas está vinculada con el manejo del entorno, y que en el tiempo la comunidad premia o castiga el buen manejo del medio donde se desarrolla las empresas.

De tal manera lo afirma (Andrade, 2014, p.15), al referir que: “A principios del siglo XX, la Responsabilidad Social Empresarial se asociaba directamente con la caridad y con la

filantropía. Décadas después, en los años 70, se amplió el concepto hasta las dimensiones de lo ético y lo moral.” Puede afirmarse que la concepción sobre la RSE ha ido transformándose con el paso del tiempo. En el mundo son varias las instituciones que han contribuido con sus aportes conceptuales y temáticos al desarrollo e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial. Algunas de estas instituciones han manifestado su preocupación por la conservación del planeta, el respeto por los derechos humanos y la sostenibilidad económica.

En 1997 la Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), promueven el Global Reporting Initiative (GRI) que desde el 4 de abril del 2002 es una institución internacional independiente. En cuanto a una definición conceptual, la GRI adopta un planteamiento operativo y pragmático, y aunque no define expresamente los conceptos de RSE, está desempeñando un rol fundamental en el desarrollo de su expresión, a través de la concreción de indicadores precisos sobre sus distintas facetas.

Ello da cuenta como se ha referido anteriormente, que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema de relevante actualidad. Algunos autores la definen como una contribución activa y voluntaria en pos del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes en el contexto en el que se desenvuelven. Al respecto (Lozano (1999, p.95), señala que la responsabilidad social de las empresas trasciende los aspectos económicos y legales de las mismas, indicando que se vincula con “la necesidad de pensar de manera adecuada las relaciones entre empresa y sociedad, y la legitimación social de la empresa”.

Esta visión es cada vez es más adoptada por las empresas, sin embargo emprender la RSE comporta la asunción de una serie de leyes y normas que implican su cabal cumplimiento. En ese orden cabe resaltar que las normativas estatales en cuanto a la justicia social, a la actividad económica y a la preservación del ambiente, se conforman en el marco jurídico en el cual se debe supeditar la actividad empresarial.

Por tanto, se considera un contra sentido que una empresa dada, especialmente aquella de naturaleza pública, sostenga el cumplimiento normativo de la RSE dejando de lado la observación y acatamiento de la referida normativa legal instrumental y la preocupación

y ocupación real por alcanzar el desarrollo local. Por ende, en el contexto específico de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, (EPMAPS) ubicada en Quito, capital de Ecuador, es lógico tener la expectativa de que la concepción de los coordinadores, trabajadores, responsables y miembros de las comunidades aledañas a la empresa posean concepciones idóneas de RSE que se materialicen en sus diversos ámbitos de acción.

Por otra parte, aunque la concepción de la RSE proviene del mundo de los negocios, de la gerencia y de la administración, implica en sí un talante social que debe determinar su implementación en contextos señalados, en pos del alcance de su desarrollo local. Es por ello que sus estrategias, prácticas y sistemas se aglomeran en la concepción de la gestión empresarial; sin embargo, los propósitos que la RSE establece incorporan componentes en el orden económico, social y ambiental.

En cuanto al devenir histórico de la RSE puede decirse que la misma se remonta al siglo XIX, desde concepciones de cooperación y asociación en pos de la eficacia empresarial sustentada en principios democráticos, comunitarios y de equidad distributiva hasta asunciones de negocio, rentabilidad y responsabilidad para con la sociedad; sin embargo, en la actualidad han adquirido relevancia los aportes y enfoques de autores como Carrol (1983), Vallaeys (2006), Henao (2013); Garriga y Mele (2004), entre otros.

El desarrollo de la concepción de la RSE ha evolucionado conforme el tiempo ha devenido en cambios y según los autores que se asuman. En ese orden, aquellos enfoques progresistas adoptan la concepción de que una empresa es real y socialmente responsable, cuando considera y prevé en sus mecanismos de acción y de toma de decisiones, el impacto social, económico y ambiental de su actividad en el entorno en el que se desenvuelve (trabajadores, comunidades aledañas, desarrollo de localidades); y además de ello planifica la inclusión efectiva y eficaz de sus intereses en sus procedimientos y en los resultados obtenidos.

Por su parte, un referente de obligada consulta en cuanto al tema de la RSE es la Organización Internacional del Trabajo (OIT), porque la misma da cuenta en su texto que la RSE se define como el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas, en orden a alcanzar una serie de metas y repercusiones positivas desde el marco de sus

acciones en la sociedad, lo cual ha de evidenciarse en los valores y principios que la rigen tanto en sus métodos como en sus accionar interno, que es concebido como un acto voluntario por demás. Lo que en términos de la Ethos y de Cagijal (2006) se afirma de la siguiente guisa: la gestión responsable de toda empresa significa que la misma debe conciliar sus intereses con los intereses de su directiva o stakeholders y las esperanzas que en ella han colocado los habitantes de la comunidad donde se desarrolla.

Todo ello implica que la RSE pasa por considerar en el modelo de gestión empresarial elementos como: la vocación de servicio a la comunidad, el respeto por los derechos humanos; la creación de condiciones dignas de sus trabajadores, la garantía de un crecimiento empresarial cónsono con la conservación del ambiente minimizando el impacto ambiental que pueda suscitarse con la actividad empresarial, así como la asunción de la normativa legal vigente desde las diversas aristas sociales, económicas y sociales, entre otras.

Bajo este marco referencial, se desarrolla el presente trabajo de investigación en la cual se pretende resaltar con la visión hermenéutica emergida de los discursos de los informantes clave, la situación que se desprende de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, Ecuador como eje de desarrollo económico, social y ambiental. De esta manera, se ofrece un aporte teórico, investigativo, metodológico, epistémico y social que servirá no solo de referencia para futuros estudios sino también como una perspectiva interpretativa en aras de abordar la situación problemática observada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

Contextualización del problema

La visión y el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial RSE ha experimentado desde sus orígenes hasta nuestros días importantes cambios, particularmente desde principios del siglo XX, los aportes de diversos autores e instituciones señalan que en un mundo cada vez más competitivo y globalizado no es posible que las empresas u organizaciones operen sin vincularse con la sociedad y con las comunidades donde realizan sus actividades, estas concepciones han contribuido a la construcción de definiciones que plantean nuevos roles acerca de la RSE en el ámbito empresarial.

En este contexto, la RSE puede concebirse desde diversas perspectivas, estableciéndose como una forma de actuación asumida por la organización o la empresa, pudiendo ser de carácter voluntario o en apego a las normas y reglamentaciones establecidas a tal efecto, en el espacio de la RSE múltiples actores como organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil y gobiernos han sido participes en el tema, con el propósito de concretar prácticas que reconcilien intereses medioambientales y sociales con las acciones corporativas. Siendo la RSE un factor determinante en el desempeño organizacional, aplicable a cualquier tipo de empresa, indistintamente de su naturaleza, estructura o finalidad.

Por esta razón, las organizaciones empresariales y de cualquier tipo deben incorporar en su accionar y en su modelo de gestión prácticas de RSE, acordes con las exigencias y requerimientos de la moderna sociedad, particularmente aquellas empresas pertenecientes al sector público, especialmente aquellas que presten servicios básicos y esenciales para el funcionamiento de la misma, dentro de los que destaca el acceso al agua.

Es pertinente considerar que el hombre requiere de acceso permanente al agua, dado que el 65% del cuerpo humano es solución acuosa y requiere imprescindiblemente de este

elemento para transportar los nutrientes (Arredondo, Méndez, Medina y Pimentel 2017). Así mismo, la utilización de este líquido tan trascendental para la salud y el desarrollo de la vida y el medio ambiente es básico para la vida de las plantas, (flora) de los animales (fauna) y de cualquier ser humano (especie humana), pues todos los seres vivos ameritan del agua, tanto la naturaleza como los animales. De ahí la importancia de consumirla lo más limpia y potable que se pueda.

Es por tanto, el agua un derecho inalienable en varios tratados internacionales de derechos humanos, planteados desde la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer sí se refiere al agua como objeto de un derecho humano, en su artículo 14.2.h., en los siguientes términos:

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en las zonas rurales a fin de asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, su participación en el desarrollo rural y en sus beneficios, y en particular le asegurarán el derecho a: h. Gozar de condiciones de vida adecuadas, particularmente en las esferas de la vivienda, los servicios sanitarios, la electricidad y el abastecimiento de agua, el transporte y las comunicaciones. (ONU, 1979).

En esa dirección la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció el derecho humano al agua y al saneamiento en julio de 2010, estableciendo el derecho de todos los seres humanos a tener acceso a una cantidad de agua suficiente para el uso doméstico y personal (entre 50 y 100 litros de agua por persona y día), bajo esa perspectiva la (ley de recursos hídricos, 2014) señala que el agua es patrimonio nacional estratégico de uso público

Del mismo modo diversas instituciones promueven la multiplicidad de derechos inherentes a la condición humana, tales como la protección de la vida, una vivienda limpia a la alimentación adecuada y a la salud. Enmarcado en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Comité de Derechos Humanos, en su Observación general N° 6 (1982), se subraya el deber de garantizar el acceso a los medios de supervivencia para eliminar la malnutrición y las epidemias. En su Observación general N° 14 (2000), contempla el derecho al más alto nivel posible de salud, auspiciado por el Comité de

Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que en su artículo 12.2 destaca el reconocimiento al saneamiento del agua potable, como derecho que abarca los factores determinantes básicos de la salud.

En el caso concreto de Quito, la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), es la encargada de prestar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial al Distrito Metropolitano, como persona jurídica posee patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión en el sector estratégico del agua, según se establece en lo dispuesto en la Constitución de la República de Ecuador, donde se expresa en su artículo 264, numeral 4, que los gobiernos municipales tendrán la competencia de prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental. Disposición que se encuentra presente en el COOTAD en su art. 55, que contempla la competencia exclusiva para los gobiernos autónomos descentralizados, en la prestación del servicio público de agua potable.

Asimismo, el artículo 314 de la Constitución de la República de Ecuador manifiesta que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Cabe destacar, que la EPMAPS en su misión institucional, establece la oferta del servicio de agua con calidad, eficiencia y conciencia, igualmente refiere elementos que pueden ser identificados como programas u herramientas que generan compromiso institucional con las comunidades o sectores atendidos, mediante la instrumentación de proyectos como la erradicación de la violencia de género contra la mujer, el proyecto de levantamiento arqueológico en pos del rescate de historia, identidad y cultura, la protección de cuencas, entre otros.

El interés por la RSE no es un tema nuevo, ya desde mediados del siglo XX las empresas empiezan a considerar las consecuencias sociales de sus decisiones. De ahí, que la RSE ya en los años 60 dejaron de ser un discurso meramente filosófico y se convirtió en parte de la gestión empresarial en la década de los 70. (García, 2012) Esto llevó a que en los

años 80 se conforme un contexto socialmente responsable basado en una dirección estratégica de las empresas aplicada a través de la teoría de los “*stakeholders* o grupos de interés que están vinculados a la organización en su labor comercial” (Merchán, 2016, p. 62)

Así mismo es pertinente estudiar la RSE de la EPMAPS desde la perspectiva teórica de los Stakeholders o grupo de interés, la cual es definida desde diversas aristas empresariales, sin embargo en este primer contexto investigativo se toma en consideración la siguiente definición desde lo propuesto por Gestipolis (2018, p.1), “son los grupos que tienen interés en que la empresa sobreviva. Estos grupos de interés (personas u organizaciones) pueden afectar o verse afectados por las decisiones de la empresa de la que están interesados”. Es así que la RSE de la EPMAPS al ser enfocada a las comunidades, es pertinente estudiar desde las experiencias de los grupos de interés comunitario, como perciben y vivencian el fenómeno de la RSE de la EPMAPS en su entorno social.

Planteamiento del problema

En este sentido para la investigación la revisión y el análisis de la responsabilidad social puesta en práctica por la EPMAPS se enmarca en el contexto de la relación que la empresa sostiene con el entorno y con sus grupos de interés, es preciso acotar que la orientación dada a el concepto de responsabilidad social obedece a la relación de la institución con la sociedad y la atención de las demandas y requerimientos de las partes interesadas, bajo esta premisa la principal fuente de análisis de esta investigación surge de los discursos que los diferentes actores involucrados asignan a la RSE

Somos testigos presenciales de grandes trastornos ambientales en el mundo, muchos de ellos son causados por la irresponsabilidad de las Empresas. Las consecuencias y el impacto que ha tenido las prácticas empresariales sin considerar el concepto que encierra la RSE. De acuerdo con los planteamientos anteriormente señalados, para dar direccionamiento a la labor de investigación se formulan las siguientes interrogantes, tal como sigue a continuación:

De acuerdo con los planteamientos anteriormente señalados, para dar direccionamiento a la labor de investigación se formulan las siguientes interrogantes, tal como sigue a continuación:

1. ¿Qué elementos de la RSE se encuentran presentes en la gestión de Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador
2. ¿Qué aspectos de la RSE podrían ser incorporados para fortalecer al modelo actual de gestión (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador?
3. ¿Cómo interpretar las categorías subyacentes en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador?

Propósito de la Investigación

El propósito del presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en los habitantes de las zonas aledañas a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, siguiendo el propósito general, tal como se plantea a continuación:

Propósito General

Comprender los significados de la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

(EPMAPS), desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador.

Propósitos Específicos

1. Identificar los elementos de RSE presentes en la gestión de Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador
2. Describir los cambios que se deben realizar al modelo actual de gestión (EPMAPS) para fortalecer la RSE en la organización desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador
3. Interpretar las categorías subyacentes en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador.

Relevancia y Pertinencia del Tema

El tema de la RSE es de sumo interés para los estudiosos en esta materia, para aquellos que llevan consigo la conducción y orientación de empresas públicas, así como el personal de la EPMAPS, de esta manera con la implementación de programas, planes y políticas públicas bajo estas directrices podrían contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de la comunidad. De allí la importancia de efectuar debates sobre esta temática tan relevante que puede incidir sobre la realidad actual ecuatoriana, no sólo desde la visión de la empresa sino, especialmente desde las percepciones que sobre este tópico poseen los habitantes de las zonas aledañas a la empresa, quienes deberían ser los destinatarios de los planes y programas existentes en la EPMAPS en materia de RSE.

Desde el punto de vista social, la investigación puede servir como referente inmediato para que los gerentes de la EPMAPS, puedan tomar como guía los resultados de este trabajo para autoevaluarse, en función de su desempeño, puede coadyuvar hacia el mejoramiento y optimación de los procesos de gestión y estrategias gerenciales conducentes a la satisfacción de la comunidad en la provincia de Pichincha, cantón Quito y el contexto social en el que se desenvuelve, en cuanto a las categorías en estudio.

Desde el punto de vista práctico, impacta positivamente, dado que el conocimiento de la aplicabilidad de la RSE en la EPMAPS, trae consigo la ventaja de influir en el desempeño de gestión práctico en el día a día de sus gerentes, al ejercer sus funciones con mayor asertividad y autoconfianza, hacia la búsqueda de la excelencia, en una demostración de empatía con las parroquias afectadas por la carencia o deficiencia del servicio del agua, con el fin de lograr el alcance de metas, objetivos, planes y proyectos debidamente plasmados con anterioridad, para la obtención de la satisfacción de todo aquél que los reciba.

Desde el punto de vista metodológico, se aspira a que este trabajo de investigación sirva de base para la realización de futuros estudios relacionados con la RSE y la EPMAPS, a tenor de que sirva como guía para mejorar la organización del servicio del agua como eje

transversal del desarrollo endógeno de las parroquias, sobre todo en su ámbito económico, social y ambiental ante toda la colectividad.

Su relevancia también radica en el empleo de las diferentes técnicas, instrumentos de recolección y análisis de la información que podrían utilizarse como referente metodológico en futuras investigaciones, desde las que se realicen trabajos sobre temas que guarden relación o similitud con el tema actual.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Según (Balestrini, 2006, p.41) dentro del Marco Teórico se “muestran las bases de las diversas teorías y conceptos, así como informaciones sistematizadas, cuyo propósito es dar al estudio un sistema coordinado de conceptos y proposiciones que permitan integrar al problema un ámbito donde éste cobre sentido.” Esta sección del trabajo ostenta a sus lectores el argumento de especialistas, estudiosos de la temática, en aras de conducir el hilo discursivo de la intención investigativa.

Estudios Previos Relacionados con la Investigación

El marco conceptual de esta investigación vislumbra en su primera parte, los estudios previos que fueron consultados para comenzar a crear la memoria del trabajo, estos estudios o antecedentes para (Bavaresco, 2006 p.26), hacen referencia al conocimiento previamente elaborado sobre la variable o temática que será desarrollada en la investigación, proporcionando soporte y sustento a la misma

Entre los estudios consultados, tenemos la investigación realizada por (Peña, 2012), sobre **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO**. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Es evidente el interés que ha generado el estudio de la (RSE) en el mundo académico durante

la última década. Bajo este contexto y con el objetivo de aportar al análisis, discusión y construcción de modelos epistémico-prácticos de RSE en Turismo, se llevó a cabo la citada investigación aplicada a una empresa del sector hotelero de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Se hizo una revisión extensa de la literatura relacionada con las teorías y modelos de gestión de RSE y se aplicó el método del estudio de caso para realizar la investigación empírica respectiva. El estudio nos muestra como resultados un diagnóstico empresarial y una propuesta de mejoramiento en materia de RSE para el establecimiento hotelero. Se concluye que la empresa del estudio, se encuentra más cerca de la proactividad que de la reactividad legal, ya que comienza a llevar a cabo Prácticas de Responsabilidad Social a las que no está obligada a realizar por ley.

