



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:**

**“ESTUDIO DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA DE EMELNORTE EN LA SUCURSAL DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2017”**

Trabajo de Grado, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTOR:**

Elizabeth Margarita Narvárez Narvárez

**DIRECTOR:**

Msc. Pablo Gabriel Tapia Benavides.

**IBARRA - ECUADOR**  
**2018**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100325038-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Narváez Narváez Elizabeth Margarita		
DIRECCIÓN:	Obispo Mosquera y Salinas		
EMAIL:	elimargarita_147@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062-607-938	TELÉFONO MÓVIL:	0994872662


DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ESTUDIO DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA DE EMELNORTE EN LA SUCURSAL DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2017"
AUTOR (ES):	Narváez Narváez Elizabeth Margarita
FECHA: DD/MM/AAAA	31/Julio/2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Pablo Gabriel Tapia Benavides

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 31 días del mes de Julio de 2018

EL AUTOR:

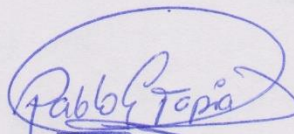
(Firma)   
Nombre: Elizabeth Narváez

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

### APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Luego de haber sido designado el Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, ha aceptado con satisfacción participar como Director de Trabajo de Grado con el siguiente tema **“ESTUDIO DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA DE EMELNORTE EN LA SUCURSAL DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2017”**, Trabajo realizado por la señorita egresada Narváez Narváez Elizabeth Margarita, previo a la obtención del título de licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en español.

Al ser testigo presencial y corresponsable Director del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.



**Msc. Pablo Tapia**

**C.I. 1001791696**

## APROBACION DE TRIBUNAL

### APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

AUTORÍA DE LA TESIS

**Tema: “ESTUDIO DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA DE EMELNORTE EN LA SUCURSAL DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2017”**

**AUTOR:** Elizabeth Margarita Narvárez Narvárez

Trabajo de grado para optar por el título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por el siguiente Jurado, a los 11 días del mes de Julio de 2018.



**Msc. Richard Encalada**

**CI. 1002583639**



**Msc. Fausto Villena**

**CI. 1002154548**



**Msc. Víctor Hugo Sánchez**

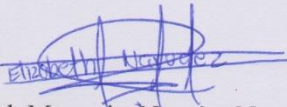
**CI. 1001536307**

## AUTORIA DE LA TESIS

### AUTORÍA DE LA TESIS

Yo, Elizabeth Margarita Narvárez Narvárez, con C.I. 100325038-6, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento con el tema: “Estudio de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eléctrica de EmelNorte en la Ciudad de Ibarra en el año 2017.” Como informe final, previo a la obtención del título de LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL., son absolutamente originales, y auténticos de la autora.

Ibarra, 31 de Julio de 2018

  
Elizabeth Margarita Narvárez Narvárez  
C.I. 100325038-6  
AUTORA

## **DEDICATORIA**

Primero quiero dedicar a Dios ya que me ha permitido tener vida y salud para poder cumplir la meta que me he propuesto. En Especial a mi madre María Narváez, quien me brindó su apoyo y comprensión incondicional y también supo proporcionarme a cada momento las fortalezas para poder continuar , y siempre apoyarme para poder cumplir todos sueños y metas que me he planteado en este tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte, la cual me facilitó la oportunidad de realizar mis estudios superiores en la modalidad semipresencial, a las autoridades, docentes de la institución quienes impartieron sus conocimientos e hicieron posible alcanzar el título profesional, en especial al Msc. Pablo Tapia, quien me asesoro en el trabajo de Tesis. A las autoridades de la empresa eléctrica EmelNorte de la sucursal de la ciudad de Ibarra por la colaboración al momento de dar información sobre el tema planteado, a sus empleados y amigos que colaboraron en el desarrollo de este trabajo de investigación, mismos que me brindaron su apoyo para la realización de las entrevistas y encuestas.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	i
APROBACION DEL TRIBUNAL.....	ii
AUTORIA DE LA TESIS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vi
RESUMEN .....	x
.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I .....	14
MARCO TEÓRICO .....	14
<b>1.1 Fundamentación Filosófica.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Fundamentación Psicológica.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Fundamentación Axiológica.....</b>	<b>15</b>
<b>1.4 Fundamentación Sociológica.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 Fundamentación Legal.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6 Qué es la Responsabilidad Social.....</b>	<b>18</b>
<b>1.6.1 Normas ISO 26000 dentro de las RSE.....</b>	<b>20</b>
<b>1.6.1.1 ¿Por qué es importante ISO 26000?.....</b>	<b>21</b>
<b>1.6.2 Responsabilidad Social Empresarial.....</b>	<b>22</b>
<b>1.6.3 Estrategias de Responsabilidad Social.....</b>	<b>24</b>
<b>1.6.4 Prácticas de Responsabilidad Social.....</b>	<b>26</b>
<b>1.6.5 Áreas en que se aplica la Responsabilidad Social.....</b>	<b>27</b>
<b>1.6.6 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial.....</b>	<b>30</b>
<b>1.6.7 Trabajos que realiza EmelNorte con respecto a la RSE.....</b>	<b>31</b>
<b>1.7 Posicionamiento Teórico.....</b>	<b>34</b>
CAPITULO II .....	35
2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
<b>2.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1.1 Investigación de campo.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1.2 Investigación Documental.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1.3 Investigación Descriptiva.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2 Métodos.....</b>	<b>36</b>
<b>2.2.1 Método Inductivo.....</b>	<b>36</b>



2.2.2. Método Deductivo.....	36
2.2.3 Método Analítico – Sintético.....	36
2.2.4 Método Estadístico.....	36
2.3 Técnicas e instrumentos.....	37
2.3.1 Entrevista.....	37
2.3.2 Encuesta.....	37
2.4 Matriz de Relación.....	38
2.5 Población.....	39
2.5.1 Muestra.....	39
CAPITULO III.....	40
3. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	40
3.1 Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresa eléctrica EmelNorte en la ciudad de Ibarra.....	40
CAPITULO IV.....	53
4. PROPUESTA.....	53
4.1 Título de la propuesta.....	53
4.2 Introducción.....	53
4.3 Justificación.....	54
4.4 Fundamentación.....	55
4.5 Objetivos.....	56
4.5.1 General.....	56
4.5.2 Específicos.....	56
4.6 Ubicación Sectorial y Física.....	57
4.7 Desarrollo de la propuesta.....	58
<b>Unidad 1: La Responsabilidad Social Empresarial.....</b>	<b>59</b>
• Breve historia de la RSE.....	59
• Que es la Responsabilidad Social Empresarial.....	59
• Porque es importante la Responsabilidad Social Empresarial.....	59
• Ejemplos de responsabilidad social Empresarial.....	59
<b>Unidad 2: Áreas de Responsabilidad Social Empresarial.....</b>	<b>59</b>
• Cuáles son las áreas donde se aplica la responsabilidad social.....	59
• Ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial.....	59
<b>Unidad 3: La Responsabilidad Social Empresarial y las Normas ISO 26000.....</b>	<b>59</b>
• Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial.....	59
• Normas ISO 26000 internacionales dentro de la RSE.....	59
<b>CONCLUSIONES:.....</b>	<b>76</b>

<b>RECOMENDACIONES:</b> .....	77
<b>Sección de referencias</b> .....	78
<b>Glosario</b> .....	78
<b>Fuentes Bibliográficas</b> .....	80
<b>Anexo 2 Árbol de problemas</b> .....	83
<b>Anexo 3 Encuestas</b> .....	84
<b>Análisis de la entrevista aplicada al personal administrativo de la Empresa Eléctrica EmelNorte sobre el “Estudio de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la empresa eléctrica de EmelNorte en la sucursal de la ciudad de Ibarra en el año 2017”</b> .....	86
<b>Anexo 4 entrevistas</b> .....	86
.....	87
<b>Anexo 5 Fotografías</b> .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

### Capítulo II

Tabla 1 Matriz de relación.....	48
Tabla 2 De población.....	49

### Capítulo III

Tabla 1 RSE y sus Funciones.....	50
Tabla 2 Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial.....	51
Tabla 3 Cumplimiento de la RSE.....	52
Tabla 4 Calificación del Cumplimiento de la RSE en la empresa.....	53
Tabla 5 Cumplimiento de la RSE en las empresas.....	54
Tabla 6 Programa de la RSE en EmelNorte.....	55
Tabla 7 Beneficios de la RSE.....	56
Tabla 8 Medios por los que se conoce la RSE en la empresa.....	57
Tabla 9 Sectores donde aplican la RSE.....	58
Tabla 10 Participación de los programas de RSE que realiza EmelNorte.....	59
Tabla 11 Análisis de las Encuestas realizadas en EmelNorte.....	60

## **RESUMEN**

La investigación se llevó a cabo en la empresa Eléctrica de EmelNorte en la sucursal de la ciudad de Ibarra ubicada en las calles Grijalva y Olmedo, es una institución que brinda el servicio a todas las personas en general promoviendo un mejor servicio de energía eléctrica para todos los sectores de la población. La presente investigación tiene la finalidad de conocer de qué manera se pone en práctica la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la institución, desarrollando una comunicación clara para el personal que labora en las áreas de trabajo. El contenido está compuesto de la siguiente manera: la construcción del marco teórico con temas relacionados con la teoría filosófica, fundamentación psicológica referenciada en los problemas sociales que surgen dentro del medio laboral, axiológica sostenida en derechos humanos y dignidad, legal y sociológica, y un posicionamiento teórico donde explica la importancia de la investigación y sus beneficios que le brindaría a sus empleados. Los métodos que fueron utilizados para esta investigación son el científico, sintético, inductivo y estadístico que ayudó al análisis e interpretación de datos, concluyendo que en gran parte la Responsabilidad Social Empresarial se conlleva de una manera adecuada en la empresa brindando un mejoramiento hacia ella y el público en general. Para mejorar las actividades y funciones desde la dirección de talento humano, se realizó una guía práctica de la Responsabilidad Social Empresarial.

### **Palabras claves:**

**RESPONSABILIDAD, SOCIAL, LABORAL, EMPRESARIAL, SERVICIO.**

## SUMMARY

The investigation was carried out in the corporation *Eléctrica de EmelNorte* in Ibarra city located in Grijalva and Olmedo streets, it is an institution that provides an electricity service to all the people promoting a better service of electric power for all the sectors in the city. The present investigation has the purpose of knowing in what way the Corporate Social Responsibility is put into practice within the institution, developing a clear communication for the personnel that works in the job areas. The content is composed as follows: the construction of the theoretical framework with topics related to philosophical theory, psychological foundation referenced in the social problems that arise within the workplace, axiological sustained in human rights and dignity, legal and sociological, and a theoretical positioning where it explains the importance of the research and its benefits that it would offer its employees. The methods that were used for this research are scientific, synthetic, inductive and statistical that helped the analysis and interpretation of data, concluding that Corporate Social Responsibility is largely carried out in an adequate way in the company, providing an improvement towards it and the public in general. To improve the activities and functions from the direction of human talent, a practical guide of the Corporate Social Responsibility was made.

Keywords:

RESPONSIBILITY, SOCIAL, LABOR, BUSINESS, SERVICE



## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un aporte fundamental, debido a que es muy importante manejar correctamente las diferentes áreas de la empresa, porque esto ayuda a mantener vínculos positivos y de retroalimentación y también llegar a cumplir los objetivos planteados, por tal motivo se debe brindar una información clara y específica al personal interno y externo de la empresa EmelNorte, para lograr un entorno laboral participativo y un cambio hacia el desarrollo.

El problema planteado es, falta de capacitación sobre el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte, esto se encontró mediante la realización de las entrevistas a diferentes departamentos de la institución y de igual manera las encuestas realizadas a los usuarios de EmelNorte. Con un buen conocimiento del tema se podrá liderar correctamente y brindar una atención adecuada, también resolver problemas con la regulación legal del estado, ya que esto ayudara a agilizar los trámites requeridos por los clientes y así poder realizar un trabajo adecuado en la empresa.

El presente trabajo investigativo, se centraliza en estudiar e investigar, sobre la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eléctrica de EmelNorte, para el desarrollo laboral, de manera que no exista efectos negativos en el desenvolvimiento de actividades y funciones a realizar.

En la investigación como se realizó los siguientes objetivos: sobre el Análisis de las estrategias de la Responsabilidad Social Empresarial que se pone en práctica en la empresa eléctrica, los factores que afectan son la falta de comunicación sobre el tema, desconocimiento de funciones o actividades a realizar, desmotivación del empleo. Se determinará teóricamente los aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial para la elaboración del marco teórico de acuerdo con la investigación, y conocer de qué manera influye en el desarrollo laboral. Diagnosticar qué

aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial se utilizan en la Empresa Eléctrica EmelNorte. Elaborar una “Guía informativa sobre la Responsabilidad Social Empresarial, para la Empresa Eléctrica EmelNorte en la ciudad de Ibarra.”

Finalmente, la formulación del problema ¿Cómo se maneja la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eléctrica de EmelNorte de la sucursal de la ciudad de Ibarra en el año 2017? Para el desarrollo de la investigación se estructuró de la siguiente manera:

El marco teórico, con los siguientes aspectos fundamentación filosófica, psicológica, axiológica, Sociológica, legal, matriz de diagnóstico Posicionamiento Teórico.

Metodología de la investigación, enfoque de la investigación, tipos de la investigación, métodos, técnicas e instrumentos, determinación de la población, muestra, y matriz de relación. Se muestra detalladamente el análisis e interpretación de resultados de los diferentes instrumentos aplicados en el trabajo, a los diferentes empleados y a los usuarios. Contiene conclusiones a las que se llegó una vez finalizado este trabajo de investigación, con la descripción de ciertas recomendaciones.

Describe los pasos para la elaboración de la propuesta, con su respectivo índice de contenido de la “GUÍA INFORMATIVA SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, PARA LA EMPRESA ELÉCTRICA EMELNORTE EN LA CIUDAD DE IBARRA”, y sus respectivos anexos. Finalmente se entregó la guía al personal de EmelNorte para que puedan hacer uso de la información y conozcan más acerca de la RSE y la apliquen en la empresa.

## CAPITULO I

### MARCO TEÓRICO

#### **1.1 Fundamentación Filosófica.**

La responsabilidad social de la empresa o empresarial (RSE) ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés (stakeholders), con una visión a largo plazo. Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente. (Fernández, 2005, pág. 19)

La responsabilidad social empresarial es de suma importancia para una empresa, porque tiene el compromiso para brindar un servicio adecuado a los usuarios y poder cumplir los objetivos planteados en la empresa y así tener un mejor desarrollo laboral y mejoras en la empresa ya sea en el ámbito social, económico y ambiental.

#### **1.2 Fundamentación Psicológica.**

La responsabilidad social es un compromiso que las empresas asumen por el bienestar del entorno social que las rodea. Este compromiso, lleva a las empresas a realizar acciones que eviten o mitiguen cualquier impacto negativo que sus operaciones puedan ocasionar sobre las personas, que habitan determinado espacio, y potenciar todos los impactos positivos que una inversión trae a las áreas en que se desarrollan las operaciones. (Mori Sanchez, 2009)

Se centra en la sociedad en buscar el bienestar para cada uno de ellos y conocer cuáles son los objetivos y metas que tienen para poder tener un mejoramiento adecuado de su entorno y lograr



un aporte primordial hacia cada comunidad con los trabajos que se realicen en beneficio de ellos y obtener mejoras.

### **1.3 Fundamentación Axiológica.**

Esta teoría trata sobre los valores que deben manejar en la empresa para esto existen algunos de los cuales son importantes y deben implementarse en las empresas para un mejor manejo de la RSE según (Martínez Herrera, 2010, pág. 8):

- El respeto por la dignidad y derechos de los empleados y demás implicados con la actividad empresarial.
- La justicia en las transacciones comerciales y en las relaciones con el estado dentro del contexto de globalización.
- La solidaridad que nos compromete con la búsqueda del bienestar social de la comunidad global y local.
- La responsabilidad para prestar un servicio de calidad teniendo en cuenta la protección del medio ambiente.
- La honestidad que exige transparencia en la comunicación.
- La integridad en la toma de decisiones y que se debe encarnar en la cultura organizacional.

Estos valores son muy importantes que las empresas conozcan y puedan aplicar en cada área de trabajo para así poder tener una institución socialmente responsable.

La empresa Eléctrica EmelNorte pone en práctica los siguientes valores:

#### **VALORES PERSONALES**

- Ética
- Transparencia
- Honestidad
- Respeto

- Disciplina
- Lealtad

## **VALORES DE TRABAJO**

- Comunicación efectiva
- Trabajo en Equipo
- Orientación al cliente
- Cultura de Calidad en el Servicio
- Responsabilidad Social y Ambiental

### **1.4 Fundamentación Sociológica.**

En cumplimiento de las políticas públicas, la constitución leyes, reglamentos, acuerdos ministeriales y cooperación, la empresa tiene una responsabilidad corporativa que funciona con un eje transversal porque asimila los entes fundamentales que llevan al análisis social económico y ambiental.

Participa en los espacios de trabajo, fomenta los poderes públicos y le da opción de las posiciones activas y positivas respecto al desarrollo responsable de la empresa en constancia con el ordenamiento jurídico en vigor, la sensibilidad con las demandas de los ciudadanos; la responsabilidad de la empresa en la cooperación internacional tiene que ver con la sensibilización, aprendizaje y apoyo en la difusión de la Responsabilidad Social en su conjunto.