Como se puede observar en esta investigación se utilizan modelos de gestión del RSE para determinar si se aplican en este sector turístico, se asemeja a nuestro estudio de investigación que buscamos identificar si se aplican modelos de gestión de la RSE en la empresa EPMAPS.

En el estudio realizado por (Rives, Longinos Marín, Bañón y Rubio, 2008), titulado Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ¿MODA O FACTOR COMPETITIVO EN LAS PYME? Los investigadores señalan que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha adquirido un relevante protagonismo en los últimos años como signo del compromiso de la empresa con sus distintos grupos de interés. A nivel científico se ha demostrado que la RSC influye de forma positiva sobre los resultados financieros de las empresas, pero no se ha estudiado su impacto sobre otros indicadores de desempeño como el éxito competitivo, una variable que tiene gran interés para los directivos de empresas por su repercusión en la empresa a nivel estratégico. Este trabajo examina cómo contribuye al éxito competitivo de las Pyme la adopción de diferentes iniciativas y acciones de RSC, Los resultados demuestran que más allá de principios filosóficos, de imagen o de moda pasajera, las políticas de RSC tienen un impacto positivo sobre el éxito competitivo, también en el caso de las Pyme.

Esta investigación determino que con la aplicación de algunas iniciativas de RSE, se puede obtener resultados positivos en este gran grupo económico como son las PYME,

igual que nuestro estudio tratamos de conocer si la EPMAPS mantiene un modelo de RSE.

BASES TEÓRICAS

Marco conceptual de la RSE

El estudio y los abordajes acerca de la RSE se han dado a través de los aportes de multiplicidad de autores y organizaciones, dada su amplitud y diversidad se hace una selección de algunas de ellas, las cuales a nuestro juicio abarcan los aspectos y elementos más significativos que la conforman.

Al emprender la búsqueda argumentativa y teórica de la RSE, surge la concepción epistémica de (Bowen, 1953) quien analiza el término como una obligación que tiene el empresario de seguir políticas, tomar decisiones y actuar en términos de objetivos y valores de nuestra sociedad. Esta apreciación abre paso a distintas interpretaciones que nutren el accionar de las organizaciones en los años subsecuentes.

Por su parte (Davis, 1960, p.70-76) aporta este concepto: “decisiones y acciones tomadas por el empresario más allá de aspectos económicos y técnicos”. Es por tanto, necesario tener en cuenta que el mismo no sólo estima la acción aislada por parte de sus ejecutores, lo que ya Bowen en su fundamentación arguyó de manera amplia. Desde la visión de (McGuire, 1963 p. 56-62) manifiesta que “la empresa no solo tiene responsabilidades económicas y jurídicas sino también determinadas responsabilidades con la sociedad”. Estos aspectos propician la evolución dialéctica, teórica, práctica, colocando una mayor responsabilidad a los habitantes y ciudadanos que conviven con las organizaciones.

A su vez (Walton, 1967 p.83). “Reconoce la íntima relación existente entre la empresa y la sociedad y recomienda a los altos directivos que la tengan en cuenta; sin desconocer los objetivos de ambas”. En el mismo orden de ideas, (Heald, Morrel y Steiner, 1970, p.71) entienden que “la empresa debe ayudar a la sociedad a alcanzar sus objetivos básicos”. En otra perspectiva, (Manne y Baidez, 1972) ven diferencias entre

Responsabilidad Social Legal (Cumplimiento de leyes) y Responsabilidad Social Voluntaria (Admite Responsabilidades Morales). Dadas estas elucidaciones, la RSE fue comprendida hasta la década de los 70, como una acción unilateral de las organizaciones con fines lucrativas, como una labor filantrópica que buscaba mejorar, embellecer y favorecer de alguna manera su entorno.

Aunado a ello, (Davis, 1973 p. 312-322.) aporta que “la empresa, aparte de sus ganancias económicas puede lograr beneficios sociales”. Así mismo, (Sethi, 1975), distingue entre el comportamiento de las empresas al afirmar que es una: “Obligación Social”, “Responsabilidad Social” y “Sensibilidad Social”. En tal sentido, (Davis y Blomstrom, 1975), expresan que es una obligación empresarial la de adoptar medidas para proteger y mejorar el bienestar de la sociedad.

También, (Carroll, 1979, p.497–505), indica que “la RSE abarca desde una expectativa económica, legal, ética y discrecional, que la sociedad tiene de la organización”. Años más tarde la misma (Carroll, 1983, p. 604-608) asevera que “la RSE implica que los negocios sean económicamente rentables, respetuosos de la ley, éticos y socialmente apoyadores”. De acuerdo a la revisión bibliográfica existente, es entre el final de la década de los 70 y principios de los 80 que se introduce a otros entes involucrados en la gestión de la RSE, lo cual se conoce como grupos de interés. Siendo necesario conciliar esfuerzos con clientes, competidores, asociaciones profesionales, medios de comunicación, ambientalistas, proveedores, gobierno, defensores de consumidores, comunidades locales y comunidad empresarial. (Freeman, 1984).

Desde el punto de vista de la compatibilidad, (Drucker, 1984) plantea que la rentabilidad y la responsabilidad pueden ser conceptos compatibles. Las actuaciones socialmente responsables pueden ser oportunidades de negocio. Otros autores como (Wartick y Cochran, 1985), conciben la RSE como la integración de los principios de responsabilidad social, los procesos de respuesta social y las políticas desarrolladas para hacer frente a los asuntos sociales. Por todo lo anteriormente señalado puede decirse que la RSE evidencia un objetivo orientado a la resolución de desventajas sociales.

Más adelante (Carroll, 1991), retoma su investigación, en donde presenta lo que denominó la Pirámide de la RSE, estableciendo cuatro dimensiones – Dimensiones: económica (Generar utilidades), legal (cumplir la Ley), ética (Ser ético) y Filantrópica (Buen Ciudadano Corporativo). Enriquecida esta teoría con la evidencia investigativa de Elkington (1997), con lo designado con el nombre de Triple Botton Line: Responsabilidad Social (Personas), Responsabilidad ambiental (Planeta) y Responsabilidad Económica (Beneficio). Se considera entonces que la empresa es una institución para la prosperidad económica, la equidad social y la protección del medio ambiente. En la perspectiva analítica historicista, se puede evidenciar que es en los 90, cuando el cuidado medioambiental, comienza a ser un aspecto fundamental en la prestación de la RSE, esto se evidencia con el surgimiento de la categoría de Responsabilidad ambiental esbozada por Elkington en 1997.

Ahora bien, (Pueyo, 2003, p. 37) expresa que “las organizaciones ejercen su responsabilidad social cuando prestan atención a las expectativas que sobre su comportamiento tienen los diferentes grupos de interés”. Mientras que (Waddock 2004, p 42). Concibe la RSE como la estrategia y las prácticas operativas que una empresa desarrolla y su relación con el impacto en los Stakeholders y en el ambiente. En el trabajo de (Garriga y Mele, 2004) los autores clasifican a las Teorías de RSE en cuatro grupos: Teorías instrumentales, Teorías Políticas, Teorías Integradoras y Teorías Éticas. Estos hechos argumentativos, confieren a los actores, seguidores y demás involucrados, las funciones en tanto a las tácticas operativas para poner en práctica la RSE.

Es oportuno reseñar el estudio de (Schvarstein, 2004 p.5), este autor nos dice que “una organización es socialmente responsable cuando instituye un conjunto de prácticas obligatorias y voluntarias, orientadas a promover la satisfacción de las necesidades sociales de sus integrantes y las de los miembros de su comunidad. Inteligencia Social”. Mientras que (Lozano, 2004). Establece que la organización es un ciudadano más de la sociedad, por lo tanto debe cumplir funciones y asumir responsabilidades sociales. La RSE es una parte integral de la esencia de los negocios. Estas dos concepciones se encuentran en la visión de sujeto u objeto de acción, sin embargo la diatriba discurre en

efectuar acciones que beneficien tanto a la empresa como a la sociedad. Según Vallaey (2006), la define como:

La responsabilidad social empresarial contempla el deber corporativo, basado en reconocer y entender las consecuencias de los actos de los individuos en la sociedad sustentado en una gestión en la cual las organizaciones generan en aras de satisfacer las necesidades de un colectivo. (p. 54)

Lo anterior supone una asociación que relaciona la comunidad y la organización, en la cual esta última se concibe desde las acciones que puedan repercutir en el colectivo, más allá del beneficio propio e individualizado y crea estrategias idóneas en pro de los intereses de la sociedad.

Desde la óptica de (Hena, 2013) define la RSE como las actividades que la empresa desarrolla de manera voluntaria, que procuran elevar el nivel y calidad de vida de sus colaboradores y clientes, generando un impacto positivo en la comunidad donde opera y enmarcadas dentro de una estrategia corporativa. Para la (World Business Council for Sustainable Development WBCSD, 2011), la RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.

De acuerdo con la (Prince of Wales Business Leader Forum PWBLF, 2012), la RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente. Ahora bien, una vez hecha la revisión conceptual acerca de la RSE por parte del investigador podría concebirse a la RSE como las acciones que realiza una organización basadas en la ética y la conciencia con el propósito de conciliar los beneficios que se generan desde las organizaciones, aportando para el bienestar del mayor número de personas (grupos de interés) y la sociedad en su conjunto. Por eso, las instituciones deben abocar su gestión a la legitimización social y la consolidación humanista en correspondencia con las necesidades de las comunidades.

Concepto De Responsabilidad Social Empresarial.

La RSE ha sido definida desde numerosas perspectivas y de modos diferenciados. A pesar de esta diversidad conceptual es posible precisar rasgos o elementos de coincidencia que han facilitado alcanzar un cierto consenso sobre el concepto de RSE. Al respecto queremos presentar algunas de las definiciones más conocidas y reseñadas sobre el tema, la Comisión Europea la concibe como: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”, (Libro Verde “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”)

La WBCSD, World Business Council for Sustainable Development), la establece como: el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida

Por otro lado la (BSR, Business for Social Responsibility), la define como “la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”

La Norma ISO 26000

¿Qué es ISO 26000? ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece una guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable.

La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. Al mismo tiempo, líderes organizacionales con visión de futuro

reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral. Por un lado, se han dado una serie de declaraciones de alto nivel sobre principios relacionados con la RS y, por otra parte, hay muchos programas e iniciativas individuales de RS.

El desafío es cómo poner en práctica los principios y cómo implementar la RS efectiva y eficazmente incluso cuando la comprensión sobre lo que significa “responsabilidad social” puede variar de un programa a otro. Además, iniciativas anteriores han tendido a centrarse en “responsabilidad social corporativa”, mientras que la ISO 26000 proporciona una guía en RS no sólo para las organizaciones empresariales, sino también para las organizaciones del sector público de todo tipo. La norma plantea un esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.

La experiencia de ISO está en el desarrollo armonizado de acuerdos internacionales basados en dobles niveles de consenso: entre las principales categorías de las partes interesadas y entre los países (ISO es una red de organismos nacionales de normalización de 163 países). De ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable. La ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004. Es decir, su aplicación es voluntaria por parte de las empresas sean públicas como privadas.

Bajo estos parámetros La RSE puede ser entendida como un factor esencial que revitaliza la concepción de la empresa, adecuándola a los nuevos requerimientos y demandas de la sociedad, brindando a ésta una dimensión amplia, que trasciende el aspecto meramente económicos, reuniendo de forma integral los aspectos económicos, sociales y medioambientales, donde sitúa como meta un modelo de gestión acorde con la visión del desarrollo sostenible, es decir un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés, stakeholders, son tratados como el centro de atención esencial para la gestión. Las definiciones presentadas anteriormente y los elementos

desarrollados en el marco conceptual, permiten inferir que los principales rasgos inherentes a la RSE, pueden insertarse bajo tres grandes dimensiones la económica, social y ambiental.

Teorías de Responsabilidad Social Empresarial

Los investigadores Elisabet Garriga y Domènec Melé en 2004 postularon que el campo de la RSE está compuesto por diferentes enfoques, resultando contradictorios, complejos y en ciertos casos con poca claridad. En esa dirección dieron aportes muy importantes y de gran significación al elaborar una clasificación sobre las principales teorías y concepciones referidas a la responsabilidad social de las empresas, dividiéndolas en cuatro grupos, como se detalla a continuación:

Tipos de teorías	Enfoques	Descripción breve
Las teorías instrumentales: (Se basan en el logro de objetivos por medio de las actividades sociales)	La maximización del valor para el accionista	La maximización del valor a largo plazo
	Las estrategias para lograr ventajas competitivas	Inversiones sociales en un contexto competitivo.
		Una perspectiva de la firma y las capacidades dinámicas basada en los recursos naturales.
	Estrategias para la base de la pirámide económica (segmento de bajos ingresos)	
	El marketing con causa	Actividades altruistas
Las teorías políticas: (señalan el uso del poder e empresarial en el escenario político)	El constitucionalismo corporativo	Plantea que la empresa es una institución social y debe ejercer el poder de forma responsable,
	La teoría del contrato social	Supone un contrato social implícito firmado por todos los miembros de una sociedad
	La ciudadanía corporativa	Se entiende a la empresa como un ciudadano con responsabilidades con la sociedad
Las teorías integradoras: se asientan en examinar de la empresa a partir de su identificación y respuesta a las demandas sociales)	La gestión de asuntos sociales	Procesos corporativos de reacción a los asuntos sociales y políticos que pueden afectarle significativamente su negocio
	El principio de responsabilidad pública.	Sus adeptos sostienen que un comportamiento empresarial adecuado deriva de una política pública

	La acción social corporativa	Búsqueda de la legitimidad social a través de procesos que ofrezcan las respuestas adecuadas
Teorías <i>éticas</i> (apoyadas en las responsabilidades éticas para construir una sociedad mejor)	La teoría normativa de grupos implicados (stakeholders),	Contempla las obligaciones fiduciarias de la empresa hacia todos sus grupos interdependientes implicados
	Los derechos universales	Basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente
	Desarrollo sostenible	Basada en un desarrollo humano presentes generaciones como en las futuras generaciones
	El bien común	Orientada hacia el bien común social

Cuadro N° 1. Tipos de Teorías de Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: Elisabet Garriga y Domenec Melé, Corporate social responsibility theories: mapping the territory, Journal of business ethics, 2004

Las teorías instrumentales: estas teorías miran a la empresa como instrumento para crear riqueza y a las actividades sociales para ayudarles a alcanzar resultados económicos. En este grupo de teorías se incluyen:

La maximización del valor para el accionista como criterio supremo para evaluar las actividades sociales corporativas.

Las estrategias para lograr ventajas competitivas. Este grupo de teorías presenta tres enfoques:

- Inversiones sociales en un contexto competitivo. Los defensores de este enfoque sostienen que la inversión en actividades filantrópicas puede ser útil para mejorar el contexto de ventaja competitiva de la empresa creando un valor social mayor del que pueden crear los donantes individuales o el gobierno.

- Una perspectiva de la firma y las capacidades dinámicas basada en los recursos naturales. Este enfoque mantiene que la capacidad de una empresa para lograr mejores resultados que sus competidores depende de la interacción de recursos humanos,

organizativos y físicos a lo largo del tiempo y en las rutinas organizativas y estratégicas por las cuales los directivos adquieren dichos recursos, los modifican, integran y combinan para generar nuevas estrategias creadoras de valor.

- Estrategias para la base de la pirámide económica, desde esta perspectiva, algunos estudiosos ven más una oportunidad para innovar que un problema. Una manera de abordar este tema es la innovación disruptiva: productos o servicios que no tienen las mismas capacidades ni condiciones que los utilizados por los clientes en los mercados convencionales y que, por ello, sólo pueden ser introducidos para aplicaciones nuevas o menos complicadas entre los clientes no tradicionales, con una producción de bajo coste y adaptados a las necesidades de la población.

El marketing con causa, cuyo objetivo principal es aumentar las ventas e ingresos de la empresa o la relación con los clientes creando una imagen de marca mediante la adquisición o la asociación con la dimensión ética o la dimensión de responsabilidad social.

Las teorías políticas: señalan al poder y análisis político como parte de la responsabilidad social de las empresas, destacando el poder de estas en la sociedad y un ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político. Garriga y Melé mencionan entre las más trascendentes:

El constitucionalismo corporativo que parte de la premisa que la empresa es una institución social y debe ejercer el poder de forma responsable, sujeta a la "ecuación de poder social" ("Las responsabilidades sociales de los empresarios derivan del poder social que tienen") y la "ley de hierro de la responsabilidad" ("Quien no ejerza su poder social con responsabilidad lo perderá).

La teoría del contrato social integrador, basada en el pensamiento de Locke, supone que las responsabilidades sociales provienen del acuerdo en dos niveles: un contrato macro social teórico que apela a todos los contrayentes racionales, y un contrato micro social real asumido por los miembros de numerosas comunidades locales.