Los valores y principios que se registran a través del Código de Ética establecido en el reglamento interno fundamenta la RSE ya que en el ha establecido un sistema de valores y auditorías periódicas que permiten sustanciar la relación entre los usuarios la empresa y la comunidad.

#### **1.4 Fundamentación Legal.**

Para el análisis de la fundamentación legal se tomó en cuenta algunos artículos de la (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008), en el cual se detallan a continuación:

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

En este artículo nos explica la manera en que se debe cumplir con la conservación del medio ambiente, para mediante esta ley, tener una mejor forma de vida adecuada para todos los habitantes y así poder manejar en las empresas una correcta Responsabilidad Social Empresarial.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

De esta manera se puede conocer de qué manera las empresas deben manejar correctamente el uso de las maquinas que afecten al ambiente para evitar contaminaciones y poder vivir en un ambiente sano y q este socialmente responsable en las instituciones.

### **1.6 Qué es la Responsabilidad Social.**

Responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que ésta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los interese de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios. (Soto Romero, 2010, pág. 11)

Esta responsabilidad dentro de una empresa es muy importante saberla manejar para poder cumplir con los objetivos planteados, también se debe escuchar a los usuarios para conocer qué problemas surgen diariamente y la empresa conozca de qué manera puede mejorar y así brindar un excelente servicio y la empresa consiga ser socialmente responsable.

La responsabilidad social se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global. (Fernández García, 2005, pág. 19)

Es un compromiso de la entidad para poder dar un mejor bienestar para el personal interno y a la misma vez a los clientes externos que hacen uso del servicio que brinda la Empresa Eléctrica EmelNorte, ya sea mediante el cuidado ambiental que brinda un mejor buen vivir a todos.

La Responsabilidad Social se desarrolla cuando una organización toma conciencia de sí misma, de su entorno, y de su papel en su entorno. Presupone la superación de un enfoque egocéntrico. Además, esta conciencia organizacional trata de ser global e integral (incluye tanto a las

personas como al ecosistema, tanto a los trabajadores como a los clientes) y, a la vez, "contagiarse" en todas las partes de la organización (todas las personas de la organización deben de poder acceder a ese nivel de conciencia). (Vallaeys, S/F, pág. 2)

La RS establece una forma de mostrar la contribución de las empresas a la construcción de una sociedad mejor: más solidaria, más justa, más sostenible, y así poder lograr cumplir con cada uno de los objetivos planteados.

La RS hace referencia al avance de una nueva visión de la institución mucho más abierta a otras necesidades, intereses y expectativas, lo que exige la búsqueda de un equilibrio más equitativo entre los miembros de la institución y así poder salir adelante y conseguir lo que a futuro se desea alcanzar y llegar a lograrlo para complacer las necesidades de los usuarios; debe estar integrada en todas las gestiones de la empresa debe ser programada, y concreta a lo que establece la ley, por consiguiente es compromiso público de la empresa para con la sociedad, ya que será una empresa socialmente responsable.

Las empresas siempre buscan un impacto positivo en los colaboradores y también de manera positiva al externo de la institución, esto quiere decir en la comunidad, en los clientes, en los proveedores y el estado en general, también se refiere al proceso medioambiental el cual trata que el impacto de la empresa sea el mínimo.

Las organizaciones deben tener en cuenta que las prácticas socialmente responsables son un instrumento muy importante para que las grandes compañías la utilicen en función de crear una ventaja competitiva.

(Bandeira & López, 2012) Afirma que: La Responsabilidad Social puede ser justificada por distintas motivaciones, ya sean de orden instrumental, político o axiológico, entre otras. Además de motivaciones internas, el contexto externo ofrece también un conjunto de presiones

para adherir la gestión empresarial a una u otra práctica, especialmente en ambientes altamente institucionalizados.

Son acciones innovadoras en una organización las cuales deben estar basadas en las leyes que se plantean en la institución, al igual que es una nueva alternativa para competir ante las demás empresas cumpliendo un valor agregado el cual ayuda al crecimiento de la producción en los servicios que brindan, y de igual manera una conducta humana la cual ayuda al comportamiento ético los cuales se basan en principios de la integridad y honestidad, y así lograr tener una empresa socialmente responsable conjuntamente con las leyes.

### **1.6.1 Normas ISO 26000 dentro de las RSE.**

La Norma ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos. (Bazán , De la Morena , & Cortés , 2016, pág. 99)

Las normas ISO 26000 es una contribución positiva al mundo en que vivimos, las cuales proveen a las empresas herramientas prácticas de las tres dimensiones del desarrollo sostenible, económico, ambiental y social. Esto ayuda para que las instituciones puedan brindar mejores soluciones y brindar beneficios para casi todos los servicios de sostenibilidad.

Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible; están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento

con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables; y están integradas en las actividades en curso de la organización. (Chemín de la Voie, 2010, pág. 6)

#### **1.6.1.1 ¿Por qué es importante ISO 26000?**

La Norma internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo. (Chemín de la Voie, 2010, pág. 3)

Mediante la guía de las normas ISO 26000 se da un apoyo para las empresas que pueden poner en práctica cada una de las ellas para así poder cumplir responsablemente con los objetivos planteados la empresa y brindar un servicio correcto para cada uno de los usuarios del servicio.

En normalización, ISO es la entidad de mayor fama y prestigio a nivel mundial. (Tomado de “gestiopolis”, del internet): “es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país. Es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionadas, con la mira de facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como estándares internacionales”. Muchas personas habrán advertido la falta de correspondencia entre el supuesto acrónimo en inglés de la organización y la palabra “ISO”. Así sería, pero ISO no es el acrónimo. En efecto, “ISO” es una palabra, que deriva del griego “ISOS”, que significa “igual”, el cual es la raíz del prefijo “ISO” el cual aparece en infinidad de términos. Desde “igual” a “estándar” es fácil seguir por

esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir “ISO” como nombre de la organización. (Moran, S/F, pág. 41)

Las normas son necesarias manejar en las instituciones porque ayudan a llevar correctamente la Responsabilidad Social, y mediante esta guía se puede conocer la misión y visión que se tiene en la empresa para llegar al objetivo planteado y lograr las expectativas de la empresa.

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. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pág. 5)

Estas normas ayudaran a que la Responsabilidad Social tenga claro su concepto y la manera en que realiza su función en cualquier empresa para que esta pueda llegar a ser socialmente responsable y brinde mejores servicios a sus usuarios y la empresa cumpla los objetivos planteados. Es de mucha importancia poner en práctica lo que dice en las Normas ISO2600 para así poder lograr un mejor cambio ya sea para la empresa o para el usuario.

### **1.6.2 Responsabilidad Social Empresarial.**

“La responsabilidad social corporativa supone incorporar cambios en la gestión que tengan como finalidad la mejora para todos los implicados sin necesidad de incrementar costes. Supone por tanto una oportunidad para la innovación y el desarrollo”. (Iglesias, 2010, pág. 153)

La RSE cuenta con un enfoque de negocios que agrega el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente, esto está conformado mediante el desarrollo



de las diferentes operaciones y eventos que se encuentran relacionados con la geografía y la sociedad en la que se encuentra la empresa.

La RSE es muy indispensable para la institución y se debe tener muy claro para saber manejar correctamente, de igual manera dar un enfoque más responsable de la gestión, firmemente comprometido con el cuidado del impacto económico, social y ambiental de las decisiones y actividades empresariales.

Esta normativa ayudará al mejoramiento social, económico y ambiental, para poder cumplir el objetivo que se tiene, el cual es ofrecer un servicio adecuado ante las diferentes competitividades que se presentan diariamente, como son con otras compañías, las cuales también implementa varias estrategias para poder cumplir con la RSE, es por eso que se debe estar preparado y conocer cada día como va avanzando el Compromiso Social para poder implementar en las instituciones.

La responsabilidad social empresarial alude a un modelo estratégico de gestión de empresas e industrias, gobiernos, sindicatos, trabajadores y organizaciones no gubernamentales, que contempla los impactos económicos sociales y ambientales derivados de la actividad empresarial. Implica, por tanto, el compromiso renovado de las empresas con la comunidad, su entorno y con sus diversos públicos de interés (empleados, accionistas, medioambiente proveedores, clientes y consumidores, la sociedad en su conjunto). Gestionar los negocios bajo este nuevo paradigma ético y socialmente responsable implica un trabajo gradual, progresivo y sostenido en el tiempo. (Soto Romero, 2010, pág. 24)

La RSE otorga a la empresa una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple fase de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. Este desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los

distintos grupos de interés, stakeholders, son el centro de atención esencial para la gestión. La RSE implica siempre tener una visualización del negocio en una forma nueva, determinar los riesgos de una manera adecuada, y realizar los negocios de una manera satisfactoria. Este desafío debe estar presente en las empresas siempre ya que serán el reto del hoy y mañana.

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (Cajiga Calderón , S/F)

Para manejar una correcta responsabilidad social en las empresa siempre se debe conseguir lo que la compañía se dice ser y no aparentar lo que no puede llegar a lograr, no es fácil conseguir pero con ayuda de todos los que conforman la institución y poniendo de parte de cada uno de ellos se podrá lograr poco a poco y tener la empresa que siempre se sueña conseguir.

### **1.6.3 Estrategias de Responsabilidad Social.**

Las estrategias de RSE toman como punto de partida el reconocimiento de las demandas de los diversos grupos de interés y la búsqueda de resultados en lo que se denomina “la triple línea básica”, aludiendo al logro de resultados económicos, sociales y medioambientales mediante sistemas de gestión integrales. Esto requiere de la inserción de mecanismos de innovación y mejora continua de las relaciones con cada grupo con el que se interactúa, donde la empresa prioriza tres procesos principales: la inspiración o institucionalización de una visión de

prácticas responsables a lo largo de la empresa; la integración de la responsabilidad en las estrategias corporativas, la formación de los recursos humanos y los sistemas de gestión y, finalmente, el aprendizaje a partir de estas experiencias. (Vives & Peinado Vara, 2012, pág. 229)

Para que la empresa tenga buenos resultados y un mejor rendimiento para la institución deberá tener varias estrategias las cuales deben tener aceptación de parte y parte para que se pueda cumplir entre cada una de las metas propuestas, para un mejor manejo se debería implementar programas y talleres de educación para que los trabajadores internos y externos puedan conocer acerca del tema y sepan manejar correctamente, y así brindar un servicio adecuado y clientes satisfechos por la atención brindada.

Una empresa responsable en su trabajo y en el servicio que brinda a la sociedad tiene que ser sostenible para poder lograr los objetivos planteados, exitosa para brindar servicios conformes a las necesidades de los clientes y con proyección hacia un futuro para cumplir con la visión planteada y seguir adelante con la empresa y así evitar fracasar en lo propuesto y brindar lo mejor a los usuarios y empleados.

El desarrollo de una empresa está fundamentado en prácticas innovadoras para los usuarios internos y externos de la empresa y también deben ser sostenibles los cuales buscan generar valores en clientes, personas, sociedad y entorno, proveedores, entre otros.

Mediante las prácticas innovadoras las cuales buscan generar los valores en clientes, en las personas, en la sociedad y el ambiente, se crean políticas, valores, principios, misión, y visión las cuales se adoptan los compromisos que se quieren brindar de responsabilidad social para que estos puedan ser cumplidos para uno de los que conforman la empresa ya sea público interno o externo.

Existen compromisos por parte de la empresa con las personas, las cuales se realizan mediante la comunicación interna y externa, se facilita la gestión de labor dentro de la organización, los compromisos con el medio ambiente, se debe tener requisitos ambientales para la gestión de las actividades, las cuales se transmite a las personas de interés, y se brinda la importancia del entorno que tenemos en nosotros para así tener un ambiente adecuado para todos.

Existe una adecuada comunicación y compromisos para la eficiencia, lo cual se debe tener actividades que representen la comunicación e integración de los trabajadores y usuarios, la mejora continua de los procesos se enfocan en grupos de interés para lograr los objetivos los cuales serían mantener a la sociedad.

#### **1.6.4 Prácticas de Responsabilidad Social.**

Así mismo, si en una institución realiza correctamente las prácticas de responsabilidad social, se debe incluir actividades, políticas, programas y prácticas para que estas puedan promover el bienestar de las necesidades e intereses de todos sus grupos de excelencia y que estén alineadas con la filosofía empresarial.

Actualmente en el Ecuador, la sostenibilidad, transparencia y el compromiso social de las compañías, tienen como objetivo potenciar todos los aspectos concernientes a la responsabilidad comunitaria, ganar eficiencia y de paso prestigio de marca, ya que la población en general identifica a las empresas que practican responsabilidad social, con empresas importantes y de alto reconocimiento. (Quinto Yagual, 2015, pág. 17)

Las prácticas de responsabilidad social son un ejercicio el cual se debe trabajar para el desarrollo y así poder fortalecer en las personas y organizaciones, para tener capacidades y ser gestores del desarrollo y así poder generar transformación en el entorno.

Se debe fortalecer las capacidades de comunidades, personas y organizaciones para que ellos puedan ser agentes de la transformación social. Se debe adelantar la proyección social para el desarrollo de capacidades dentro y fuera de la empresa y así poder generar mejores fuentes de trabajo y hacer que la empresa salga adelante brindando una correcta práctica de responsabilidad social.

### **1.6.5 Áreas en que se aplica la Responsabilidad Social**

La Responsabilidad Social Empresarial cuenta con 7 áreas las cuales ayudaran a un mejoramiento de las mismas y tener beneficios para poder llevar una correcta práctica de la RSE:

- **Gobernabilidad**

La Gobernabilidad ha de proveer “la estructura para establecer los objetivos de la empresa, establecer los medios para alcanzarlos y controlar los resultados” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE), es decir, es la forma en que las empresas son dirigidas y controladas. (Luis, 2012, pág. 17)

Es la orientación que tiene una empresa la cual está basada en tener una claridad en los objetivos que se plantean en la institución para poder lograr cumplir cada uno de ellos y obtener resultados positivos, una equidad corporativa, una rendición de cuentas y los aspectos económicos, sociales y ambientales los cuales son muy importantes en cada establecimiento para poder llegar a ser socialmente responsables en sus áreas laborales.

- **Público Interno.**

“Las empresas exitosas, competitivas, se esfuerzan por reclutar el mejor personal, el más capacitado para desarrollar cada una de las tareas necesarias, pues de lo contrario la empresa no tendrá oportunidad para sobrevivir a la competencia.” (Luis, 2012, pág. 19)

Es el capital humano de la institución, mediante el cual tiene que estar siempre motivado con las políticas que existen en la empresa y las prácticas responsables, promoviendo las condiciones que son de importancia en el trabajo para generar productividad, competitividad y excelente bienestar familiar.

- **Proveedores.**

Las empresas en el desarrollo de su actividad entran en relación en la cadena de suministro con proveedores o socios comerciales. Por tanto, para la mayoría de las empresas mantener una colaboración estrecha y una buena relación con ellos resulta clave, ya que, a largo plazo, hacerlo siempre se traduce en mejores precios, expectativas equitativas y suministros fiables y de calidad. (Luis, 2012, pág. 26)

Mediante la construcción de las relaciones que son transparentes y duraderas con los que facilitan los productos y servicios; los cuales están basados en la cooperación, transferencia de conocimiento y un trato justo.

- **Mercadeo Responsable.**

“Los clientes buscan elementos diferenciadores y valores adicionales, por lo que el éxito de los negocios va a fundamentarse en los valores distintivos añadidos a sus productos y servicios y, como es lógico, en la comunicación de los mismos.” (Luis, 2012, pág. 23)

Es el desarrollo de una relación de seguridad mediante la institución y sus usuarios, la cual está basada en la integridad, la justicia, la honestidad y tener un correcto respeto hacia la libre competitividad.

- **Comunidad.**

Los negocios u organizaciones contribuyen al desarrollo de las comunidades donde realizan sus actividades, a su vez la comunidad les concede una licencia para operar, en consecuencia

desarrollar una relación sólida y de apoyo mutuo genera estabilidad y prosperidad tanto para la comunidad como para los negocios. (Luis, 2012, pág. 30)

Corresponsabilidad de la empresa, hacia el progreso local en componente económica, social y ambiental el cual debe involucrar a las comunidades cercanas o grupos vinculados a una actividad beneficiosa.

- **Medio Ambiente**

Los negocios y organizaciones interactúan con el entorno físico local y, en el desarrollo de sus actividades, consumen recursos y producen desechos provocando un impacto sobre el medio ambiente que se puede minimizar si se adoptan una serie de medidas socialmente responsables. (Luis, 2012, pág. 33)

La empresa debe tener un gran compromiso para mantener un equilibrio entre sus operaciones, el uso de los recursos naturales y el impacto al medio ambiente. Es un compromiso de la institución el cual implica una inclinación intacts y consciente del administrador para valorar el impacto medio ambiental que tienen sus labores así como los impactos que son generados en el ciclo de vida de los productos y servicios que ayuden a dichos impactos.

- **Política Pública.**

La relación con las Administraciones Públicas es importante para los negocios y empresas ya que la adopción de prácticas socialmente responsables tiene efectos muy positivos con este grupo de interés, más concretamente, a la hora de participar en concursos, contrataciones, adjudicaciones y licitaciones públicas de la administración local y regional. (Luis, 2012, pág. 36)

Es el alineamiento entre el interés institucional y el interés público para favorecer el progreso económico, social y ambiental del país donde se encuentre la empresa que brinda los beneficios necesarios.