La ciudadanía corporativa, un concepto con tres acepciones diferenciadas: una visión limitada, que comprende la filantropía corporativa, la inversión social o la asunción de ciertas responsabilidades con respecto a la comunidad local; una visión equivalente a la RSC, y otra más amplia, por la que las empresas entran en el escenario de la ciudadanía cuando el gobierno falla en la protección de la ciudadanía incluso en un contexto global. No obstante las diferencias presentadas un rasgo común entre ellas es un fuerte sentido de la responsabilidad de la empresa con respecto a la comunidad local, asociaciones y preocupación por el medio ambiente,

Las teorías integradoras: se asientan en examinar de la empresa a partir de su identificación y respuesta a las demandas sociales. Estas demandas son estimadas en la forma en que se expresa la comunicación entre la sociedad y la empresa. Este grupo de teorías comprende:

La gestión de asuntos sociales, definida como los procesos con los que la empresa identifica, evalúa y responde a los asuntos sociales y políticos que pueden afectarle significativamente.

El principio de responsabilidad pública. Sus adeptos sostienen que un comportamiento empresarial adecuado deriva de una política pública relevante, que incluya el modelo general de dirección social reflejado en la opinión pública, asuntos emergentes, requisitos legales formales y prácticas de ejecución o aplicación.

La acción social corporativa, un grupo de teorías que promueven la búsqueda de la legitimidad social a través de procesos que ofrezcan las respuestas adecuadas.

Y finalmente las *Teorías éticas*, apoyadas en las responsabilidades éticas de las empresas para con la sociedad. Se cimientan en principios que expresan qué se debe y qué no se debe hacer, así como en la necesidad de construir una sociedad mejor. Entre las vertientes principales, se encuentran:

La teoría normativa de grupos implicados (stakeholders), la cual contempla las obligaciones fiduciarias de la empresa hacia todos sus grupos interdependientes implicados (stakeholders): proveedores, clientes, empleados, accionistas y comunidad local. Freeman (1984) en su libro, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, construyó la idea acerca de que al operar cada vez más en ambientes complejos, las empresas deben abarcar objetivos que afectan a más grupos de interés o Stakeholders. Por esta razón, las relaciones con la sociedad suponen atender las exigencias de “cualquier grupo o individuo que puede afectar o verse afectado por el logro de los objetivos empresariales” (Franch et al, 2007, p. 18)

Los derechos universales, basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente.

El desarrollo sostenible, encaminado a lograr un desarrollo humano que tenga en cuenta el acceso a bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades requeridas tanto en las presentes generaciones como en las futuras generaciones. Para evaluar su propia sostenibilidad, la empresa debería adoptar un "triple objetivo" que incluya no sólo los aspectos económicos de la firma, sino también los sociales y medio ambientales.

El enfoque del bien común, que sostiene que la empresa debe contribuir al bien común porque forma parte de la sociedad, a través de la creación de riqueza, la provisión de bienes y servicios de una manera justa y eficiente, respetando la dignidad y los derechos fundamentales de los individuos. De la misma forma contribuyendo al bienestar social y la convivencia en condiciones justas, pacíficas y amistosas, tanto en el presente como en el futuro.

Todo el conjunto de conceptualizaciones, definiciones y teorías que han sido expuestas, plantean diversas maneras de entender a la RSE, así como representan o señalan varios escenarios para el estudio y el establecimiento de un marco de análisis acerca de la misma, para efecto del presente estudio partimos de la idea sobre la relevancia que tiene la percepción y apreciación acerca de las prácticas de la RSE llevadas a cabo por las organizaciones o empresas desde la perspectiva de los grupos relacionados y afectados por el desempeño empresarial, desde esta visión, se asume como referentes teóricos la

concepción ética desarrollada por Garriga y Mele, particularmente los elementos referidos a la teoría normativa de grupos implicados (stakeholders) y el enfoque del desarrollo sostenible, que traza la adopción de un triple objetivo que incluya no sólo los aspectos económicos de la firma, sino también los sociales y medio ambientales. Vinculado a este tópico se presenta la clasificación de Carroll, en la cual son trazadas, desde la óptica de la autora diversas clases de responsabilidad social.

La teoría de los Stakeholders y la Responsabilidad Social Empresarial

La teoría de los stakeholders, posee diversas acepciones al español por ser un término anglosajón, sin embargo para efectos del actual trabajo de investigación, se tendrá en consideración, la relacionada a la RSE, en este sentido, (Marín, 2008) plantea la existencia del stakeholders que

Provea el capital necesario para el funcionamiento de la organización (stockholders), así como los grupos o personas que invierten dinero para adquirir parte de la propiedad de la misma denominados accionistas (shareholders), transitando hacia un modelo en donde diversas partes interesadas (stakeholders) adquieren un peso importante en las decisiones de la organización en la actualidad.

Hacia esta última visión se enfocan las empresas actualmente con el firme propósito de brindar un giro a la mayor cantidad de personas que puedan contribuir en el beneficio de la empresa, esto implica involucrar a los usuarios, clientes, como parte de su accionar económico – legal – moral, en pro de articular acciones que permitan gestar una relación ganar – ganar entre la empresa y comunidad. Por consiguiente (Marín, 2008, p. 32), plantea que este cambio de modelo ha provocado a su juicio dos efectos fundamentales:

- 1) La empresa deja de ser exclusivamente una institución económica, y adquiere una gran incidencia en el desarrollo social y en la atención del medio ambiente.
- 2) Se amplían considerablemente los grupos de interés para las organizaciones empresariales.

Ambas visiones permiten articular cual es la esencia de la empresa para desarrollar su responsabilidad social con énfasis en promover los grupos de interés como aliados de los procesos productivos de la empresa. Es así que la empresa al promover el desarrollo social y atención al medio ambiente, necesita de aliados en las comunidades que contribuyan en optimizar las acciones realizadas desde la empresa y que los recursos invertidos en la protección ambiental sean duraderos en el tiempo, a estos aliados se les pueden considerar grupos de interés o stakeholders, dado que se convertirán en contralores de las inversiones ejecutadas por la empresa en la comunidad. En este sentido, (Mcvea y Freeman, 2005, p. 59) exponen que “la adecuada gestión de la relación con los stakeholders ofrece actualmente “una contribución única y desinteresada a los procesos de toma de decisiones, particularmente en los campos innovadores y emprendedores”.

La RSE desde la visión de stakeholders como innovadores y emprendedores, permite configurar un accionar desde la empresa en donde aborden en las comunidades la formación de grupos de interés conformados para apoyar acciones que beneficien a la comunidad por medio de la protección social, ambiental, del entorno, esto podría desarrollarse por medio del financiamiento de proyectos a innovadores y emprendedores que tengan como filosofía de gestión el desarrollo sostenible mediante la prestación de sus servicios empresariales, generándose así redes cooperativas entre la empresa y los grupos de interés. En este sentido, (Carbonell et al, 2006), señalan que

La teoría de los stakeholders supone una visión integral de las organizaciones, al pretender conseguir un equilibrio entre los grupos de interés de la empresa (clientes, accionistas, proveedores, empleados y sociedad) para poder adaptarse a los continuos cambios que se producen en su entorno y conseguir la supervivencia en el tiempo. (p.69)

La RSE de la EPMAPS si es puesta en práctica con una visión efectiva de reconocer a los grupos organizados de las comunidades como stakeholders, podrán desarrollar alianzas que permitan contextualizar la RSE como una opción innovadora que le permita a la empresa responder a diversas necesidades más allá de su filosofía de gestión, lo cual le permitirá innovar y estar actualizada de cara a los nuevos desafíos sociales, económicos, que puedan surgir desde las diversas realidades comunitarias en pro de cooperar en la transcendencia de tales retos, de ese modo existirá la real oportunidad para configurar acciones en conjunto entre la empresa y los stakeholders comunitarios como aliados

empresariales. En sustento de lo planteado, (Post et al 2002) señalan que la nueva visión de las partes interesadas plantea que la capacidad de una empresa para generar riqueza sostenible en el tiempo, y por lo tanto su valor a largo plazo, está determinado por sus relaciones con las partes interesadas críticas”.

Los usuarios finales (comunidades) es una parte interesada crítica del servicio que presta la EPMAPS, son ellos quienes reciben la calidad del servicio, además quienes lo pagan y por consiguiente tienen una alta cuota de responsabilidad en la inversión que recibe la empresa, por consiguiente son los principales interesados que el servicio prestado sea de óptima calidad, lo cual abre la posibilidad de que quienes tengan proyección de innovadores y emprendedores se puedan integrar como stakeholders a la EPMAPS, es así que Rodríguez et al (2007, p. 72), expresan que los stakeholders son:

Grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de ésta, que influyen a su vez en la consecución de los objetivos marcados y su supervivencia.

Desde los planteamientos realizados los stakeholders, se constituyen en grupos sociales aliados a la EPMAPS para que esta pueda realizar su RSE desde una perspectiva de la acción social transformadora y no desde una mera actividad asistencialista a las comunidades. El enfoque de los stakeholders, trabajado desde un accionar social transformador permite el trabajo cooperativo, generando progresivamente la sinergia entre las partes involucradas para proyectar un trabajo que sea sostenible en el tiempo, siendo una ventaja para la empresa, por cuanto le permite planear estratégicamente en favor de crecer en el corto, mediano y largo plazo, de la mano de sus mejores aliados que son sus usuarios o clientes finales.

Clases de Responsabilidad Social

Para analizar las clases de Responsabilidades Sociales que existen en las empresas, en 1991 Archie Carroll, desarrolló la Teoría de la Pirámide donde las define en cuatro clases:



Figura 1. Teoría de la Pirámide de Carroll

Fuente: Archie Carroll, *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*, Indiana, 1991.

En esta pirámide se plantean 4 clases de responsabilidades sociales para las empresas, estas son: económicas, legales, éticas y sociales o filantrópicas.

Responsabilidades Económicas. - Se encuentra en la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Toda empresa debe ser sostenible económicamente, y retribuir a sus propietarios por su inversión. Se refiere a la función esencial de la empresa. La producción de los bienes y servicios

Responsabilidades Legales. - Relacionadas al cumplimiento de la ley y la observancia de las regulaciones estatales, su actuación debe estar dentro del marco legal, cumpliendo con todas las normas y disposiciones legales. Del mismo que en el ámbito de la sociedad las empresas asumen su rol productivo, se han establecido leyes y reglamentos bajo los cuales las empresas deben desarrollar sus actividades,

Responsabilidades Éticas. - Se refiere a la obligación de hacer lo justo, cumplir con las expectativas de la sociedad y con un comportamiento correcto, que trascienda del solo

cumplimiento de la ley, llevando a cabo actividades de RSE porque son necesarias, de forma voluntaria, como parte del modelo de gestión, estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera.

Responsabilidades Filantrópicas. - Consisten en aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas prácticas envuelven el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoran la calidad de vida de la población. Existe una diferencia entre las responsabilidades éticas y filantrópicas o sociales.

En atención a lo establecido en la Pirámide de Carroll, se considera que una organización lleva a cabo la RSE, cuando cumple de manera simultánea con las 4 responsabilidades mencionadas: económica, legal, ética y social o filantrópica. De esta manera el entorno social, económico, jurídico e institucional condiciona la actividad de las empresas, que ven como alteraciones del mismo pueden producir modificaciones en sus cualidades esenciales, en sus objetivos y en las expectativas y demandas a cubrir de los distintos grupos de interés.

En esa misma dirección, el Worldbank plantea la pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial compuesta por:



Figura 2: Pirámide de la RSE

Fuente: https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf

1. La proyección a la familia del colaborador, o, las personas más cercanas a la empresa que no figuran en su nómina. El trabajo con la familia de los colaboradores hará que se fortalezca la lealtad de todos los colaboradores por el bienestar de sus familias. Acciones extensión de beneficios, capacitaciones, difusión de la labor que realizan los empleados hará que las familias se conviertan en aliadas de la empresa y voceros de las acciones que se efectúan.

2. Proyección a la comunidad que debe, básicamente, articular alianzas con organizaciones públicas y privadas locales, con la finalidad de sumar esfuerzos para conseguir los objetivos propuestos y metas comunes de carácter local y estructural que faciliten el desarrollo sostenible de la zona en lo que se da en llamar “buenos vecinos corporativos”. En este sentido, la empresa debería ser la promotora del establecimiento de estrategias de responsabilidad social en conjunto con la comunidad, producto de un consenso y trabajo conjunto que conlleve a resultados positivos para todos.

3. Diseño y ejecución de políticas de Estado que constituye la participación del empresariado en la agenda social del país en el que se desarrolla, esto es prioritario dado que “el desarrollo productivo de un país está estrechamente ligado al desarrollo de sus habitantes” (Eumed, 2014) por eso es importante que las prácticas de interacción con las decisiones gubernamentales y diseño e implementación en las empresas locales y municipales sean orientadas a conseguir metas y propósitos comunes, en conjunto ya que es conocido que el objetivo de las empresas del sector público es el mismo bienestar de la comunidad en el ámbito local o nacional, o en ambos.

La pirámide es una herramienta que ha sido creada con el propósito de ayudar a las empresas a definir las áreas de acción en términos de responsabilidad social empresarial. Es a través de la pirámide que las empresas tienen los criterios que necesitan a la mano para poder diseñar políticas de RSE. (Worldbank, 2006) Las tendencias actuales se orientan a una administración y organización horizontal, donde todos los componentes aportan desde un mismo punto al cumplimiento de los objetivos teniendo cada uno la importancia necesaria para el efecto.

Entorno De La Responsabilidad Social Empresarial

En el ámbito de las acciones empresariales y acorde con el desarrollo de la RSE, las empresas asientan su desempeño en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, interactuando con dos tipos de entorno, el entorno interno y el externo.

a. Entorno Interno.

Este entorno contempla como grupos de interés a los directores, a los trabajadores, a los accionistas o dueños de las empresas, considerando también el proceso productivo y la toma de decisiones. Dentro de este entorno se encuentra:

- ✓ La Comunidad Interna: Constituida por los empleados, dueños y accionistas, para estos grupos la Responsabilidad Social debe direccionarse hacia el alcance de una mejor calidad de vida y un ambiente seguro para el desarrollo de sus actividades
- ✓ La Conducta Empresarial: Esta se expresa por medio de la declaración de los principios y valores, que a su vez fundamentan la actuación bajo los cuales desarrolla sus funciones e interactúa con los grupos de interés que la conforman y representan el comportamiento hacia la comunidad externa.
- ✓ Relación con los recursos naturales: Esta se manifiesta con la forma en que se desenvuelven los procesos de la empresa, compaginando la búsqueda de la eficiencia en el manejo de los recursos, reduciendo las afectaciones al medio y los efectos perjudiciales a la comunidad.

b. Entorno Externo.

En el ámbito de ejecución de las acciones empresariales se presentan relaciones con grupos externos a la empresa, entre los que se encuentran: proveedores, clientes, la comunidad local, los socios comerciales, las autoridades y organizaciones de la sociedad civil. Dentro de estas relaciones se encuentran:

- ✓ Relación con los Proveedores: Las empresas deben añadir en sus prácticas criterios de responsabilidad social para seleccionar a sus proveedores, considerando el cumplimiento por parte de éstos, de acciones sociales y medioambientales. De esta manera mantienen la coherencia de sus prácticas con las de sus asociados.
- ✓ Relación con los Clientes: La relación con los clientes manifiesta a través de las acciones llevadas a cabo por parte de las empresas para satisfacer las necesidades de éstos y con el cumplimiento de sus expectativas, esto incluye el respeto y

buenas prácticas con el medio ambiente. De esta forma se crean buenas relaciones y crece la confianza en la empresa.

- ✓ Relación con los Competidores: Esta relación puede constituirse entre empresas competidoras trabajando de manera mancomunada para producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE, que si lo hicieran trabajando por separado.

La RSE se ha transformado en un tema de importancia para ciertas organizaciones del mundo actual debido a la incidencia de las empresas en la sociedad en los ámbitos económico, social, ambiental; justamente, se han presentado una serie de cambios en el medio ambiente, “dado el desmejoramiento de la calidad de vida de la población, por los escándalos corporativos que se han suscitado debido a la ausencia de ética empresarial”. (Merchán, 2016, pág. 51) La ética en las empresas se encuentra en fase de análisis dada la importancia de “responder ante la comunidad” por las gestiones económicas y ambientales en las que están inmersas las organizaciones. (Olaya Rojas, 2016) Somos testigos presenciales de grandes trastornos ambientales en el mundo, muchos de ellos son causados por la irresponsabilidad de las Empresas. Las consecuencias y el impacto que ha tenido las prácticas empresariales sin considerar el concepto que encierra la RSE, demandan y sugieren que estas tengan un carácter de obligatorio.

El contenido de la RSE debe conformarse con la integración de las finalidades propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial (Castillo, 1986). De esta forma, al determinar las áreas de la responsabilidad social a través de las demandas sociales, puede constatar que los campos de interés de los distintos grupos sociales hacia la empresa son tanto de naturaleza económica, como social (no económica). Por eso debe entenderse la RSE como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica.

Desarrollo

Según (Perroux, 1964, p 174), el desarrollo involucra cambios, pero estos deben plantearse no solo de forma cuantitativa sino también cualitativamente. En virtud de ello expresa que el desarrollo:

No es únicamente acumulación de capital, mayor productividad del trabajo y progreso tecnológico, sino también generación de una estructura productiva en la cual las partes (individuos e instituciones) que la constituyen interactúen y se fortalezcan en sus capacidades y habilidades de formación y capacitación.