### **1.6.6 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial.**

La RSE tiene beneficios internos y externos los cuales se deben tomar en cuenta para ponerlos en práctica y saber de qué manera manejar cada uno de ellos.

#### **Beneficios internos:**

- Ayuda con la motivación entre empleados.
- Mejora la calidad del servicio y obteniendo un clima laboral adecuado.
- Mejora la comunicación entre compañeros de la empresa.
- Se obtiene la confianza y la fidelidad del personal que labora en la institución.
- Ayuda con la creación de valores y la práctica del mismo por parte del personal de la empresa.

#### **Como beneficios externos tenemos los siguientes.**

- Ayuda a mejorar la confianza de los usuarios.
- Se puede atraer a los beneficiarios y retener a personas que verdaderamente son cumplidoras y muestran sus mejoras para la empresa.
- Ayuda a posicionar la marca y a diferenciarla del resto.
- También ayuda a mejorar la relación con de los usuarios con la empresa.
- Ayuda a tener una mejor imagen institucional.



## 1.6.7 Trabajos que realiza EmelNorte con respecto a la RSE.

### Ciclo paseo Día del medio ambiente



Fuente: Ciclo paseo por el día del Ambiente organizado por la empresa eléctrica EmelNorte  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

El Club Ecológico "Luz Verde" de la empresa de EmelNorte con todos sus integrantes los cuales participaron en el II ciclo paseo por el Día Mundial del Ambiente, el evento fue organizado por el Municipio de Ibarra y la Dirección de Medio Ambiente.

EmelNorte ha realizado un ciclo paseo por el día del ambiente lo cual ayuda a los trabajadores y a los usuarios a generar conciencia sobre la problemática ambiental.

### Manejo plan ambiental



Fuente: Cumplimiento del manejo plan ambiental con instituciones por parte de EmelNorte  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

La unidad de Gestión Ambiental de la Empresa Eléctrica Regional Norte, recibió a estudiantes de los diferentes planteles educativos de la ciudad de Ibarra en donde se les explicó cuestiones básicas de producción de energía y miraron videos respecto del ahorro de energía, los cuidados

que se debe tener en las franjas de servidumbre de las líneas de Subtransmisión y sobre el proceso de generación de energía

A la vez se difundió la campaña ambiental educativa de EMELNORTE, dirigida a los niños y niñas de las diferentes instituciones educativas del área de concesión de la empresa referentes al tema ambiental.

Los estudiantes hicieron una visita técnica a la Subestación Ajaví en donde se les explica el funcionamiento de distribución de energía eléctrica. (Emelnorte , 2017)



Fuente: subestación ajaví de la empresa eléctrica EmelNorte  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

Este proyecto realizado por EmelNorte es de mucha importancia para todos ya que ayuda a mejorar el cuidado del servicio eléctrico desde los más pequeños inculcando a cada uno de ellos el valor que tiene el servicio y como puede evitar posibles daños eléctricos.



Fuente: Estudiantes conocen producción de energía de la empresa EmelNorte  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

## La hora del planeta



Fuente: Hora del Planeta por parte de EmelNorte  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

Este año el mensaje que difundió EmelNorte para la Hora del Planeta es "Ilumina al mundo con tu acción climática".

El Ingeniero Gustavo Yacelga, responsable de Gestión Ambiental de EMELNORTE, indicó que desde las 19H00 se inició un programa cultural con la presentación de artistas, danza, teatro, música. Se han convocado a diferentes instituciones educativas, a clubes ecológicos, organizaciones sociales que acompañarán en esta campaña ambiental. Dijo que el hecho de apagar la luz durante una hora, es un acto simbólico, para llamar la atención a la ciudadanía del mundo que la empresa eléctrica se suma a esta campaña de concientización ambiental para cuidar nuestra "casa grande". (Emelnorte , 2017)

EmelNorte por séptimo año consecutivo, se une a esta campaña mundial de concientización contra el calentamiento global. El programa consiste en apagar las luces en el parque, "Ciudad Blanca" durante una hora, de 20H30 a 21H30.

## **1.7 Posicionamiento Teórico.**

La investigación que se realizó, es sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte en la ciudad de Ibarra; es importante conocer y aprender sobre los temas tratados sobre las RSE ya que esto ayudará a tener un mejor provecho institucional y de igual manera para los usuarios, se logra establecer una correcta comunicación entre personal administrativo, logra un mejor rendimiento y posibilita una correcta información, comunicación asertiva, trabajo en equipo, desarrollo laboral.

Como principal barrera que tiene la empresa, es que no existe una correcta información sobre la RSE lo cual provoca una errónea comunicación de lo que se requiere, ocasiona una desmotivación, falta de trabajo en equipo, no hay seguimiento de resultados, falta de compromiso por parte de algunos empleados, por tal motivo también existe una falta de comunicación a los usuarios mediante los proyectos de RSE que la empresa realiza porque existen personas que no conocen del tema y mucho menos los trabajos que realizan en la empresa.

La socialización de la guía informativa al personal de la empresa, permitió que conozcan más del tema y puedan poner en práctica en cada una de las áreas del trabajo para así poder brindar un mejor rendimiento. Una buena comunicación hace que las barreras o factores que impiden sean ahora fortalezas, para potenciar cada una de sus talentos. Al igual que el trabajo en equipo, que permite desarrollar mejores ideas para lograr beneficios comunes, entre los departamentos. Finalmente, se entregó la guía para brindar información y enriquecer los conocimientos de cada uno del personal que labora en EmelNorte para poder lograr un desenvolvimiento adecuado durante su tiempo laboral y se pueda cumplir correctamente la Responsabilidad Social Empresarial lo cual ayuda a cada uno de los usuarios ya sean internos o externos de la empresa mantenerse informados sobre los beneficios o proyectos que la empresa tiene para poder fortalecer mejor sus servicios y cumplir con los objetivos planteados.

## CAPITULO II

### 2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **2.1 Tipo de investigación.**

Para el trabajo realizado se tomó en cuenta los siguientes tipos de investigación los cuales servirán de apoyo para el desarrollo de la misma.

##### **2.1.1 Investigación de campo.**

Se utilizó la investigación de campo la cual permitió realizar la observación real del manejo de la RSE en la Empresa Eléctrica EmelNorte de la ciudad de Ibarra, facilitando conocer los factores que inciden en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo empresarial.

##### **2.1.2 Investigación Documental.**

Se aplicó la investigación documental la cual ayudo mucho para el desarrollo del marco teórico mediante la obtención de la información de textos, libros, reportajes, internet, y otros, los cuales ayudaron a mantener y argumentar las causas y efectos de una desinformación sobre el tema realizado dentro de la Empresa Eléctrica EmelNorte la ciudad de Ibarra, esta investigación que dio a conocer conceptos, y aprender más. Para estar instruida, en la guía desarrollada para los empleados de las empresas, ya que esto ayudo a mejorar el servicio y la implementación de las RSE.

##### **2.1.3 Investigación Descriptiva.**

La investigación descriptiva consistió en lo conocer los problemas que existen dentro de la Empresa Eléctrica EmelNorte al implementar las prácticas de las RSE, y se logró observar las falencias dentro de los departamentos administrativos, así como; la falta de comunicación, falta de capacitación sobre el tema, la organización, planificación y motivación.

## **2.2 Métodos.**

Los métodos que se implementaron en la investigación son los siguientes:

### **2.2.1 Método Inductivo.**

Se utilizó este método para llegar a comprender sobre los factores que impiden poner en práctica las RSE en la Empresa Eléctrica EmelNorte, lo cual es necesario realizar un método de cómo implementar la RSE en la empresa y así poder dar a conocer una información veraz y oportuna.

### **2.2.2. Método Deductivo.**

Este método parte de lo general a lo particular, para esto se utilizó conceptos básicos que fueron analizados para que sean observados y entendibles que ayudará al crecimiento del desarrollo empresarial.

### **2.2.3 Método Analítico – Sintético.**

Mediante la utilización de este método me ayudo para la investigación realizada pueda ser analizada cada parte de las causas y factores de la Responsabilidad Social Empresarial en el área laboral, esto permitió reconstruir, las partes estudiadas que no permiten tener un conocimiento claro del tema y poderlas poner en práctica en la empresa.

### **2.2.4 Método Estadístico.**

Este método permitió el análisis y clasificación de los datos recopilados en la investigación mediante los instrumentos utilizados, con el fin de lograr tomas de decisiones para la extracción de las mejores conclusiones y recomendaciones.

### **2.3 Técnicas e instrumentos.**

La técnica es una operación del método que se relaciona con el medio y que se usa en la investigación para recolectar, procesar y analizar la información sobre el objeto de estudio.

#### **2.3.1 Entrevista.**

Se usó varias técnicas e instrumentos de recopilación de datos de información, las mismas que son de suma importancia para proceder a la ejecución y desarrollo del problema de estudio. Se usó esta técnica para poder recopilar información e identificar de qué manera ponen en práctica la Responsabilidad Social Empresarial en las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.

#### **2.3.2 Encuesta.**

La encuesta es una técnica la cual consta de un cuestionario previamente elaborado, mediante el cual se conoció la opinión y valoración de las personas, mediante la muestra del problema encontrado; la encuesta que se aplicó fue en el formato de preguntas cerradas que se lo aplicó a los usuarios de EmelNorte.

## 2.4 Matriz de Relación.

Tabla 1 Matriz De relación.

OBJETIVOS DIAGNÓSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar los aspectos de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eléctrica EmelNorte en la ciudad de Ibarra en el año 2017	Responsabilidad Social	Responsabilidad social. Normas ISO 26000 Importancia de las normas ISO La responsabilidad social empresarial. Estrategias de Responsabilidad Social. Áreas en que se aplica la Responsabilidad social. Trabajos que se realizan en EmelNorte con respecto a la RSE	Entrevista Encuesta	Autoridades Usuarios de EmelNorte
Diagnosticar como se utiliza la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eléctrica EmelNorte en la ciudad de Ibarra en el año 2017	Responsabilidad Social empresarial		Encuesta Entrevistas	Usuarios de EmelNorte Autoridades

Elaborado por: Elizabeth Narváez



## 2.5 Población.

Tabla 2 de población

Denominación de grupos	Nº de integrantes
Autoridades	5
Usuarios de EmelNorte	314
Total	319

Fuente: Empresa Eléctrica EmelNorte  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### 2.5.1 Muestra.

$$n = \frac{N \times PQ}{(N-1) \frac{E^2}{k^2} + PQ} =$$

$$n = \frac{314 \times 0.25}{(314-1) \frac{0,05^2}{2^2} + 0.25} =$$

$$n = \frac{78.5}{(313) \frac{0.0025}{4} + 0.25} =$$

$$n = \frac{78.5}{313 \times 0.000625 + 0.25} =$$

$$n = \frac{78.5}{0.445625} =$$

$$n = 176,15$$

## CAPITULO III

### 3. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 3.1 Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresa eléctrica EmelNorte en la ciudad de Ibarra.

##### Pregunta 1

**¿Ha escuchado usted acerca de la responsabilidad social empresarial y sus funciones?**

Tabla 1 RSE y sus funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	37%
NO	111	63%
TOTAL	176	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

##### Interpretación

Se obtiene como resultado que más de la mitad de los encuestados desconocen acerca del tema de Responsabilidad Social Empresarial, mientras que una minoría conoce sobre el tema por tal motivo se recomienda brindar mejor información acerca del tema para que puedan conocer de qué se trata y cómo funciona la RSE.

## Pregunta 2

¿Considera usted que la Responsabilidad Social Empresarial es muy importante en una empresa?

Tabla 2 Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	127	72%
NO	49	28%
TOTAL	176	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### Interpretación:

Se observa que una mayoría de encuestados afirman que la Responsabilidad Social Empresarial es muy importante en una institución, mientras que una minoría no les parece que es importante en las empresas aplicar la RSE por tal motivo es recomendable informar la importancia que se tiene dentro de una empresa y los beneficios que brinda.

## Pregunta 3

¿Cree usted que en la Empresa Eléctrica EmelNorte se cumple con la Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla 3 Cumplimiento de la RSE

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	110	63%
NO	66	37%
TOTAL	176	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### Interpretación:

Se observa que más de la mitad de encuestados afirman que si se cumple con la Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte mientras que en su minoría dice que la empresa EmelNorte no cumple con la RSE es por eso que se debe indicar de qué manera cumple en la empresa con dicho tema para que los usuarios puedan estar más informados.

#### Pregunta 4

**¿Cómo califica usted el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte?**

Tabla 4 Calificación del cumplimiento de la RSE en la empresa

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY BUENO</b>	<b>36</b>	<b>21%</b>
<b>BUENO</b>	<b>85</b>	<b>48%</b>
<b>MALO</b>	<b>55</b>	<b>31%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

#### Interpretación.

Como resultado se obtuvo que la mitad de encuestados opinan que el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte es bueno, mientras que una minoría responde que es muy bueno, y otro porcentaje dice que es malo el desempeño, por tal motivo se debe buscar una adecuada forma informar a los usuarios de qué manera cumple con la RSE.

#### Pregunta 5

**¿Está de acuerdo en que todas las empresas apliquen la Responsabilidad Social Empresarial?**

Tabla 5 Cumplimiento de la RSE en las empresas

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>140</b>	<b>80%</b>
<b>NO ESTOY DE ACUERDO</b>	<b>36</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

#### Interpretación:

La mayoría de encuestados están total mente de acuerdo que la RSE se debe aplicar en todas las empresas, mientras que una minoría de encuestados no están de acuerdo en que la RSE se debe aplicar en todas las empresas, por tal motivo se debe dar mejor información de la RSE.

## Pregunta 6

**¿Conoce los programas de Responsabilidad Social Empresarial que realiza EmelNorte?**

Tabla 6 Programa de la RSE en EmelNorte

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>82</b>	<b>47%</b>
<b>NO</b>	<b>94</b>	<b>53%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### **Interpretación:**

Más de la mitad de los encuestados responden que si conocen sobre los programas que brinda EmelNorte sobre la RSE mientras que en su minoría dicen que no tienen conocimiento sobre los programas que realiza la empresa sobre la Responsabilidad Social Empresarial es por eso que se debe informar a los usuarios sobre las actividades que realiza la institución con respecto a dicho tema para que se mantengan más informados.

## Pregunta 7

**¿Conoce usted los beneficios que brinda la Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte?**

Tabla 7 Beneficios de la RSE

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>62</b>	<b>35%</b>
<b>NO</b>	<b>114</b>	<b>65%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### **Interpretación:**

La mayoría de encuestado desconocen sobre los beneficios que brinda la Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte mientras que una minoría si conocen sobre los beneficios que obtiene la empresa es por eso que se recomienda dar una información sobre la RSE en la institución hacia los usuarios y dar conocer que beneficios se obtienen en la empresa.

## Pregunta 8

**¿Conoce los medios por los cuales EmelNorte informa sus trabajos de Responsabilidad Social Empresarial?**

Tabla 8 Medios por los que se Conoce la RSE en la empresa

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>83</b>	<b>47%</b>
<b>NO</b>	<b>93</b>	<b>53%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### Interpretación:

Más de la mitad de encuestados no conocen porque medios se transmiten los trabajos que realiza EmelNorte sobre la RSE mientras que una minoría si conoce los medios por los cuales dan a conocer que actividades realizan con respecto a dicho tema para mejorar en el servicio y calidad para los usuarios.

## Pregunta 9

**¿Conoce los sectores en que EmelNorte realiza trabajos de Responsabilidad Social Empresarial?**

Tabla 9 Sectores donde aplican la RSE

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>78</b>	<b>44%</b>
<b>NO</b>	<b>98</b>	<b>56%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### Interpretación:

Más de la mitad de encuestados responden que no conocen los sectores en que EmelNorte brinda los servicios de la RSE mientras que una minoría de encuestados si conocen los sectores beneficiados de dicho servicio es por eso que se debe promocionar más los trabajos que realiza la empresa para así poder conocer quiénes y cómo se benefician del servicio.

## Pregunta 10

**¿Ha sido parte de algún programa de Responsabilidad Social Empresarial que ha realizado EmelNorte?**

Tabla 10 Participación de los programas de RSE que realiza EmelNorte

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>62</b>	<b>35%</b>
<b>NO</b>	<b>114</b>	<b>65%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta elaborada a los usuarios de EmelNorte en la ciudad de Ibarra  
**Elaborado por:** Elizabeth Narváez

### **Interpretación:**

Más de la mitad de encuestados respondieron que no han sido beneficiados sobre los proyectos de RSE que brinda EmelNorte, mientras que una minoría si han sido beneficiados con dicho proyecto, por tal motivo se debe informar mediante medios de comunicación los trabajos respectivos a la RSE que realiza EmelNorte y cuales beneficios brinda a los usuarios para que estén más al tanto de los proyectos realizados.

### **3.2. Análisis de la entrevista aplicada al personal administrativo de la Empresa Eléctrica EmelNorte sobre el “Estudio de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la empresa eléctrica de EmelNorte en la sucursal de la ciudad de Ibarra en el año 2017”**

#### **1. ¿Cuál es el fundamento de la Responsabilidad Social Empresarial?**

Brindar el servicio de Energía eléctrica de calidad a cada uno de los abonados pertenecientes al área de concesión de EmelNorte.

#### **Ing. Stalin Rocha del departamento de Planificación de EmelNorte.**

La planificación dentro de una organización es holística y debe incluir todos los aspectos, económico, técnico, administrativo, social, ambiental y de seguridad.