De acuerdo con esta apreciación, es posible concordar en una definición praxeológica del desarrollo, el cual debe propender a la mejora, considerando las capacidades, habilidades y demás potencialidades de los individuos, por lo que se debe estudiar sus debilidades, en aras de brindar respuesta a sus necesidades.

Desarrollo Social

El desarrollo social ha sido uno de los pilares de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), lo cual se vincula directamente con el desarrollo económico y hace hincapié en el desarrollo social como parte fundamental para garantizar el mejoramiento de la vida de todas las personas.

En consideración a eso, apoya los esfuerzos de los gobiernos por hacer llegar a toda la población, los servicios, sociales de salud, educación, planificación de la familia, vivienda y saneamiento, además de elaborar modelos para programas sociales que integran los aspectos sociales, económicos, ambientales y culturales del desarrollo.

A este respecto, (Midgley, 1995 p.8), concluye que el desarrollo social es “un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico.” De esta cita, se desprende la idea de que las organizaciones deben velar por el crecimiento y por ende el desarrollo social, generando acciones que garanticen el bienestar de sus ciudadanos.

Desarrollo Ambiental

La toma de conciencia a nivel mundial sobre el medio ambiente, viene dada por la reflexión que ofrece los embates del calentamiento global, que con la revolución industrial ha hecho de los ecosistemas vulnerables debido a los residuos que generan sus acciones. Aunado a eso, la densa población de la tierra y los modelos de crecimiento económico imperantes a nivel mundial, acarrear consecuencias que afectan los recursos naturales del planeta que degenera en la degradación ambiental.

Estas implicaciones, traen una gran preocupación a nivel internacional y en las últimas décadas del siglo XX, la comunidad internacional con estrecha relación entre el desarrollo económico y el medio ambiente, posiciona su marco expresivo con la creación de la ONU en el año 1983 y delega en la Comisión de Desarrollo y Medio Ambiente investigaciones integradas por un grupo de personalidades del ámbito científico, político y social, representativo de los diversos intereses existentes entre el desarrollo económico y social y sus efectos más o menos inmediatos sobre el medio natural para establecer un nivel sostenible de población, satisfacer las necesidades humanas elementales ; conservar y reforzar la base propia de recursos naturales.

De allí que, el origen del concepto de desarrollo ambiental está asociado a la Sustentabilidad ambiental, y el término ha sido utilizado como sinónimo con el medio ambiente, lo cual para (Gómez, 2002 p.24), se refiere a la capacidad de la naturaleza para absorber y recomponerse de las acciones y agresiones antrópicas. Dadas esta concepción, se puede inferir que, el desarrollo ambiental debe estar sujeto al control de sus impactos negativos al ecosistema, además deben garantizar acciones que minimicen sus embates.

Desarrollo Sustentable y Desarrollo Sostenible

Los términos sustentable y sostenible han sido popularizados a través del tiempo desde diversos enfoques teóricos en torno al tema del desarrollo y sus concepciones han variado, en correspondencia con los autores y paradigmas de que se trate. Como quiera que, la RSE se asume desde el impulso que ésta pueda darle al desarrollo local de las comunidades, en esta tesis se asume el enfoque de (Mass, 2007 p.60), quien explica la sustentabilidad de la siguiente guisa:

“Lo sustentable se presenta desde una armazón de naturaleza multipolar donde la base material, las personas y el conjunto de relaciones existentes generan un entramado en infinitud de dimensiones: económica, social, política, moral, estética, gerencial, estratégica, ambiental, entre otras esferas, cuyas uniones son difíciles de identificar y distinguir. Se refiere a las bases fundamentales del desarrollo y al entramado relacional que otorga fundamento existencial para el aseguramiento del mismo”.

De cuyas consideraciones puede decirse que la sustentabilidad de un proyecto está determinada por elementos multifactoriales que se conjugan en una serie de dimensiones complejas; que a su vez asegura la existencia del proyecto en cuestión, donde, en palabras de la autora precitada “un cúmulo de fundamentos permanece constante, independientemente de la cultura, la función de la producción, el tipo de gerencia, el negocio al que se dedique, etc.”.

Al proseguir la autora define la sustentabilidad como se expresa a renglón seguido:

“La sustentabilidad es el fundamento o estructura sobre la cual se articulan las condiciones necesarias y suficientes para que se ejecuten las estrategias de Desarrollo Endógeno y se logren los propósitos originariamente establecidos por el interesado, ya se trate de una persona, región o un país” (Op cit, p.61).

Por su parte la sostenibilidad se entiende como la posibilidad en el devenir, enmarcado en un ámbito cronológico, en un transitar diacrónico, esto es, a través del tiempo. Es una forma de recorrido de todos los elementos a través del tiempo, con condiciones variadas, donde la movilización de los factores es una característica fundamental. Ello se plantea, en correspondencia con (Op cit, p. 62) se expresa y define de la siguiente forma:

La sostenibilidad viene dada por el conjunto de movimientos que se dan a través del tiempo sobre los elementos constituyentes del desarrollo para realizar los cambios necesarios que permitan el éxito en la estrategia y logro del denominado Desarrollo Endógeno. El cual a su vez es considerado por esta misma autora desde dos aristas fundamentales que son el Desarrollo Endógeno como finalidad y como estrategia. La primera de ellas se asume como una imagen objetivo que encierra críticamente, la conjunción de eventos y circunstancias a lograr, debido a un conjunto de potencialidades

y posibilidades existentes en el contexto de que se trate: y la segunda arista el Desarrollo Endógeno como estrategia se configura en una acción compartida a largo plazo que permea a través de organizaciones, cultura y medios que dan organicidad, sentido y significado particular, a la vida de una comunidad determinada; así el DE es a su vez, un fin y una estrategia.

En ese orden cabe resaltar que, la relevancia de estos fundamentos que permanecen constantes es que son ellos precisamente los que aportan la sustentabilidad a un proyecto determinado para alcanzar el desarrollo local, que algunos autores como Mass (Op cit) denominan desarrollo endógeno y otros como Novo (2006) denominan como desarrollo glocal, por ejemplo.

Marco Legal

Según (Villafranca, 2002 p.25), “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. Estos documentos jurídicos, aluden los temas tratados y sustentan el entorno legal de la investigación. Desde el punto de vista de la argumentación legal, es necesario apelar a los siguientes articulados de la República de Ecuador

En primer lugar, se presenta la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), De conformidad con lo establecido en la Empresa es una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión en el sector estratégico agua.

La política pública se define como un curso de acción de la gestión pública que institucionaliza la intervención pública en respuesta a un problema social identificado como prioritario, y que se convierte de esta manera en materia de política de Estado. (SENPLADES, 2013).

Las políticas públicas en el Ecuador, han ido adquiriendo un carácter predominantemente participativo entre Estado y sociedad para garantizar el buen vivir, por ello a las empresas públicas les corresponde, entre otras funciones, alinear su gestión a los planes del buen vivir y todos los derechos de las y los ecuatorianos dentro de su ámbito de acción.

Por otra parte, de acuerdo a los planes para el Buen Vivir (2007-2010, 2009-2013, 2013-2017) reconocen a las empresas públicas como agentes de la transformación productiva y destacan su rol en el aseguramiento de la soberanía y la eficiencia de gestión en los sectores estratégicos. A través de ellas, no sólo se pretende generar renta extractiva, sino también potenciar la reconversión productiva hacia la sociedad del conocimiento.

El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos, consecuentemente se prohíbe toda forma de privatización del agua. (Plan para el buen vivir, 2013-2017: Art. 318)

La gestión de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) se encuentra estrechamente vinculada con los objetivos nacionales para el Buen Vivir del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, específicamente con los objetivos 3,7 y 11 que establecen: Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población, Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y La Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP.

Entretanto, el Consejo Metropolitano de Quito mediante Ordenanza Municipal Nro. 170 y 171, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 276 de 30 de marzo 2012 y Nro. 274 de 5129 de marzo 2012, aprueba y expide el Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito y el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial, como el instrumento de planificación del desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito.

Mientras, el Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito 2012-2022 contiene los principios de la planificación metropolitana del desarrollo y del ordenamiento territorial; el diagnóstico general estratégico del Distrito Metropolitano de Quito; el modelo de desarrollo y ordenamiento territorial; los ejes estratégicos del Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito; y, el modelo de gestión del Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito y Ordenamiento Territorial.

Tiene por objeto ordenar, compatibilizar y armonizar las decisiones del Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito, respecto de los

asentamientos humanos, las actividades económico-productivas y el manejo de los recursos naturales en función de las cualidades territoriales. (Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012-2022: 3)

A manera de síntesis, cabe señalar que, los artículos citados dejan claro y explícito el derecho inviolable que tienen las personas al servicio del agua potable para garantizar su vida en correspondencia con los planes del Buen Vivir, en pos de lograr y mantener la calidad de vida de los ciudadanos en atención a sus requerimientos más vitales para la existencia.

CAPÍTULO III

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Este capítulo se refiere a la metodología utilizada para la presente investigación, la cual fue emprendida de acuerdo a los métodos, técnicas y procedimientos que contribuyeron a responder las preguntas de investigación y objetivos planteados. Aunado a ello, para el alcance de los propósitos planteados fue aplicada una entrevista semiestructurada como técnica de recolección de información, mediante un guion de entrevista como instrumento de indagación.

Paradigma de la Investigación

El trabajo de investigación se encuentra enmarcado dentro del paradigma interpretativo, por cuanto se estudia el significado de las percepciones y de la vida social en relación a la RSE como eje de desarrollo económico, social, y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), usando como criterio de evidencia, las argumentaciones dadas en las entrevistas semiestructuradas por parte de los informantes claves. Desde esta perspectiva, el paradigma interpretativo busca la comprensión e interpretación de los fenómenos que se presentan en la sociedad.

Sustentando lo planteado, (Sandín, 2003, p.56), señala que el paradigma interpretativo

“emergió como reacción al intento de desarrollar una ciencia natural de los fenómenos sociales”, es decir, es un paradigma que comprendió desde las realidades sociales todos aquellos factores culturales, sociales, humanos, religiosos, entre otros, producto de una comunidad, a fin interpretar y comprender la realidad. El paradigma interpretativo para (González, 2011 p.16):

Aspira simplemente a explicar los significados subjetivos asignados por los actores sociales a sus acciones, así como a descubrir el conjunto de reglas sociales, que dan sentido a las actividades sociales sometidas a escrutinio sociales (en nuestro caso las actividades educativas), y así revelar la estructura de inteligibilidad que explica el porqué de dichas acciones, que tienen los sujetos que las emprenden.

Desde lo planteado, se comprende que el paradigma interpretativo se enfoca en la interpretación de la realidad desde la perspectiva de los actores sociales en el ambiente natural en que ocurren los eventos, es decir, se sumerge en la dinámica de vida de las personas, comprenden las acciones propias, su percepción y visión de la realidad, para interpretarla y darle significado, en este caso particular sobre lo relacionado a la RSE como eje de desarrollo económico, social, y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).

Método de Investigación

El método de investigación, en concordancia con los propósitos de la investigación se orientó hacia el hermenéutico – fenomenológico por cuanto este permite estudiar, comprender, las vivencialidades de los actores sociales a partir de las referencias discursivas que tienen los involucrados en el proceso investigativo, sobre su entendimiento en función del fenómeno de estudio, siendo este la RSE como eje de desarrollo económico, social, y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS). Para la construcción de este proceso dialéctico – hermenéutico, se tuvo en cuenta los postulados de (Dilthey, 1951) quien afirma “toda expresión de la vida humana es objeto natural de la interpretación hermenéutica”.

Esto permitió interpretar los significados de las expresiones humanas que han comunicado una verdad en un determinado momento, haciendo posible que el investigador internalice las premisas emergentes con el fin de codificar información resultante del proceso investigativo. Por otro lado; (Gadamer, 1975, p.67) afirmó que

Nunca podremos tener un conocimiento objetivo del significado de un texto o de cualquier otra expresión de la vida psíquica, ya que siempre estaremos influidos por nuestra condición de seres históricos: con nuestros valores, normas y estilos de pensamiento y de vida, nunca tendremos conocimiento objetivo del significado de un texto o de cualquier otra cosa. La interpretación implica una “fusión de horizontes”, una interacción dialéctica entre las expectativas de quien interpreta y el significado del texto o acto humano

Este planteamiento permite inferir que el significado que las personas atribuyen a los fenómenos puede darse desde varias perspectivas, en función de lo que estos significan para él, a través de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo, y con el propio proceso interpretativo llevado a cabo por la persona al afrontar las situaciones y circunstancias que va encontrando a su paso

Para el procedimiento investigativo se tuvo en consideración la perspectiva metodológica de Gadamer sobre las fases para acceder a lo estudiado, el cual se especifica a continuación:

Fase I. La interpretación: En esta fase se exponen las ideas y apreciaciones del investigador con respecto a los textos analizados, las entrevistas y las visiones del investigador realizadas y lo ofrecido significativamente por el texto o el acto humano.

En este sentido, Gadamer (1975) alude a una suerte de condición ubicua del intérprete sobre el interlocutor, es decir, coloca en la crítica del intérprete de su subjetividad razonablemente, la responsabilidad de la interpretación, aclarando que el trabajo del sujeto no es simplemente la reproducción de lo que dice en realidad el interlocutor, sino que además debe hacer que su opinión cuente de manera tal que parezca necesaria, partiendo siempre de la autenticidad de la situación dialógica que sólo él es capaz de reconocer como conocedor del lenguaje de las dos partes.

Fase II. La comprensión: Esta fase incluye las entrevistas y conversaciones que lleven a la interpretación del fenómeno de estudio, todo ello para conocer cómo fue la vivencialidad de los informantes claves con el fenómeno de estudio. En este sentido, (Gadamer, 1975) afirma que esta fase comprende el análisis y su interconexión con las localidades interactuantes esto permitirá hacer congruente el hilo discursivo, en el razonamiento interpretativo y de aplicación de los contenidos a obtenidos.

Fase III. La aplicación: En esta se llevó a cabo el desarrollo de las ideas iniciales con base en lo extraído de los textos, entrevistas y reflexiones en este caso, se trata de la verificación de los objetivos trazados a través de la interpretación. Para (Gadamer, 1975) la aplicación no quiere decir aplicación ulterior de una generalidad dada, comprendida primero en sí misma a un caso concreto; ella es más bien la primera verdadera comprensión de la generalidad que cada texto dado viene a ser para nosotros: La comprensión es una forma de efecto, y se sabe a sí misma como efectuar.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación con el cual se trabajó es el cualitativo, ante lo cual, (Sandín, 2003, p. 138), considera que:

El diseño de una investigación cualitativa exige que el investigador se posicione y adopte una serie de decisiones no solo durante la elaboración del proyecto de investigación y al inicio del proceso investigador, sino también durante y al finalizar el estudio. Es por ello que la mayoría de autores coinciden en identificar el proceso de investigación cualitativa como emergente, flexible, y no lineal, enfatizando su carácter contextual y de adaptación a la realidad y avatares de la propia investigación.

Las ideas expuestas por Sandín, permiten afirmar que en el diseño de investigación cualitativa, el investigador se apropia del método y todo su proceso, a fin de tomar decisiones para comprender la realidad de estudio durante el pre-inicio, inicio, desarrollo y culminación de la investigación. Por lo tanto, es considerado como un diseño emergente que surge de la interacción entre el investigador y los actores sociales, de esa

interactividad entre el contexto social, y las diferentes situaciones presentes la investigación.

El trabajo científico asumió el diseño de investigación cualitativa de campo por su carácter emergente, flexible y de adaptabilidad al contexto social, para comprender las realidades vividas por los informantes claves con el fenómeno de estudio con el fin de conocer sus vivencias en pro de consolidar el propósito principal de la investigación. El diseño cualitativo, por ser emergente flexible, permite hacer un recorrido metodológico en base a la consecución de los propósitos de la investigación,

Informantes claves de la investigación

En relación a los informantes claves; (Goetz y Lecompte, 1988 p.134), señalan que son “individuos en posesión de conocimiento, status o destrezas comunicativas especiales y que están dispuestos a cooperar con el investigador”. Son personas que hacen vida en el escenario de investigación, tienen una relación ontológica con el fenómeno de estudio en similitud al investigador y sobre todo; poseen información relevante para el proceso investigativo. Por otro lado; Goetz y Lecompte (1988: 134), señalan que los informantes claves son “personas residentes durante mucho tiempo en una comunidad, miembros de instituciones fundamentales o conocedores de los ideales culturales del grupo”, es decir, personas con alto grado de conocimiento sobre el fenómeno que se investiga.

De ese modo, se tiene que los informantes claves, están constituidos por doce (12) actores sociales, discriminados en cuatro referidas al sector rural, cuatro al sector urbano y cuatro de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), quienes por medio de la entrevista semiestructurada expresaron sus opiniones sobre el fenómeno de estudio, lo cual permitió al investigador generar el proceso de análisis de información para construir las categorías desde el método hermenéutico – fenomenológico.

A su vez, los informantes claves fueron codificados a fin de contar con un proceso

metódico a la hora de analizar la información aportada, tal codificación está conformada por un número y dos letras del nombre del informante clave.