#### **Ing. Pilar Arciniegas del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Es el eje motor de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

#### **Dr. Jaime Salazar del departamento de Periodismo de EmelNorte.**

El fundamento se basa en el aspecto ético, moral y social; principios que se encuentran sobre el cumplimiento de la normativa ambiental vigente aplicable.

#### **Ing. Gustavo Yaselga del departamento ambiental de EmelNorte.**

Las empresas son algo más que un conjunto de unidades de negocio, ellas representan, por encima de todo, un sumario de capacidades humanas y de interacciones con el entorno. Por esta razón, sus estrategias deben incorporar a la Responsabilidad Social como la expresión de un valor primordial y como una ventaja competitiva fundamental.

#### **Sociólogo Ney Delgado del de la empresa EmelNorte.**



## **2. ¿Cuál es el Análisis histórico de la Responsabilidad Social Empresarial?**

Mejoramiento social, económico y ambiental en la zona norte del país cumplimiento en las leyes y normativas relacionadas al mejoramiento y expansión del servicio de energía eléctrica a todos los usuarios que lo requieran.

### **Ing. Stalin Rocha del departamento de Planificación de EmelNorte.**

La Responsabilidad social no ha sido considerada como eje importante dentro de las organizaciones, pero en los últimos años se ha dado un enfoque y una priorización ya que las instituciones se forman para atender requerimientos de una sociedad.

### **Ing. Pilar Arciniegas del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Análisis histórico corresponde a la alumna.

### **Dr. Jaime Salazar del departamento de Periodismo de EmelNorte.**

La responsabilidad social empresarial se ha venido implementando desde el cambio la reforma de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, en vista que se fortaleció la normativa ambiental y conjuntamente con las disposiciones de instituciones internacionales como el Banco Mundial, Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD).

### **Ing. Gustavo Yaselga del departamento ambiental de EmelNorte.**

La responsabilidad social es un área de estudio de suma importancia, no solamente porque es una tendencia empresarial del siglo XXI para la ejecución de economías sustentables que garanticen sostenibilidad a largo plazo, sino también porque al ser tan extenso su contenido cada vez aparecen nuevos procesos, mecanismos e ideologías diferentes que se pueden aplicar en esta disciplina.

### **Sociólogo Ney Delgado del de la empresa EmelNorte.**

**3- ¿Cree que es necesario implementar normas para que se trabaje con Responsabilidad Social Empresarial?**

Existen dichas normas, por lo que sería adecuado mejorarlas en beneficio de todos.

**Ing. Stalin Rocha del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Si es necesario que se tengan políticas claras sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Así se tendrá en cuenta las mismas para el desarrollo de las actividades a los que se dedique la organización.

**Ing. Pilar Arciniegas del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Exacto hay que crear conciencia y normas de la RSE

**Dr. Jaime Salazar del departamento de Periodismo de EmelNorte.**

Existe la normativa establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que podrían aplicarse para establecer un procedimiento que permita el fortalecimiento de los proyectos de responsabilidad social empresarial.

**Ing. Gustavo Yaselga del departamento ambiental de EmelNorte**

Si es necesario ya que la RSE es muy importante en las empresas

**Sociólogo Ney Delgado del de la empresa EmelNorte**

**4- ¿Piensa que la Responsabilidad Social Empresarial en la actualidad es algo voluntario u obligatorio implementar en la empresa?**

Debería ser obligatorio a fin de lograr objetivos a corto mediano y largo plazo.

**Ing. Stalin Rocha del departamento de Planificación de EmelNorte.**

La responsabilidad social es obligatorio, pero debería ser algo innato en el desarrollo y funcionamiento de cualquier institución.

**Ing. Pilar Arciniegas del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Es algo que debe ser obligatorio, pero no por eso, sino por conciencia institucional o necesidad social y compromiso con la sociedad

**Dr. Jaime Salazar del departamento de Periodismo de EmelNorte.**

Basados en la normativa vigente, en la actualidad es algo voluntario, sin embargo considero que los servicios públicos tienen como objetivo principal trabajar para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, por lo que se debería implementar un procedimiento obligatorio que permita destinar recursos para este fin.

**Ing. Gustavo Yaselga del departamento ambiental de EmelNorte.**

Los fundamentos de la RSE se basan en conductas que se deben cumplir en las empresas que están alineadas a los principios de buen gobierno empresarial pero enfocados desde una perspectiva de sostenibilidad no solo económica, sino también ambiental y social.

**Sociólogo Ney Delgado del de la empresa EmelNorte.**

**5- ¿Porque es importante que su empresa sea socialmente responsable?**

Somos una empresa Responsable y nuestros objetivos y metas se encuentran enfocadas a servir a cada uno de nuestros clientes, tanto internos como externos.

**Ing. Stalin Rocha del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Porque es responsabilidad de todas las personas contribuir a formar y mantener una sociedad justa equilibrada ya que formamos parte de ella.

**Ing. Pilar Arciniegas del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Es importante porque la comunidad lo demanda, porque las empresas tienen que aportar con valor agregado y no ser fríos espectadores de lo que sucede.

**Dr. Jaime Salazar del departamento de Periodismo de EmelNorte.**

Porque somos una empresa con una misión y visión enfocada a entregar un servicio de calidad con responsabilidad social y ambiental.

**Ing. Gustavo Yaselga del departamento ambiental de EmelNorte.**

Es importante porque debe tener un comportamiento ético, un respeto por las prioridades de los grupos de interés, una rendición de cuentas, debe ser transparente.

**Sociólogo Ney Delgado del de la empresa EmelNorte.**

**6- ¿Cree usted que a través de la Responsabilidad Social Empresarial se puede lograr una mejor armonía entre los usuarios y la organización?**

Como se ha explicado anteriormente, existe Responsabilidad Social con nuestros clientes, existen pequeñas cosas a mejorar, pero nuestra visión y misión son los que nos guían a tratar con nuestros abonados.

**Ing. Stalin Rocha del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Definitivamente ya que las organizaciones se crean para satisfacer necesidades de la sociedad y si se tiene claro que las personas son nuestros clientes debemos armonizar y brindar un buen trato.

**Ing. Pilar Arciniegas del departamento de Planificación de EmelNorte.**

Porque el usuario sentirá que no le están utilizando y solo le han convertido en un consumidor, sino que se le toma en cuenta en su aspecto humano.

**Dr. Jaime Salazar del departamento de Periodismo de EmelNorte.**

Personalmente considero que es el enfoque necesario que la empresa ha tomado para continuar brindando un servicio de calidad a nuestros usuarios, sin embargo existen muchas actividades aún por realizar.

**Ing. Gustavo Yaselga del departamento ambiental de EmelNorte.**

Las empresas al plantearse la sustentabilidad como una visión superior del negocio buscan un adecuado equilibrio entre sustentabilidad económica, sustentabilidad medioambiental y sustentabilidad social, esto supone retos por cada uno de estos pilares a saber.

**Sociólogo Ney Delgado del de la empresa EmelNorte.**

**Banco de preguntas realizadas a los diferentes departamentos administrativos de la empresa Eléctrica EmelNorte.**

Tabla 11 Análisis de las Encuestas realizadas en EmelNorte

<b>Variable</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>%</b>
PREGUNTA 1	4	1	22%
PREGUNTA 2	3	2	17%
PREGUNTA 3	3	2	17%
PREGUNTA 4	2	3	11%
PREGUNTA 5	4	1	22
PREGUNTA 6	2	3	11
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista al personal administrativo de EmelNorte  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

**Interpretación:**

Mediante la entrevista realizada al personal administrativo de EmelNorte se pudo observar que las preguntas realizadas una mayoría eran contestadas positivamente mientras que una minoría dieron su respuesta negativamente por el motivo de que no conocían muy bien lo que se trataba la RSE por tal motivo se recomienda realizar capacitaciones o charlas sobre dicho tema para que tengan una mejor información y sepan cómo funciona y en que aportan la RSE a la empresa.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1 Título de la propuesta.**

“Guía informativa sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, para mejorar los conocimientos del personal que labora en la Empresa Eléctrica EmelNorte en la ciudad de Ibarra.”

#### **4.2 Introducción.**

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado de cambios a nivel mundial, caracterizado en gran medida, por la incertidumbre sobre el futuro. El mundo actual ha planteado a las empresas, el transformarse para responder a las necesidades de la población. Por la crisis económica, los gerentes contratan a personas que no están en constante capacitación o formación académica, por lo que el futuro genera grandes dificultades tanto en el ámbito laboral, y empresarial, esto afecta al plan estratégico por qué existen factores que impiden la aplicación, perjudicando su avance comunicacional, comercial, tecnológico y laboral.

Es fundamental que los asistentes administrativos y empleados, que conozcan más a profundidad sobre la guía práctica de la Responsabilidad Social Empresarial, para que lo apliquen en sus labores diarias y puedan socializar, dialogar con todo el personal de forma conjunta y equitativa brindando un mejor servicio a la colectividad.