Codificación de los informantes claves

Informantes claves	Codificación asignada
Informante clave 1	ICR01
Informante clave 2	ICR02
Informante clave 3	ICR03
Informante clave 4	ICR04
Informante clave 5	ICU05
Informante clave 6	ICU06
Informante clave 7	ICU07
Informante clave 8	ICU08
Informante clave 9	ICE09
Informante clave 10	ICE10
Informante clave 11	ICE11
Informante clave 12	ICE12

Fuente: Autor (2018)

Leyenda: ICR = Rural. ICU = Urbano. ICE = Empresa.

Criterios de selección de los informantes clave

Los informantes clave deben conocer el fenómeno de estudio, lo mejor posible con la finalidad que pueda contribuir en brindar información desde sus experiencias, vivencialidades, por cuanto esto permite tener los insumos necesarios para estructurar la codificación de la información con la mayor pertinencia posible. En este sentido, (Martínez, 2008 p.85), señala que la selección de los informantes claves “requiere que el investigador especifique con precisión cuál es la población relevante o el fenómeno de investigación, usando criterios (que justificará) que pueden basarse en consideraciones teóricas o conceptuales, intereses personales y circunstancias situacionales, u otras consideraciones”.

Por consiguiente, se crearon los criterios de inclusión de los informantes clave al proceso investigativo con la finalidad de contar con la orientación necesaria a la hora de tener en

consideración (seleccionar) a los informantes que iban a generar la información pertinente en consideración a los objetivos de la investigación, en este sentido se presentan los siguientes criterios:

Clientes:

- Ser mayor de edad
- Usuario de EPMAPS.
- Pertenecer a comunidades aledañas al radio de atención de la EPMAPS.

Empleados:

- Ser mayor de edad
- Pertenecer a la empresa como empleado de la EPMAPS

La EPMAPS al poner en práctica la RSE tiene la oportunidad de desarrollarla a través de alguno de los grupos de interés planteados en los criterios, de ese modo se genera una relación con los stakeholders, donde la empresa procura gestar una acción social transformadora.

Técnica e instrumento de recolección de la información

Las técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación buscan mantener un equilibrio con el diseño cualitativo de investigación, a fin de captar la realidad lo más cercano posible, permitiendo la obtención de información sobre el fenómeno de estudio. Para (Martínez, 2008 p.88), las técnicas se “centran ordinariamente en el lenguaje hablado o escrito, pero el lenguaje sirve tanto para revelar lo que pensamos y sentimos como también para ocultarlo”, es decir, las técnicas se convierte en un factor esencial de obtención de información.

En este orden de ideas, la técnica utilizada en la investigación fue **la entrevista**. Según (Martínez, 2008, 95), señala que “el propósito de la entrevista de investigación cualitativa es obtener descripciones del mundo vivido por las personas entrevistadas, con el fin de

lograr interpretaciones fidedignas del significado que tienen los fenómenos descritos”, es decir, comprender el fenómeno de estudio desde la realidad o matriz epistémica de los informantes claves. Para eso la entrevista se convierte en una herramienta clave de todo investigador cualitativo, a fin de obtener información desde la realidad de estudio.

Estas técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación tienen concordancia con el método de estudio, permitiendo obtener información desde el ambiente natural en que ocurren los eventos, sin sufrir alteración, plasmando la realidad tal cual como se manifiesta, para dar paso luego, a la descripción protocolar de la información, el análisis de la información aportada por los informantes claves.

Para la entrevista se utilizó el guion de preguntas, flexible, que orientó al investigador sobre las categorías centrales del estudio, ante lo cual, pueden emerger interrogantes o preguntas producto del intercambio de información entre el investigador y el informante clave. Como instrumento de recogida de los datos, se utilizó la grabadora, por cuanto esta permite almacenar la información de manera exacta tal como lo expresan los informantes claves, por lo que (Reitz, 2007 p.3), define como “grabación sonora a las vibraciones sonoras que han sido grabadas en forma mecánica, electrónica o digital en un medio diseñado para reproducir con la ayuda de un equipo de audio”.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo, se procesa hermenéutica – fenomenológicamente el fenómeno de estudio, con la finalidad de cumplir con los propósitos de la investigación, en este sentido:

Interpretación y comprensión de la información obtenida

En concordancia con el contexto metodológico, se desarrolló la fase de interpretación del círculo hermenéutico – fenomenológica de (Gadamer, 1975 p.79), desarrollándose la observación participante, la cual le permitió al investigador generarse criterios sobre la relación de los informantes claves con el tema de la responsabilidad social empresarial y

su desarrollo económico, social y ambiental, luego se procedió a una fase de entrevistas, por medio de interrogantes que se formaron en la psiquis del investigador a la luz de la observación participante.

De ese modo se procedió a desarrollarse el proceso investigativo el cual se devela en el actual capítulo, para lo cual fue necesario construir una nomenclatura de análisis con el fin de interpretar la información de un modo sistémico, ordenado, a la vista del lector, por consiguiente, se presenta el cuadro N° 2

Cuadro 2. Nomenclatura de Análisis

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
ICR01	Informante clave 1
ICR02	Informante clave 2
ICR03	Informante clave 3
ICR04	Informante clave 4
ICU05	Informante clave 5
ICU06	Informante clave 6
ICU07	Informante clave 7
ICU08	Informante clave 8
ICE09	Informante clave 9
ICE10	Informante clave 10
ICE11	Informante clave 11
E12	Informante clave 12
I	Investigador
ET	Entrevista

Fuente: Construido por el investigador

Bitácora de Investigación

A partir de los encuentros entre el investigador y los informantes claves, se construyó una bitácora de investigación, para ello se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada, es decir, para el autor, el fenómeno debe ser investigado tal y como es tomando en cuenta el contexto en el cual se genera, teniendo presente además, las precogniciones del investigador, llevándolo así al plano de la intersubjetividad, que no es otra cosa que involucrarse en el fenómeno para familiarizarse con él y ponerse en la posición de los actores involucrados. Complementando lo planteado, (Schütz, 1979 p.39) señala lo siguiente:

Al vivir en el mundo, vivimos con otros y para otros y orientamos nuestra vida hacia ellos (...) al unírnos con ellos en la actividad y el trabajo común, influyendo sobre ellos y recibiendo a nuestra vez su influencia, al hacer todas estas cosas, comprendemos la conducta de los otros y suponemos que ellos comprenden la nuestra.

Partiendo de lo planteado, se desarrolló un proceso de intersubjetividad entre el investigador y los informantes claves, mediante el cual se pudo interpretar, comprender, desde una visión hermenéutica – fenomenológica el fenómeno de estudio, por consiguiente se procedió a realizar la matriz de categoría, la cual luego se interpretó a la luz de las evidencias emitidas desde la entrevista semiestructurada realizada a los informantes claves, para luego generar la estructuración de las categorías desde la nueva visión impregnada tanto por los informantes clave, como el investigador, para proceder a la comprensión del fenómeno de estudio y su contrastación teórica, de ese modo, se procedió a la teorización de la investigación.

En función de procesar metodológicamente las categorías de investigación, se procedió según lo planteado por (Martínez, 2002 p.233) quien señala que “consiste en resumir o sintetizar en una idea un conjunto de datos o información escrita, grabada o filmada para su fácil manejo posterior”. Las categorías fueron estructuradas en función de lo planteado desde la percepción ontológica del investigador de comprender el fenómeno de la responsabilidad social empresarial desde la perspectivas del desarrollo económico, social, ambiental, para esto se realizó una entrevista a los informantes clave para conocer su impresión sobre las categorías planteadas y tener así, la visión intersubjetiva del fenómeno de estudio.

De ese modo se procedió con el proceso de transcripción del encuentro de los informantes claves, luego se extrajo los conceptos y se codificó las unidades de análisis extraídas. A continuación se muestran las siguientes estructuras de la investigación:

Matriz de Categorías

Cuadro N°- 3. Matriz de Categorías

CATEGORÍA 1	CÓDIGO	CONCEPTOS	INFORMANTES CLAVES
-------------	--------	-----------	--------------------

Responsabilidad social empresarial	RSE	Herramientas del desarrollo	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
		Cumplimiento de necesidades socio comunitarias	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
		Bienestar social	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
CATEGORÍA 2	CÓDIGO	CONCEPTOS	INFORMANTES CLAVES
Desarrollo económico, social y ambiental	DESA	Impulso económico	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
		Gestión social	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12
		Impacto ambiental	ICR01, ICR02, ICR03, ICR04, ICU05, ICU06, ICU07, ICU08, ICE09, ICE10, ICE11, ICE12

Fuente: datos obtenidos a partir de la aplicación de las técnicas e instrumentos por el investigador

Desde las categorías centrales de investigación: Responsabilidad social empresarial, así como desarrollo económico, social y ambiental, se generaron una serie de preguntas (entrevista semiestructurada), la cual fue procesada mediante el análisis de contenido y método de Gadamer, emergiendo así sub categorías (conceptos) que se evidencian en forma de resumen en el cuadro N° 1 matriz de categorías.

Para lograr tal síntesis se procedió a interpretar lo expresado por los doce informantes claves, los cuales fueron segmentados en sector rural, urbano y empresarial, desde cada óptica de generó el análisis hermenéutico que permitió reconstruir las categorías centrales de estudio, con base a una visión emergente para generar así la teorización sobre el fenómeno de estudio, lo cual contribuye a contar con nuevos aportes teóricos que

subyacen en la conformación de teoría contextualizada a la realidad del Ecuador. De ese modo, se presenta a continuación el proceso de hermenéutico de análisis:

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

ENTREVISTAS	ICR01	ICR02	ICR03	ICR04	
CATEGORÍA	Concepto	Extractos de las entrevistas			
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Herramientas del desarrollo	la empresa generar o incrementar yo sea el estatus económico de una comunidad mediante herramientas que faciliten el mejoramiento de una sociedad Si he tenido la oportunidad de ver varias obras que ha hecho la empresa y pues efectivamente cuando se ha tenido alguna	Una empresa ayuda a la sociedad a poder satisfacer todas sus necesidades mediante actividades que sean eficaces. Si lleva a cabo ya que tiene contacto con la con la sociedad se traslada hacia el campo y ayuda a la gente en sus necesidades	la responsabilidad social empresarial deberíamos de verlo dentro de dos puntos como empresa y cómo, bueno esta pregunta abarcaría dentro de la responsabilidad que tengamos o estar conscientes de cómo repercuten las acciones de nosotros para la el desarrollo	Es un modelo de gestión empresarial que se replica a nivel mundial respondiendo a las tendencias del mundo en mi sector ha estado dentro de los parámetros de responsabilidad estado llevando un buen manejo

necesidad por
parte de la
empresa ha
cumplido
eficientemente

económico de la
sociedad

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La responsabilidad social empresarial es percibida por los informantes claves, como la obligación de la empresa en invertir en la comunidad. Esto genera una confusión por cuanto consideran que cuando la empresa cumple con sus tareas ordinarias, está desarrollando la responsabilidad social. En este sentido, esta visión se aleja de la realidad teórica que percibe la responsabilidad social como un elemento recíproco entre la empresa y comunidad para establecer alianzas para invertir en proyectos que contribuyan al progreso de los ciudadanos. Ante lo cual, la responsabilidad social empresarial debe entenderse y constituirse como una herramienta de desarrollo para la sociedad.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas		ICR01	ICR02	ICR03	ICR04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Cumplimiento de necesidades socio comunitarias	Aunque fuera de la grabación ya le indicaba que no tengo mucho conocimiento pero pienso que todavía no cubre todas las necesidades, no tiene mucha responsabilidad al 100%.	La verdad creo que no, y tampoco se conoce cuál es la responsabilidad que ellos tienen en la comunidad ya que nunca han sociabilizado esto, por lo menos yo no he tenido conocimiento y bueno tampoco es que se les vea mucho a ellos por allá.	Que asistieran, fueran, entraran a los barrios, que hubiera más comunicación, y ellos explicarán por medio de talleres, puede socializar con las personas con la comunidad.	Más difusión de todos sus planes y proyectos de trabajos hacia la comunidad. La dificultad de que todavía hay barrios que no tienen el alcantarillado, por ende no se puede realizar el un mejoramiento de las vías, en su mayoría no tienen el alcantarillado.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes claves consideran que las necesidades de la comunidad no son satisfechas en su totalidad como parte de la responsabilidad social empresarial, de ese modo se percibe una visión clientelar donde las personas visualizan la empresa como un ente al cual le cancelan un servicio y este debe ser de la mejor calidad, sin embargo no se genera una interacción entre empresa y comunidad para planificar proyectos que contribuyan no solo al bienestar, sino al desarrollo de la misma, por medio de una participación protagónica por parte de la comunidad en la orientación de la realización de los proyectos.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas		ICR01	ICR02	ICR03	ICR04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Bienestar social	Como están llevando a los barrios el agua, pero no nos ha escaseado en la parroquia de Pintag, también tienen derecho esos barrios al agua porque cuando nosotros estábamos en la junta luchamos por esa agua, muy generosos muy activos esos ingenieros, nos daban el conocimiento todo exacto para nosotros poder difundir a los barrios como está el asunto del aguita.	El agua potable de nuestra parroquia es bastante deficiente, vivimos en un lugar donde tenemos muchas afluencias de ríos y quebradas pero el centro poblado sufre del servicio de agua, por ejemplo nos cortan el agua a partir de las seis de la tarde hasta las seis de la mañana y teniendo un río a lado, es algo que nunca nos explican.	Que asistieran, fueran, entraran a los barrios, que hubiera más comunicación, y ellos explicarían por medio de talleres, puede socializar con las personas con la comunidad.	Yo quisiera que vayan a los pueblos que son más alejados, donde no tengan agua, pues la verdad ellos tienen que irse a otros lados a coger agua de los vecinos así, me gustaría que a los pueblos alejados vayan porque aquí en el centro ya tienen la mayoría.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes claves consideran que no están recibiendo un bienestar social de calidad, debido a las fallas en el suministro del agua. Del mismo modo Garriga 2004, señala lo que clasifica como teorías éticas, haciendo referencia al enfoque del bien común, que sostiene que la empresa debe contribuir al bien común porque forma parte de la sociedad, a través de la creación de riqueza, la provisión de bienes y servicios de una manera justa y eficiente, respetando la dignidad y los derechos fundamentales de los individuos. Así mismo consideran que necesitan formación técnica para enfrentar los diversos problemas en sus comunidades, aunque se percibe que el talento humano de la empresa tiene la disposición por colaborar en la formación.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		ICU01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Herramientas del desarrollo	El aspecto social es fundamental, ya que la empresa así como puede operar en un entorno, también debe pensar en el bienestar de la sociedad en la cual está desarrollando su actividad.	Sería la capacidad que tienen las empresas de realizar trabajos o proyectos no solo pensando en el beneficio propio sino en su entorno.	Entiendo que es por parte de las empresas, que no solo se dediquen al tema de lucrar, simplemente tiene que tener también un tema de responsabilidad con las comunidades a las cuales de pronto están afectando, a la comunidad en la que están inmersos de una ciudad o de un país, para que también aporten algo de lo que ellos están lucrando de la sociedad que están vendiendo sus productos.	Que tenga satisfechos a las comunidad, que tengan sus necesidades la comunidad, eso debería ser que una empresa debería ser responsable en eso con las obligaciones y los requisitos de la comunidad.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La RSE es percibida por los informantes claves como la oportunidad que tiene la empresa para contribuir en el desarrollo de la comunidad, siendo esto posible por medio de la inversión que realice la empresa, según los dividendos que obtenga, lo cual no solo le permitiría lucrarse, sino gestionar proyectos para el crecimiento comunitario, para esto es necesario generar un clima de reciprocidad entre la empresa y la ciudadanía con la finalidad de trabajar en conjunto y lograr establecer vínculos que le permitan fomentar una relación ganar – ganar. Esto coincide con Carroll 1991 que dentro de las responsabilidades éticas las concibe como la obligación de hacer lo justo, cumplir con las expectativas de la sociedad y con un comportamiento correcto, que trascienda del solo cumplimiento de la ley, llevando a cabo actividades de RSE porque son necesarias, de forma voluntaria, como parte del modelo de gestión.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		ICU01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Cumplimiento de necesidades socio comunitarias	Las dificultades van de la mano con la realidad del país, normalmente para toda empresa es difícil poder cubrir por completo y a tiempo, los requerimientos de los usuarios, debido al factor económico, este es importante tanto para tener personal capacitado y para acceder en horarios extendidos y cubrir con las novedades que presenten los usuarios en su comunidad.	Si, a pesar de que es un poco deficiente si lo lleva, puesto que al mismo tiempo que realiza proyectos estos podrían realizarse de una forma más acelerada del modo de que estos no interrumpen la vida de la sociedad, del entorno sobre el cual se están desarrollando estos proyectos.	Dificultades tal vez lo veo el sentido económico, para que ellos se acerquen más profundo a la comunidad o falta de personal capacitado para que pueda llegar a la comunidad.	Bueno los aspectos que deben considerarse del tema de la comunidad en el ámbito social, creo que es importante que las empresas puedan aportar dentro del crecimiento de la comunidad en la cual estén ejerciendo su actividad económica, y permitan a la sociedad y la población también poder surgir con el tema del crecimiento tanto de la empresa como de la sociedad o de la comunidad en las cuales habitan.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes claves perciben que la empresa debe ejecutar mayor atención a las diversas necesidades que padecen, así mismo coinciden en la posibilidad de que la empresa invierta directamente en proyectos que beneficien el desarrollo de la comunidad desde las utilidades que genera, para esto se requiere contar con personal capacitado de la propia empresa que contribuya en la formación ciudadana y en la generación de una cultura sobre responsabilidad social empresarial, basada en el emprendimiento y pro actividad de la ciudadanía, con el fin de erradicar la cultura clientelar – asistencialista con la cual, la población comprende el tema de la responsabilidad social empresarial.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		ICU01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Bienestar social	El aspecto social es fundamental, ya que la empresa así como puede operar en un entorno, también debe pensar en el bienestar de la sociedad en la cual está desarrollando su actividad.	Creo que es importante el tema de la comunicación dentro de las empresas como de la comunidad para poder así mejor llevar un servicio más eficiente dentro de la sociedad.	Sobre todo será la comunicación de los proyectos y de que se pueda sociabilizar con las personas, cuáles van a ser los beneficios de estos proyectos, que es lo que se va a ganar y que van a poner a cambio, si es que acaso realizaran algún trabajo que no estuviese bien realizado.	Bueno si y no, si porque el servicio que yo cuento de ellos hacia nosotros es bueno pero creo que esta descuidado en el tema de la calidad o la pureza del líquido vital en este caso el agua.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes claves consideran importante para generar el bienestar social, que exista comunicación entre la empresa y la comunidad, de ese modo, por medio de proyectos que beneficien directamente a la comunidad, así como la prestación del servicio de agua que guarde indicadores de pureza, son aspectos mediante el cual, la empresa le estaría brindando un bienestar social a la comunidad, para esto es necesario que los ciudadanos se encuentren informados, comunicados, efectivamente para poder tener una participación protagónica y significativa en el logro del bienestar social.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Herramientas del desarrollo	Sí, porque nosotros somos una empresa de servicios, y nosotros tenemos que dar el servicio que ellos solicitan.	Para mi es cumplir el trabajo, lo que le asignan, cumplir con el usuario, lo que pide, tratar de tener respuesta para el cliente y resolver el problema.	Como empresa nuestra razón de ser es dotar del servicio de agua potable y alcantarillado.	Sí, porque nuestra misión es la de dotar de los servicios de agua potable a todos los habitantes del Distrito Metropolitano. Es proveer de servicios básicos de agua potable y saneamiento al distrito metropolitano.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La responsabilidad social percibida desde los empleados de la empresa, es reducida a la visión de prestar el servicio de agua potable y alcantarillado, no se vislumbra una cultura sobre la esencia de la responsabilidad social empresarial como gestora y cooperadora del crecimiento integral de las comunidades, mediante proyectos que permitan realizar inversión en formación en diversas áreas, según la potencialidad de desarrollo de cada comunidad.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Cumplimiento de necesidades socio comunitarias	Que deberíamos nosotros cumplir la misión que tiene la empresa de dar el servicio de agua potable y saneamiento a todo el Distrito Metropolitana no de Quito.	En lo que sería por parte de los altos funcionarios, que nos ayuden con cursos, pero la que estén relacionados a cada empleado con lo que se hace, porque muchas veces nosotros podemos ir a una parroquia y no tener la responsabilidad de indicarles lo que tienen que hacer si no estamos preparados podemos hablar cosas que no vienen al caso.	Tenemos sitios que básicamente marginados, hemos podido llegar con la razón de ser la empresa, cual es el motivo son los recursos económicos.	Dar un buen servicio, con eficiencia y responsabilidad social, no los servicios de agua potable y saneamiento.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La responsabilidad social percibida desde los empleados de la empresa, en este caso se centra en el servicio prestado a la comunidad, así mismo consideran que deben ser formados por la empresa para cooperar de un modo efectivo y activo con el tema de la responsabilidad social empresarial en las comunidades, siendo esto necesario para trascender la visión clientelar entre la empresa y comunidad.

Evidencias responsabilidad social empresarial (RSE) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Responsabilidad empresarial	social Bienestar social	Tal vez por el crecimiento exagerado de la población, tenemos un poco de falencias, pero nosotros estamos como empresa para tratar de cumplir y dar al 100% tanto el agua como el alcantarillado.	Que no haya, tal vez un acuerdo entre las personas con los funcionarios, tal vez si nosotros vamos a ofrecer agua, en este caso el cliente nos ponga trabas, si el cliente está dispuesto a servirle con mucho gusto la empresa está dispuesta a hacerlo, o sea la empresa no le cierra las puertas, la empresa le abre las puertas.	Lo económico, siempre va a ser un tropiezo lo económico, en cualquier institución, como empresa lo que nosotros tratamos de cubrir con las necesidades del cliente, con las necesidades de la comunidad, pero lastimosamente para poder nosotros dotar de un servicio, se sigue u proceso, el proceso es primero la necesidad de la comunidad, esta necesidad se transfiere en un proyecto, este proyecto se lo realiza, tenemos ya hecho el estudio de muchos proyectos pero lastimosamente los recursos financieros nos han dificultado para atender con todas las necesidades de la comunidad.	El no tener las redes de agua potable y saneamiento y el crecimiento de la población.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La percepción de los informantes claves en cuanto al bienestar social, se fundamenta en la preocupación por no tener todas las condiciones para abordar y satisfacer los diversos problemas que padece la comunidad en cuanto a agua potable y alcantarillado, generando así la posibilidad de producir un binomio entre empresa – comunidad, que mediante la práctica activa, protagónica, trabajen desde la responsabilidad social empresarial en pro de gestionar una cultura que contribuya a la transcendencia de visión clientelar.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas		ICR01	ICR02	ICR03	ICR04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impulso económico	Una de las dificultades que se entorna para un buen desarrollo de la responsabilidad social empresarial sería un horario establecido tanto como de los funcionarios y de las personas del sector no, en este caso como es un sector rural las personas permanecen en sus trabajos cuando los funcionarios se trasladan al campo no los encuentran, entonces no pueden tener un acceso hacia la hacia las personas del sector	El problema fundamental sería la falta de recursos y la falta de información o investigación que pueda poseer la empresa	Una sería la parte económica, acá en la comunidad bueno de las personas son o se dedican o son de bajos recursos económicos y por lo cual pasan todo el día fuera de sus casas entonces del factor sería el tiempo	Es como una vez en mi caso, a veces no se tiene dinero, entonces no espor uno no pagar, es como un caso que me paso me retrase por dos meses y me cobraron 50 dólares de multa y yo creo que eso no sería justo, me toco a mi pagar, tendrían que ser un poco consientes porque pague mucho.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Se percibe la oportunidad de desarrollar la economía en la medida que se pueda promover la responsabilidad social empresarial como una estrategia que permita tanto a la empresa como a la comunidad generar proyectos que le permitan promover un impacto económico favorable para ambas partes, el cual puede tener en consideración el pago de los costos de las facturas por la prestación del servicio, así como otros de interés para las partes que le permitan crecer recíprocamente.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas	ICR01	ICR02	ICR03	ICR04	
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Gestión social	Yo quisiera que vayan a los pueblos que son más alejados, donde no tengan agua, pues la verdad ellos tienen que irse a otros lados a coger agua de los vecinos así, me gustaría que a los pueblos alejados vayan porque aquí en el centro ya tienen la mayoría	Bueno en este caso como le digo si yo no conozco las cuales son responsabilidades que ellos tiene, menos puedo conocer cuales se han hecho pero pienso que las dificultades que tiene el servicio si son muchas, puesto que el agua no es potable en mi parroquia sino solo entubada, a veces no hay el buen manejo del tratamiento del agua y a veces el agua llega sucia o contaminada.	Las organizaciones en la parte social empresarial no se desarrolla, o si se están desarrollando las mismas autoridades son las que le coartan la actividad, porque siempre dicen no están cumpliendo con este parámetro o en realidad no se cumple con un parámetro y al no cumplir con el parámetro no se desarrolla la actividad empresarial de la parte social, entonces siempre para mi debería ser parte fundamental que las autoridades sean parte integral de esta actividad social empresarial.	Ahí si tendríamos que preguntar a la empresa porque la comunidad siempre va a estar presta para desarrollar actividades con la Epmaps pero si la Epmaps no está presta para desarrollarse con la comunidad entonces no tendríamos que preguntar a la sociedad sino a Epmaps para ingresar a la comunidad a trabajar con ellos, yo creo que más hay dificultades con la Epmaps que con la comunidad

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Se percibe la disponibilidad de las personas en participar cooperativamente en la gestión social desarrollada por la empresa, sin embargo consideran que es necesario una mayor interrelación entre las partes para conformar equipos que permitan generar proyectos para el trabajo en conjunto que permitan el crecimiento de la comunidad y de la propia empresa

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector rural

Entrevistas	R01	R02	R03	R04	
Categoría	Extractos de las entrevistas				
Concepto					
Desarrollo económico, social y ambiental	Impacto ambiental	El agua potable de nuestra parroquia es bastante deficiente, vivimos en un lugar donde tenemos muchas afluencias de ríos y quebradas pero el centro poblado sufre del servicio de agua, por ejemplo nos cortan el agua a partir de las seis de la tarde hasta las seis de la mañana y teniendo un río a lado, es algo que nunca nos explican.	Desde hace muchos años se ha vivido como población tratando de mejorar la cantidad de agua para el pueblo y nunca se ha dado paso a eso porque el presupuesto es demasiado grande, hemos querido, hay muchas tomas de agua como le digo y por cuestiones de dinero y tiempo nunca se da paso a eso, este año justamente hemos querido retomar eso, queremos ampliar la cantidad de agua para pacto y tenemos de donde simplemente no hay la responsabilidad la empresa como para ayudar.	La dificultad de que todavía hay barrios que no tienen el alcantarillado, por ende no se puede realizar el un mejoramiento de las vías, en su mayoría no tienen el alcantarillado.	Por ejemplo el asunto del agua, por ejemplo ahorita ya me parece que tienen la propiedad arriba en el Antisana, para mí es una maravillosa, ellos como preparados ya se pongan al frente porque sube el turismo y le acaban a esa cosa, pero ahorita parece que ellos están cuidado lo que es la reserva, lo que es el agua, todo lo que es forestal están cuidando arriba.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Se percibe la oportunidad de mejorar el impacto ambiental por medio del servicio que se presta por parte de la empresa, de ese modo, podrían generarse proyectos de agroturismo o turismo sostenible, como medio para generar la responsabilidad social empresarial en la población, entendiendo que el agua es recurso natural que debe ser cuidado para contar con él a lo largo de la vida, garantizándose calidad de vida, salud, de los habitantes que viven en la comunidad. Así mismo los informantes claves tienen la disposición de trabajar para que el agua llegue a comunidades vecinas, situación que permite pensar en la posibilidad de promover el trabajo cooperativo entre la empresa y la comunidad para lograr una acción generadora de una gestión social que mejore el impacto ambiental que se pueda producir en los trabajos realizados en la comunidad.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas		U01	ICU02	ICU03	ICU04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impulso económico	también un tema de responsabilidad con las comunidades a las cuales de pronto están afectando, a la comunidad en la que están inmersos de una ciudad o de un país, para que también aporten algo de lo que ellos están lucrando de la sociedad que están vendiendo sus productos.	Dentro de lo que es las empresas debe estar enfocado especialmente la gente en su sentido social para beneficiar y sin un afán de lucro sino beneficio de la gente.	Si, a pesar de que es un poco deficiente si lo lleva, puesto que al mismo tiempo que realiza proyectos estos podrían realizarse de una forma más acelerada del modo de que estos no interrumpan la vida de la sociedad, del entorno sobre el cual se están desarrollando estos proyectos.	para toda empresa es difícil poder cubrir por completo y a tiempo, los requerimientos de los usuarios, debido al factor económico, este es importante tanto para tener personal capacitado y para acceder en horarios extendidos y cubrir con las novedades que presenten los usuarios en su comunidad

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

Los informantes perciben que puede existir una proyección económica en la comunidad, en la medida que la empresa permita establecer una relación entre las partes, basada en el apoyo para el crecimiento de los habitantes, no solo por medio de la prestación de servicios habituales, sino en la medida que conciben a la empresa como una oportunidad que les podría apoyar en el crecimiento económico.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas	ICU01	ICU02	ICU03	ICU04	
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Gestión social	El aspecto social es fundamental, ya que la empresa así como puede operar en un entorno, también debe pensar en el bienestar de la sociedad en la cual está desarrollando actividad.	Si, a pesar de que es un poco deficiente si lo lleva, puesto que al mismo tiempo que realiza proyectos estos podrían realizarse de una forma más acelerada del modo de que estos no interrumpen la vida de la sociedad, del entorno sobre el cual se están desarrollando estos proyectos	Es importante que las empresas puedan aportar dentro del crecimiento de la comunidad en la cual estén ejerciendo su actividad económica, y permitan a la sociedad y la población también poder surgir con el tema del crecimiento tanto de la empresa como de la sociedad o de la comunidad en las cuales habitan.	Porque la obligación de ellos es dar agua a la comunidad, y creo que si lo están haciendo en parte.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La gestión social por parte de la empresa, es percibida como una estrategia que permita apoyar a la comunidad en su desarrollo por medio del servicio que prestan, sin embargo se vislumbra una relación clientelar entre la empresa y comunidad, lo cual no permite que las partes trabajen mancomunadamente al logro de metas comunes que les permita desarrollar entre ambos, una gestión social acorde a las tendencias empresariales actuales que vislumbran por medio de su responsabilidad el social, no solo el apoyo, sino el desarrollo de la comunidad de modo integral, por medio de la formación y financiamiento de proyectos sostenibles.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas

Sobre la base de informantes claves del sector urbano

Entrevistas	ICU01	ICU02	ICU03	ICU04	
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impacto ambiental	Desconozco si la Epmaps maneja un sistema de control de calidad o servicio de calidad o de gestión de calidad, pero sui lo hacen deberían aplicarlo más a profundidad para que todas las consecuencias de las inconsistencias de las impurezas del agua se lleguen a corregir.	Tanto las empresas públicas de agua y alcantarillado deberían hacer un tipo de reuniones para poder informar y también de instruir a la comunidad, ya que hay poca gente que tiene ese tipo de cultura de poder cuidar lo que son las alcantarillas y hacer evitar inundaciones y cualquier tipo de problemas, pienso que deberían tener algún tipo de manejo más directo con la comunidad para dar un mejor servicio.	Sería que el agua sea de mejor calidad, a pesar que dicen que el agua de Quito es de buena calidad, pero no sabemos, que hagan más estudios que cambien incluso tuberías que ya son antiguas y que debería mejorar eso.	Creo que es importante que estas empresas se dirijan a la comunidad en base a reuniones, capacitaciones, distintas formas de llegar para poder educar y así poder tener una relación más directa y así poder tener un mejor servicio dentro de la comunidad donde nosotros habitamos y así poder tener una mejor sociedad.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La educación y capacitación por parte de la empresa a la comunidad con la finalidad de mejorar el impacto ambiental es de suma importancia, por cuanto esto permitirá generar una cultura ecológica de prevención sobre el ambiente, así la comunidad podría contribuir en generar alternativas que propicien una interrelación con otras comunidades vecinas en pro de generar acciones en conjunto con la empresa que les permita contribuir a un ambiente sano y de calidad para la vida.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas
Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impulso económico	Que nos ayuden con cursos, pero que estén relacionados a cada empleado con lo que se hace, porque muchas veces nosotros podemos ir a una parroquia y no tener la responsabilidad de indicarles lo que tienen que hacer si no estamos preparados podemos hablar cosas que no vienen al caso.	Sí, porque nosotros somos una empresa de servicios, y nosotros tenemos que dar el servicio que ellos solicitan.	Tenemos sitios que todavía básicamente marginados, que no hemos podido llegar con la razón de ser la empresa, cual es el motivo son los recursos económicos.	Nuestra misión es la de dotar de los servicios de agua potable a todos los habitantes del Distrito Metropolitano.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

El impulso económico se gestiona en la medida que la empresa cumple cabalmente con su servicio a la comunidad, por cuanto esta espera recibir un servicio de calidad que se corresponda al pago que realizan, así mismo en el sentido podría generarse una articulación para promover la generación de proyectos socio económicos que mediante la responsabilidad social empresarial, podrían contribuir en mejorar las condiciones de los habitantes de la comunidad y de su entorno ambiental.

**Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas
Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)**

Entrevistas		ICE01	ICE02	ICE03	ICE04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Gestión social	Lo que se refiere acá, dar un buen servicio, que el usuario vaya satisfecho de todas las solicitudes que él nos ha hecho.	Si el cliente está dispuesto a servirle con mucho gusto la empresa está dispuesta a hacerlo, ósea la empresa no le cierra las puertas, la empresa abre las puertas.	Nosotros tratamos de cubrir con las necesidades del cliente, con las necesidades de la comunidad, pero lastimosamente para poder nosotros dotar de un servicio, se sigue u proceso, el proceso es primero la necesidad de la comunidad, esta necesidad se transfiere en un proyecto, este proyecto se lo realiza, tenemos ya hecho el estudio de muchos proyectos pero lastimosamente los recursos financieros nos han dificultado para atender con todas las necesidades de la comunidad.	las veces que hemos tenido problemas, tomando en cuenta que vivo en Turubamba, fue uno de los barrios que estaba con el problema de hundimiento de tierras y la gente le echo la culpa al agua potable, porque previo a eso se rompió una tubería que estaban arreglando, pero no era así. A pesar que el agua potable no fue responsable de ese daño, fue y arreglo los problemas que tenían, pero el problema no era netamente porque turubamba no estaba aprobado por el

municipio para construir
ahí,

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

La gestión social es asumida como el cumplimiento de las labores ordinarias de la empresa, pero además se visualiza como la oportunidad de contribuir en solucionar problemas a pesar de que estos no sean responsabilidad directa de la empresa, en ese sentido se puede comprender la gestión social como contribución a la comunidad y a su bienestar.

Evidencias Desarrollo económico, social y ambiental (DESA) en las entrevistas
Sobre la base de informantes claves del sector empresarial (Personal EPMAPS)

Entrevistas		E01	E02	E03	E04
Categoría	Concepto	Extractos de las entrevistas			
Desarrollo económico, social y ambiental	Impacto ambiental	El no tener las redes de agua potable y saneamiento y el crecimiento de la población.	Tenemos hecho estudio muchos proyectos pero el lastimosament e los recursos financieros nos han dificultado para atender con todas las necesidades de la comunidad.	ya el de básicamente están marginados, que no hemos podido llegar con la razón de ser la empresa	Como empresa nuestra razón de ser es dotar del servicio de agua potable y alcantarillado.

INTERPRETACIONES POR PARTE DEL INVESTIGADOR

El impacto ambiental se ve incrementado negativamente o positivamente en la medida que la empresa deje de cumplir o cumpla efectivamente con sus obligaciones de prestación de servicios a la comunidad, por consiguiente deben realizar inversiones económicas para lograr ser efectivos, sobre todo en las comunidades más desasistidas, esto permite comprender que desde la percepción de los informantes claves, el impacto ambiental tiene relación directa con lo económico, situación que puede ser aprovechada si la empresa desde su responsabilidad social empresarial, promueve proyectos de inversión socio comunitarios, es decir que promueva empresas comunitarias que contribuyan a mejorar el impacto ambiental desde la prevención hasta la conformación de una cultura ecológica en la comunidad.

Estructuración de la información

La estructuración de la información se proyecta a la teorización de la investigación, desde la visión de (Martínez, 2008, p.273) el proceso de estructuración y teorización “se constituyen como el corazón de la actividad investigativa: Ilustran el procedimiento y el producto de la verdadera investigación, es decir, cómo se produce la estructura o síntesis teórica de todo el trabajo y, también como se evalúa”. De ese modo, se presenta a continuación la siguiente estructura:

Concepción emergente herramientas de desarrollo

La subcategoría “herramientas de desarrollo”, desde la Concepción de los informantes claves, permite generar el articulado pragmático para la realización de la **responsabilidad social empresarial** en la comunidad. De ese modo, emerge como un elemento constituido por **la toma de decisiones** por parte de los actores sociales que hacen vida en la comunidad como en la empresa, quienes deben plantearse la ruta a seguir y el proyecto a ejecutar con la finalidad de contribuir en la conformación del bienestar social.

Para esto es necesario generar una conducta **ética** tanto por parte de los habitantes de la comunidad, como por parte de la empresa, dado que ambos son corresponsables de contribuir en la consolidación una sociedad sustentable y sostenible a la luz de minimizar el impacto ambiental, en la medida que genera un **desarrollo comercial** de la comunidad, esto con la finalidad de promover una cultura en donde **el manejo de los recursos** tanto naturales como financieros, sean como patrimonio que permita tanto a la empresa como a la propia comunidad crecer de la mano y de modo integral.

Esto conlleva a generar una nueva visión de **gestión empresarial** sostenible y sustentable tanto económica como ecológicamente, esto le brinda un nuevo **estatus económico** no solo a la sociedad, sino que sirve de **protección de las familias** ante lo cual, se podría concebir el bienestar colectivo trabajado de la mano entre la empresa y la comunidad.

Para esto es necesaria **la generación de ideas** desde los miembros de la comunidad y empleados de la empresa, por cuanto estos conocen la realidad en donde habitan, sus virtudes y debilidades, haciendo posible contar con

una visión alternativa a la gerencia tradicional, desde la cual se pueden articular y gestar proyectos empresa – comunidad, para lo cual es pertinente y necesario contar con una **gestión comunicacional** que informe, eduque, forme, tanto al empleado como a la comunidad con el fin de abordar la responsabilidad social empresarial desde una visión emergente en función de una conciencia ecológica, sostenible, sustentable para la sociedad.

Concepción emergente cumplimiento de necesidades Socio comunitarias

La subcategoría “necesidades Socio comunitarias”, desde la Concepción de los informantes claves, concibe a la **protección familiar** como el primer elemento a constituir en la comunidad, siendo la familia el núcleo en donde se gestan los integrantes de la sociedad, esta debe ser fortalecida mediante una **campana educativa** que les permita organizarse en función de crecer integralmente desde una visión que les permita ser protagonista del **desarrollo comercial** de su propia comunidad.

En este sentido, la empresa debe constituir un contacto con la comunidad para generar la **corresponsabilidad** para el trabajo cooperativo entre las partes, de ese modo se desarrolla una **acción colaborativa** entre las partes para gestar **el manejo de recursos** que permitan mejorar **el estatus económico** de las familias y lograr su **seguridad social** con base al apoyo brindando por la responsabilidad social empresarial, no bajo la visión de asalariado, sino de emprendedor desde la realidad social en la cual se encuentran inmersos.

Concepción emergente bienestar social

La subcategoría “bienestar social”, desde la Concepción de los informantes claves, se constituye desde la **protección familiar** sobre la base de la formación de una **conciencia** ética – ecológica que permita una **acción colaborativa** entre la comunidad y la empresa con base a una **gestión comunicacional** que promueva el **bienestar** como un **valor** trabajado en pro de **satisfacer las necesidades** de las familias y la mejora de su **estatus económico**.

Para esto es necesario consolidar la **corresponsabilidad** entre la comunidad y la empresa, con lo cual se estaría generando una asociación que genere la inversión necesaria para procurar el emprendimiento desde la responsabilidad social empresarial, lo cual podría brindarle **estatus económico** y **seguridad social** a las familias, desde una perspectiva de cuidado de su entorno social.

Categoría desarrollo económico, social y ambiental

Concepción emergente impulso económico

La subcategoría “impulso económico”, desde la Concepción de los informantes claves, se construye como una realidad basada en la **conciencia ética** para la **generación de ideas** que permitan la **toma de decisiones** para el **desarrollo comercial** de la comunidad, mediante una gestión empresarial que procure **el manejo de recursos** como valor sostenible y sustentable con lo cual, la sociedad pueda concebir un **impulso económico** desde vertientes con visión ecológica para **la toma de decisiones** que permitan contar con proyectos vinculados a una acción comunitaria – empresarial en beneficio y crecimiento integral de la sociedad.

Concepción emergente de la gestión social

La subcategoría “gestión social”, desde la Concepción de los informantes claves, tiene como punto central la **distribución equitativa del agua**, por cuanto esto permite contar con un equilibrio social donde todos los actores sociales tengan la oportunidad de contar con el recurso de un modo eficiente y bajo parámetros de calidad. Sin embargo es pertinente desarrollar una **campana educativa** con la finalidad de erradicar los errores de concepto sobre la visión de responsabilidad social empresarial, la cual trasciende la óptica del simple hecho de prestar un simple servicio.

La gestión comunicacional juega un papel primordial para establecer el contacto con la comunidad de modo que esta se interese activamente en trabajar en conjunto con la empresa en lograr bienestar recíproco mediante la satisfacción de necesidades, para lo cual es importante tomar decisiones que organicen la construcción de un trabajo recíproco en beneficio de la protección familiar y el establecimiento de su seguridad social como

aliado para la consecución de objetivos comunes pensados desde un accionar colaborativo entre empresa y comunidad.

Concepción emergente impacto social

La subcategoría “impacto social”, desde la Concepción de los informantes claves, se estructura como la posibilidad de generar desde la responsabilidad social empresarial, una **conciencia ética** con visión ecológica que genere **bienestar** desde la **protección y preservación del medio ambiente, así como de la flora y fauna**, esto desde el **manejo racional de los recursos** naturales y financieros, lo cual garantiza una **distribución equitativa de agua**. Esta concepción precisa de trabajo mancomunado entre las partes involucradas, es decir empresa – comunidad, las cuales deben establecer un proceso cooperativo que permita la construcción del bienestar colectivo basado en acciones retribuyente al entorno social.

Triangulación

La triangulación permite brindarle validez y confiabilidad a la teoría emergente, de ese modo, (Rojas, 2010 p.166) señala que “Consiste en contrastar datos provenientes de diversas fuentes, técnicas, métodos, investigadores e interpretarlos desde distintos enfoques teóricos” Por otro lado, se destaca lo que señala (Rodríguez, 2005):

El principal objetivo de todo proceso de triangulación es incrementar la validez de los resultados de una investigación mediante la depuración de las deficiencias intrínsecas de un solo método de recogida de datos y el control del sesgo personal de los investigadores. (p.10)

En este sentido, se realizó una triangulación teórica, es decir, desde las investigaciones previas, teóricos de entrada, y visión emergente de las categorías de investigación, en este sentido se presenta a continuación:

Triangulación sobre Responsabilidad social empresarial y Desarrollo económico, social y ambiental

La triangulación asumida en la actual investigación es de tipo teórica, para esto se ha tenido en consideración un estudio previo, una visión de la esencialidad de la responsabilidad social y un aporte teórico referido al

estado del arte, esto aunado a la teoría emergente generada desde los informantes claves, así como la interpretación del investigador. De ese modo, se desarrolla una triangulación de contrastación teórica desde diversas vertientes teóricas con la finalidad de brindar validez y confiabilidad a la teoría emergente, por consiguiente:

Desde la visión de Duque y & Cardona, M. (2013), la Responsabilidad Social Empresarial, es catalogada “más que una moda en la gestión y los informes empresariales, la constitución de en un ejercicio clave en la evolución de las empresas que data de un siglo atrás”. En este sentido, las empresas evolucionan al realizar una original práctica de la responsabilidad social empresarial, dado que se socialización con su entorno social, contribuyendo al crecimiento del mismo, lo que se traduce en beneficios y evolución para la propia empresa, dado que la comunidad al estar formada por ella, podría mejorar su estatus económico, social, y constituirse en una relación recíproca de ganar – ganar.

Por otro lado, Berman (1997, p. 12), opina que la responsabilidad es entendida como "la inversión personal en el bienestar de otros y del planeta" y se manifiesta en "la forma como vivimos con los otros y tratamos a los otros" (op.cit: 202). El autor refiere una transformación desde el ser hacia los demás y el medio que los rodea, de tal manera que sea reflejado el compromiso de prosperidad colectiva, en búsqueda de mejorar el bienestar colectivo, la empresa deja de lado su fin exclusivo de lucro para pensar en invertir socialmente, esto implica que puede usar como estrategia, la formación a la comunidad y que estos generen proyectos que son repercutidos en beneficio de la propia empresa, esto involucra que ambos crecen y se alejan de la visión asistencialista donde se percibe la responsabilidad social empresarial como si se tratara de caridad.

Desde lo planteado, Schvarstein (2004, p. 5), asume que “una organización es socialmente responsable cuando instituye un conjunto de prácticas obligatorias y voluntarias, orientadas a promover la satisfacción de las necesidades sociales de sus integrantes y las de los miembros de su comunidad. Inteligencia Social”. Desde esta perspectiva, la responsabilidad social se entiende como la integralidad de factores que permiten conforman un equipo de trabajo entre la empresa y comunidad, de ese modo, ambos se forman, planifican, diseñan y ejecutan proyectos que les permitan crecer integralmente, obteniendo así bienestar y seguridad social, siendo las familias que participan en tales proyectos, favorecidas con protección social.

En concordancia a lo establecido, se visualiza que los investigadores abordados, tienen en común que la responsabilidad social empresarial es para contribuir al desarrollo integral de la sociedad, por cuanto empresa y comunidad crecen en la medida que se integran en la conformación de redes de trabajo para instituir una relación basada en el trabajo cooperativo como óptica que procura la transcendencia de los modelos empresariales tradicionales, al de donde todos trabajan sinérgicamente para lograr metas que favorezcan por igual a quienes participan el proyecto.

TRIANGULACIÓN

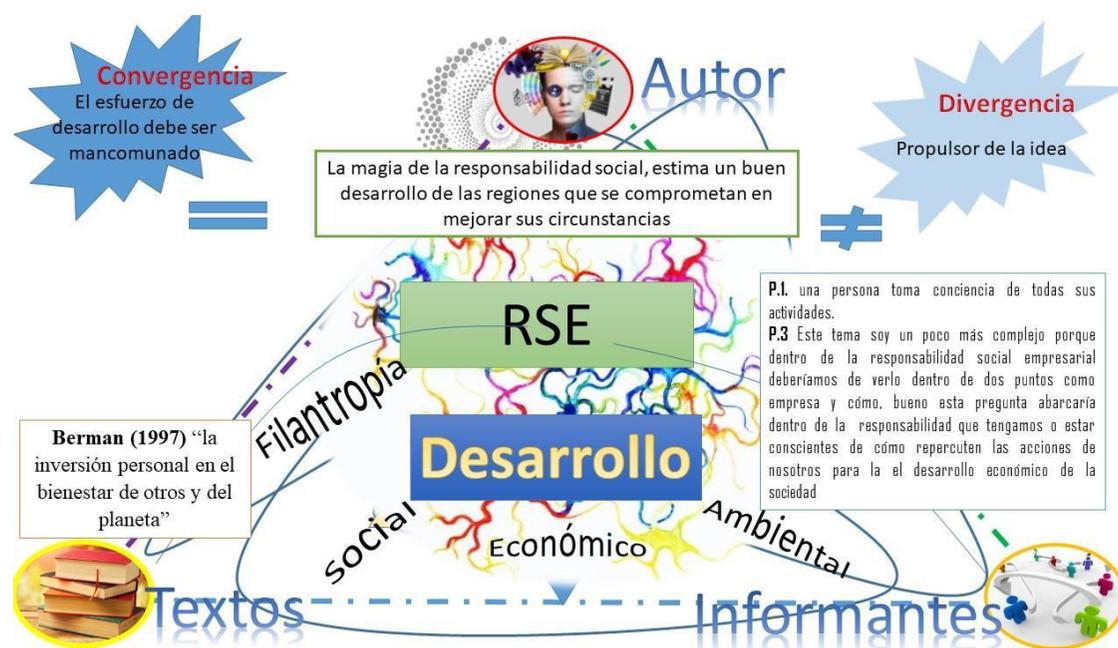


Figura N°3. Triangulación

Fuente: Elaboración propia Teran (2018)

Desde la triangulación se concibe la responsabilidad social empresarial como un proceso regenerador de la sociedad, de sus integrantes, en donde se conlleva al desarrollo integral desde diversas vertientes entre las cuales se puede hacer mención de los siguientes elementos emergentes:

Gestión empresarial: esta característica emergente refiere al Crecimiento social como un baluarte dentro de la empresa, el cual debe estar ceñido a la comunicación permanente con los sujetos de acción social, así como

un enlace de la empresa con miras al emprendimiento de los ciudadanos en procura del mejoramiento de las circunstancias sociales del entorno, a su vez estima el empoderamiento de potencial creativo de sus conciudadanos.

Prosperidad: siguiendo pues con la argumentación empirista de la siguiente obra, en aras de exaltar las aportaciones de los informantes clave, se desprende la idea de prosperidad en un acto de espiritualidad emancipadora en el que todos tienen la fe esperanza puesta en las empresas de la zona para la creación de nuevas formas de crecimiento social, por ello tanto los moradores, como las empresas constituidas deben propender a la valoración del colaborador, siendo este no sólo los ciudadanos sino también el talento humano de las organizaciones.

Filantropía: por su parte, la filantropía y la ayuda al prójimo no debe ser visto como una acción no retributiva a las empresas que ejecutan acciones sociales, sino más bien como un acto de desprendimiento de bienes materiales, en beneficio de quienes colaboran en su enriquecimiento económico, siendo una forma de retribución por el trabajo mancomunado, alimentando la colaboración de quienes creen en las empresas.

Crecimiento: en tanto a las opiniones de los informantes clave, surge la característica de crecimiento, el cual debe ser visto por la empresa, así como los pobladores como una inversión en necesidades locales, dadas las circunstancias, las organizaciones deben promover acciones que aminoren los impactos de sus labores, así como generar estrategias que impulsen el crecimiento social, empresarial y ambiental.

Cuidado: prosiguiendo con la develación de las características dialectales de los informantes clave, es preciso desarrollar el cuidado, como una suerte de agregado en los procesos gerenciales, las empresas deben comprometerse al cuidado de recursos naturales.

Desde lo planteado y escrutado hasta ahora, ha surgido una teoría emergente, la cual se encuentra fragmentada, para esto es necesario integrarla en un corpus llamado “teorización”, el cual permitirá generar un aporte teórico emergente a la luz del análisis hermenéutico – fenomenológico desarrollado en la investigación, por consiguiente:

Teorización

La teorización desde la visión del círculo hermenéutico de Gadamer (1988: 212), se circunscribe a la fase de comprensión del fenómeno, el cual se expone en este caso de investigación, como una teoría emergente que tributa en organizar desde la percepción de los informantes claves, un aporte a la consolidación de nuevas visiones sobre responsabilidad social empresarial, en tal sentido, se presenta:

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO VISIÓN EMERGENTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO.

La responsabilidad social empresarial se constituye en un ente para el desarrollo integral de la comunidad, por medio de una gestión comunicacional que permita educar, formar, a los ciudadanos y a los propios empleados de la empresa, hacia una visión cooperativa de trabajo, es decir, en donde se promueva la corresponsabilidad de las partes involucradas (empresa – comunidad) para enfocarse en un trabajo compartido, complementario de construcción y mejora de su realidad social.

En este sentido, las familias como centro de la comunidad se constituyen en un factor esencial para el desarrollo de la estrategia de integración entre empresa y comunidad, dado que pueden concebir en la motivación de lograr un mejor estatus económico por medio de la realización de proyectos que involucren una gestión comercial comunitaria – empresarial, lo cual permite concebir la comunidad como un espacio para el progreso económico con base a una conciencia ética y ecológica, lo cual permitirá generar proyectos que no solo sean de lucro, sino que sea permeado por lo moral como norte de vida, así como de una mentalidad planetaria de preservación del planeta y sus recursos tanto naturales como financieros.

Por consiguiente, el primer escalón de inversión a realizar por la empresa se constituye en la educación, formación, de sus empleados y comunidad para generar progresivamente una nueva visión que trascienda el asistencialismo clientelar por el de una aptitud protagónica, participativa, corresponsable, de trabajar mancomunadamente en los diversos espacios de interacción entre la empresa y la comunidad.

De ese modo, la responsabilidad social empresarial se constituye en un elemento vitalizador de la sociedad, generando así, la oportunidad de crecimiento y evolución tanto para la propia empresa como en la comunidad donde realiza la inversión social, esto no debe confundirse con caridad, debe ser una visión emergente planteada desde la óptica de la conciencia ecológica para salvaguardar el planeta y su especie, en este caso por medio de la prestación de servicios de calidad en corresponsabilidad con la comunidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El presente trabajo fue abordado desde la intención orientadora de los propósitos específicos planteados en el capítulo I, los cuales fueron trazados en función de la metodología hermenéutica interpretativa-comprensiva, aplicada en esta investigación. Respecto al propósito Nro. 1, establecido como: Identificar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador, se pudo obtener datos relevantes que permitieron dilucidar las mismas, a través de la información suministrada por los entrevistados,

A través de la revisión documental, así como la indagación reflexiva de las entrevistas realizadas a los informantes clave, se pudo develar que la RSE básicamente es un compendio de esfuerzos que ejecutan, tanto la empresa como los habitantes de una comunidad, en este caso la provincia de Pichincha, cantón Quito, en aras de mejorar sus condiciones de vida, el estatus socioeconómico, así como el ambiente en el que se desarrollan las actividades.

De igual forma, en lo referente al segundo propósito: Describir los cambios que se deben realizar al modelo actual de gestión (EPMAPS) para fortalecer la RSE en la organización desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito. Se logró efectuar ese descubrimiento con la matriz de salida emergida. Paralelamente a ello, esta acción llevó al investigador al alcance del tercer propósito, el cual radicó en: Interpretar las categorías subyacentes en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador. La conquista anterior, fue posible desde el espacio reflexivo conducido por la combinación del proceso de análisis con el software atlas ti.

En líneas generales, a razón del bagaje teórico referencial utilizado, se visualizó con más profundidad el proceso para la comprensión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico,

social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador. En ese orden, es relevante resaltar, que se satisficieron las interrogantes hechas en la investigación, mediante un recorrido epistémico y metodológico que implicó el uso de métodos, técnicas y tecnología. Lo antepuesto enriquece los resultados, al integrar y refinar la categoría principal y sus 6 subcategorías, que orientó a la elaboración de una matriz de subcategorías emergentes con nuevos atributos como un aporte teórico del investigador, los cuales se sintetizan en los aspectos emergentes que se resumen de la de siguiente guisa a saber:

Como ya se ha hecho evidente, esta tesis respondió a un enfoque cualitativo, cuya fase inicial llevó a la codificación de los informantes claves a quienes se aplicó una entrevista a profundidad, de esto se obtuvo una serie de significados extraídos de sus opiniones y concepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador.

Estos resultados se relacionaron con los fundamentos teóricos y se presentaron mediante el uso de la prosa, la argumentación, la hermenéutica, dialógica fin de obtener el significado emergente para la interpretación dialéctica.

De acuerdo a los informantes, en los estratos, urbano, rural y empresarial se evidencia que existe desconocimiento sobre la conceptualización y factores que intervienen para llevar a cabo la responsabilidad social empresarial. El desconocimiento de principios de responsabilidad social por parte de todos los actores, conlleva a mantener un vínculo solo clientelar, y esto imposibilita a mantener una relación estrecha entre la comunidad y la empresa. La empresa no considera como un socio estratégico a la comunidad, desarrolla proyectos sin informar, ni capacitar, lo que genera resistencia por parte de la comunidad, debido a que muchos de estos proyectos no consideran la realidad de las comunidades.

Con respecto a los factores económico, social y ambiental se puede evidenciar, de acuerdo a los informantes, que la EPMAPS, tiene una relación cliente – empresa, debido a que no existe información de parte de la empresa a la comunidad de las inversiones que realiza. Existe desarticulación entre la comunidad y la empresa, pudiendo ésta última, utilizar toda la predisposición de trabajo por parte de la comunidad para el desarrollo económico, social y ambiental.

Finalmente, es preciso mencionar que la empresa objeto de estudio, a los ojos de los informantes clave, debe propender a la mejora de los supuestos comunicativos de las necesidades de sus pobladores, quienes declaran en sus entrevistas que muchas veces perciben su gestión como aislada de los intereses de los ciudadanos, con una actitud servicial para algunas zonas mientras que, para otras la distribución del agua es irregular, por ejemplo, se realiza con una marcada diferencia entre los estratos urbano y rural. Así mismo, emerge la necesidad de una cultura organizacional en tanto a la RSE, que atienda valores empresariales claves tales como: crecimiento social, emprendimiento, empoderamiento de potencial creativo, espíritu emancipador, valoración del colaborador, desprendimiento, colaboración, inversión en necesidades locales, cuidado de recursos naturales.

RECOMENDACIONES

Las conclusiones expuestas sugieren exhortar acciones encaminadas a beneficiar a los sujetos objeto de la presente investigación, y a favorecer el beneficio que conlleva una propuesta de solución del problema planteado. Así mismo, se sugerirán algunas recomendaciones orientadas a futuras investigaciones sobre este tema.

1. Se sugiere dar a conocer los aportes de los informantes claves a los gerentes de la EPMAPS, con el propósito de intercambiar ideas y establecer líneas de acción para dar respuesta a las inquietudes manifestadas por ellos al momento de las entrevistas.
2. Se hace necesario considerar la investigación como una reflexión y sensibilización para orientar la formación, actualización, y desempeño profesional de los servidores que ostentan cargos gerenciales.
3. Se sugiere capacitación constante a todos los empleados de la empresa sobre principios de responsabilidad social empresarial, y que éstos a su vez promulguen la responsabilidad social empresarial en las comunidades.
4. Dada la necesidad de conducir el servicio del agua hacia procesos óptimos que ofrezcan una asistencia adecuada y de calidad, se sugiere elaborar, ejecutar y acatar un programa para que los habitantes de las parroquias urbanas y rurales participen y puedan recibir las orientaciones sobre las mismas.

5. Desarrollar proyectos ambientales conjuntamente con la comunidad con un enfoque de preservación de los sectores que abastecen de agua al cantón.
6. Analizar un modelo de gestión económico que se ajuste a la realidad del cantón y que mejore la situación económica de la comunidad.
7. Informar oportunamente y vincular a la comunidad sobre proyectos futuros, para obtener un desarrollo económico, social y ambiental de la empresa y la comunidad.
8. Es necesario evaluar cómo influye la calidad del servicio que presta de la EPMAPS, en el rendimiento y desempeño laboral de los trabajadores.
9. Finalmente se recomienda, que las coordinaciones y autoridades de la EPMAPS, contemplen a la responsabilidad social empresarial como uno de sus fundamentos principales.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, R. (2014). Diseño de un Modelo basado en Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Nokia Siemens Networks Ecuador, S.A. Tesis presentada en opción al Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador.
- Arredondo J, Mendez A, Medina C, Pimentel C; (2017) *Agua: La importancia de una ingesta adecuada en pediatría*. REDALIC, Mexico 2017. ISSN: 0186-2391.
- Balestrini, M. (2002). Cómo se elabora el proyecto de investigación. (2ª ed). Caracas.
- Bavaresco, a (2006), Proceso Metodológico en la Investigación. (Como hacer un diseño de investigación). Maracaibo, Venezuela. Editorial LUZ.
- Berman, S. (1997). *Children's Social Consciousness and the Development of Social Responsibility*. New York: New York State University Press.
- Bowen, Hr (1953), *Social Responsibilities of the Businessman*, New York: Harper & Row.
- Carbonell, Antonio (2006). La relación entre los stakeholders y el valor en las empresas: el equilibrio volumétrico, *Revista de Empresa* N° 18 octubre – diciembre.[Acceso: 21 de abril 2018]
- Cagijal, F. (2006) Cemefi. Publicaciones de ALIARSE y Forum Empresa.
- Carroll, A. (1983). Corporate social responsibility: will industry respond to cutbacks in social program funding? *Vital speeches of the day*, 49.
- Carroll, A. (1991). “The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders”. *Business horizons*.
- Carroll. (1979). “A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance”, *Academy of Management review* (4).

Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) 11 y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)

Comisión de las comunidades Europeas (2002): comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible.

Curto, M. (2012). La filantropía: ¿Un acto de responsabilidad social? *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo – IESE*. Julio, 7 (15):7-21.

Davis, K. (1960). Spring Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities"? *California Management Review*, vol. 2.

Davis, K. (1973): The case for and Against Business Assumption of Social Responsibility, *Academy of Management Journal*, vol. 16, núm. 2.

Davis, K.; Blomstrom, R. (1975): *Business and Society. Environment and responsibility*, McGraw hill series in management, 3rd edition, New York, McGraw hill.

Diccionario etimológico, disponible en <http://etimologias.dechile.net/?responsabilidad>, consultado el 28 de enero de 2018.

Dictionnaire Technique et Critique de la Philosophie, cf. a. Lalande.

Dilthey W. *The rise of hermeneutics* (1951) en P. Connerton (ed.), *Critical sociology*, penguin, Nueva York, 1976

DRAE. *Diccionario de la real academia de la lengua española* (2011).

Druker, P. (1984). "The new meaning of corporate social responsibility", *California management review*.

Duque Y., Orozco, M., Cardona A. (2013). *Cuadernos Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, Índices, Estándares y Certificaciones*. De Administración / universidad del valle / vol. 29 n° 5 196 0 / julio – Diciembre. COLCIENCIAS, Universidad Militar Nueva Granada y la Universidad de la Salle.

Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: Triple bottom line of 21st century business*, capstone publishing limited, Oxford.

EPMAS Disponible en http://www.aguaquito.gob.ec/?page_id=8015, i Consultado el 12/03/2017.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: a stakeholder approach*. Boston: pitman.

Gadamer, H. (1988). *Verdad y Metodo. Fundamentos de una hermeneutica filosofica*. Vol. 1., Salamanca, Ediciones Sigueme.

Garriga, E. & D. Melé. (2004). *Corporate social responsibility theories: mapping the territory*, journal of business ethics, 53. Elisabet Garriga y Domenec Melé, *Corporate social responsibility theories: mapping the territory*. (Amsterdam: Kluwer Academic, 2004).

Glosario de la colección educar para el ambiente • conceptos básicos sobre medio ambiente y desarrollo sustentable. ISBN: 987-20598-8-8.

Gómez, C. (2002). *El desarrollo sostenible: Conceptos Básicos, Alcance y Criterios para su Evaluación*.

Henao, J. (2013). *La Responsabilidad Social Empresarial, como estrategia de gestión para la organización PRANHA S.A., Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias y Administración. Maestría en Administración, Manizales, Colombia*.

International Organization for Standardization (ISO). Disponible en: <https://www.iso.org/home.html>

Lozano A., j. f. (2004). *Códigos éticos para el mundo empresarial*. Madrid, Trotta.

Lozano, Josep (1999). *Ética y empresa*, Madrid: Trotta.

Mc Guire, J. (1963): *Business and Society*, New York, McGraw-Hill Book Company.

Manne, H. (1972) in Carrol, B. a.: *A three dimensional conceptual model of corporate performance*, Academy of management review, vol. 4, núm. 4.

Marín, Francisco (2008). *Responsabilidad social corporativa y comunicación*, Madrid: Fragua.

McVea, John & Freeman, R. Edward (2005). A names and faces approach to stakeholder management. How focusing on stakeholders as individuals can bring ethics and entrepreneurial strategy together, *Journal of Management Inquiry*, March, 14(1):57-69.

Martínez, Miguel (1996). *Comportamiento humano: nuevos métodos de investigación*. 2ª edic. México: Trillas

Mass, M. (2007) *Desarrollo Endógeno. Cooperación y Competencia*. Editorial PANAPO, Caracas, Venezuela.

Merchán, M. E. (08 de 06 de 2016). <http://dspace.uazuay.edu.ec/>. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/>

Organización Internacional del Trabajo (22-11-2007) OIT

Organización de las Naciones Unidas (1979). Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Documento en línea. Disponible en: <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm>. Consultado el 21-3-18.

Peña, M., (2012). Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Volumen 21 (2012) pp. 1456– 1480*.

Perroux F., (1964). *La economía del siglo XX*, Universidad de op. cit., p. 174 de France, Paris.

Pueyo, R. (2003): *El papel de los Fondos de Inversión en la Promoción de la Responsabilidad Social Corporativa*, Zaragoza, Fundación Ecología y Desarrollo.

Rodríguez, Gil & García, (1996). *Enfoques de la Investigación Cualitativa*. Ediciones Aljibe. Granada (España).

Rodríguez, José Miguel (2007). Responsabilidad social universitaria: del discurso simbólico a los desafíos reales, pp.3-24. En De la Cuesta, M.; De la Cruz, C. &

Rodríguez, J.M. (Coords.) *Responsabilidad Social Universitaria*, La Coruña: Netbiblo.

Rojas, J (2003). *Colección Educar para el ambiente. Conceptos Básicos sobre Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable*.

Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

- Sethi, S.P. (1975). "Spring dimensions of corporate social performance: an analytic framework", *california management review*, vol. 17.
- Solano, D. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa: Qué se hace y qué debe hacerse*. Universidad ESAN (Perú). Cuad. Difus. 10 (18-19).
- Vallaey, (2006). *Responsabilidad Social de las Organizaciones*
- Vallaey, François (2008). *Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades*, *Revista Educación Superior y Sociedad*, 13(2):191-220. [Acceso: 15 de julio de 2009]
- Villafranca, D. (2002). *Metodología de la Investigación*. San Antonio de los Altos, estado Miranda: editorial FUNDACA. Venezuela.
- Waddock, S. (2004). "Parallel universes: companies, academics, and the progress. corporate citizenship", *business and society review*, vol 109, pp. 5-24
- Wartick, S. Cochran, P. (1985). "The evolution of the corporate social performance model". *Academy of management review*, 10.

ANEXOS

ANEXO 1. GUIÓN DE ENTREVISTAS



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

MAESTRIA DE EMPRESAS PÚBLICAS

GUIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

DATOS:

Entrevistador:	Código
Segundo Fausto Terán Sarzosa	EST-1

INFORMANTES:

Nombre y apellido	Código
Jorge Mora	I – 1
Raquel Lamus	I – 2
Olaguer Betancourt	I – 3
Richard Rodríguez	I – 4
Ilmara Pontiles	I – 5
Victor Reyes	I – 6

TEMA CENTRAL

La Responsabilidad Social Empresarial como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)

SUBTEMAS A EXPLORAR MEDIANTE PREGUNTAS ABIERTAS

1. Herramientas de desarrollo.
2. Cumplimiento de necesidades socio comunitarias.
3. Bienestar social.
4. Impulso económico.
5. Gestión social.
6. Impacto ambiental.

GUIÓN DE ENTREVISTA

CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN:

CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE REALIZA LA ENTREVISTA:

Categorías	Ítems
Responsabilidad Social Empresarial	¿Qué entiende por responsabilidad?
	¿Qué entiende por responsabilidad social empresarial?
	¿Cuáles aspectos considera deben formar parte de la responsabilidad social empresarial en lo referente a la relación con la comunidad?
Desarrollo Económico, Social y Ambiental	En su opinión, desde el ámbito económico ¿cómo se lleva a cabo la responsabilidad social empresarial en su comunidad?
	¿Cuál es la orientación social que se le da a la implementación de la responsabilidad social empresarial en su comunidad de parte de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)?
	¿Qué dificultades ambientales identifica en la implementación de la responsabilidad social empresarial de su comunidad por parte de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)?