### **4.3 Justificación.**

La guía de la Responsabilidad Social Empresarial está basada en la igualdad en el trabajo, el fortalecimiento empresarial, la consolidación y la generación de procesos de participación laboral y motivación personal.

Se lleva a cabo esta investigación con el tema: “Estudio de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eléctrica EmelNorte en la ciudad de Ibarra” el cual busca conocer el manejo sobre la RSE y brindar mejores estrategias que permita a EmelNorte promover información útil para mejorar la calidad de trabajo y crear un buen clima laboral. La guía informativa de Responsabilidad Social Empresarial, se fundamenta en la importancia del manejo de las mismas para brindar una adecuada información a los usuarios y que sean participe del mismo para poder socializar y tener una planificación estratégica y coherente con los objetivos de la empresa los cuales se han planteado y así poder cumplir cada expectativa de la institución.

Esta guía ayudará a todos los usuarios ya sean internos o externos de EmelNorte, conocer cómo se maneja la RSE y para qué sirven y la importancia que se tiene en el rol laboral, al igual que en el desarrollo de las actividades diarias en la institución. Para poder mejorar en lo que no se tenga claro sobre el tema. Se deberá capacitar a cada uno de ellos y brindar información que ayude a mejorar la integración de equipos de trabajo y mejorar como institución y que ellos se sientan capaces de poder participar en lo que la institución brinde sobre las RSE.



#### **4.4 Fundamentación.**

La presente guía informativa de la Responsabilidad Social Empresarial es de mucha importancia para ayudar a los departamentos administrativos con la finalidad de que conozcan las estrategias de implementar adecuadamente la RSE y estar motivados en su lugar de trabajo con un ambiente favorable, para la realización de actividades en las áreas administrativas y empleados de EmelNorte, que está situada en la ciudad de Ibarra, con el propósito de impulsar la comunicación que sirve de apoyo para que se facilite el desempeño, capacidad y rendimiento, así mismo expresar su punto de vista, ser participativos, tomar decisiones, trabajar en equipo, para fortalecer el compañerismo y el clima laboral.

La Responsabilidad Social Empresarial se considera como un modelo de gestión que consta de actividades enfocadas en contribuir para que exista un mundo mejor, y al mismo tiempo generar beneficios para la organización como ente de negocios. Se considera además como una iniciativa propia que rompe los límites de cumplir únicamente con las leyes, sino que también se orienta a través de tres pilares fundamentales: responsabilidad económica, social y ambiental. (Quinto Yagual, 2015, pág. 14)

Para poder tener una institución que pueda ser socialmente responsable se debe conocer de la RSE sus funciones y beneficios, también tener claro de que se trata para poder poner en práctica y brindar a los usuarios y empleados de la empresa mejores servicios y la institución pueda cumplir los objetivos que se tiene planteado.

## **4.5 Objetivos.**

### **4.5.1 General.**

Implementar una Guía informativa para la Empresa Eléctrica EmelNorte sobre la Responsabilidad Social Empresarial para que conozcan sobre el tema y pongan en práctica en el lugar de trabajo, y puedan brindar un mejor servicio en los establecimientos hacia el público que hace uso de ellos.

### **4.5.2 Específicos**

- Brindar información seleccionada y apropiada de acuerdo al ámbito empresarial en el que se desenvuelva para que pongan en práctica la RSE.
- Conocer las dificultades de la organización que atraviesa al momento de poner en práctica la RSE para cada equipo de trabajo ya sea público interno o externo.
- Orientar al personal que labora en la empresa Eléctrica EmelNorte, mediante la entrega de la guía informativa, para que tengan mejores conocimientos de la RSE.
- Entregar la guía informativa a la empresa para que puedan conocer más sobre la RSE y pueda poner en práctica de una mejor manera para EmelNorte.

#### 4.6 Ubicación Sectorial y Física.

La Empresa Eléctrica EmelNorte donde fue aplicada la investigación está ubicada en la sucursal de la ciudad de Ibarra en las calles; Juan Manuel Grijalva 654 entre Simón Bolívar y José Joaquín de Olmedo.



Fuente Google Maps 2018  
Elaborado por: Google Maps 2018



Fuente: EmelNorte Ibarra  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

## 4.7 Desarrollo de la propuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:**

**“GUÍA INFORMATIVA SOBRE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL,  
PARA LA EMPRESA ELÉCTRICA EMELNORTE EN  
LA CIUDAD DE IBARRA.”**

**AUTOR:**

Elizabeth Margarita Narvárez Narvárez

**DIRECTOR:**

Msc. Pablo Tapia Benavides.

Ibarra, 2018

**TEMA: “GUÍA INFORMATIVA SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, PARA LA EMPRESA ELÉCTRICA EMELNORTE EN LA CIUDAD DE IBARRA.”**

**Unidad 1: La Responsabilidad Social Empresarial.**

- Breve historia de la RSE.
- Que es la Responsabilidad Social Empresarial.
- Porque es importante la Responsabilidad Social Empresarial.
- Ejemplos de responsabilidad social Empresarial.

**Unidad 2: Áreas de Responsabilidad Social Empresarial.**

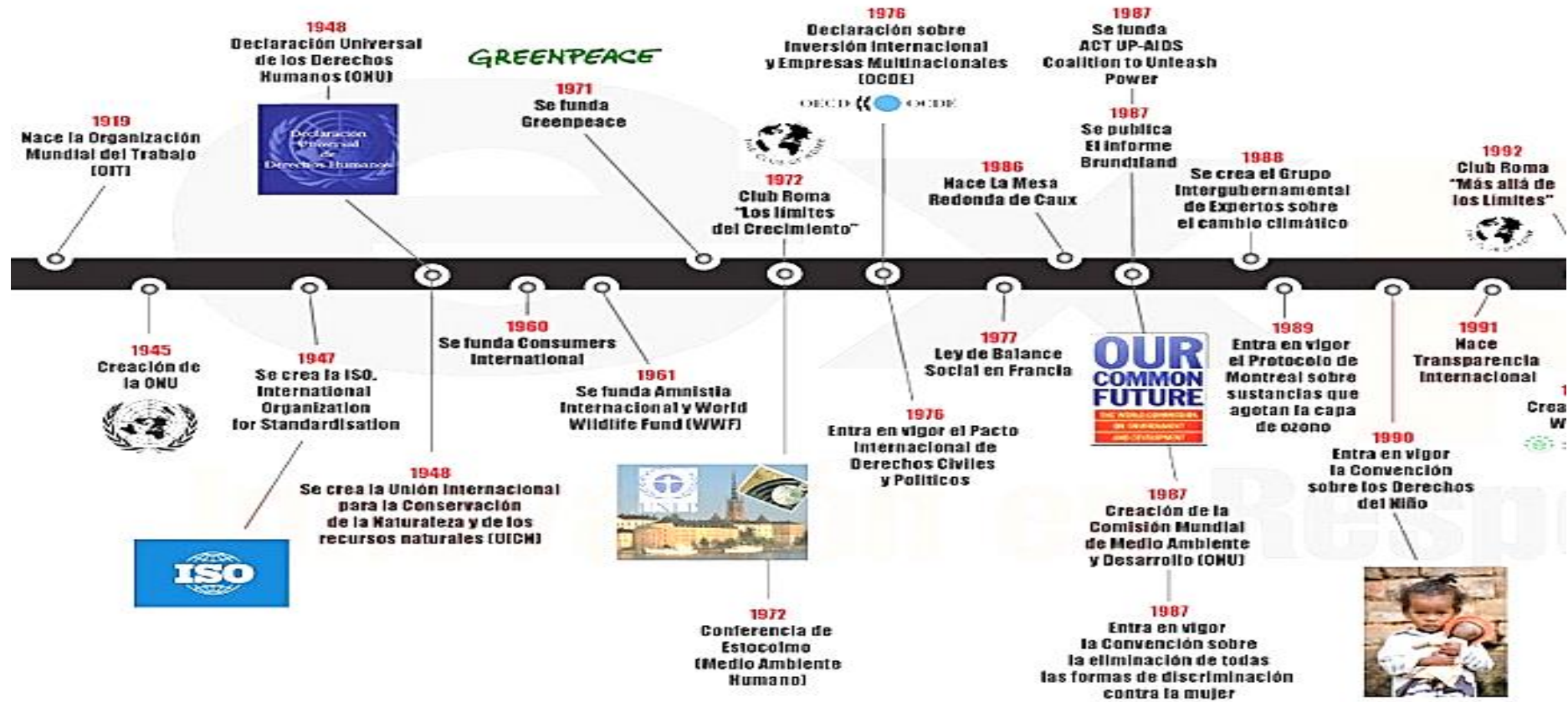
- Cuáles son las áreas donde se aplica la responsabilidad social.
- Ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial

**Unidad 3: La Responsabilidad Social Empresarial y las Normas ISO 26000.**

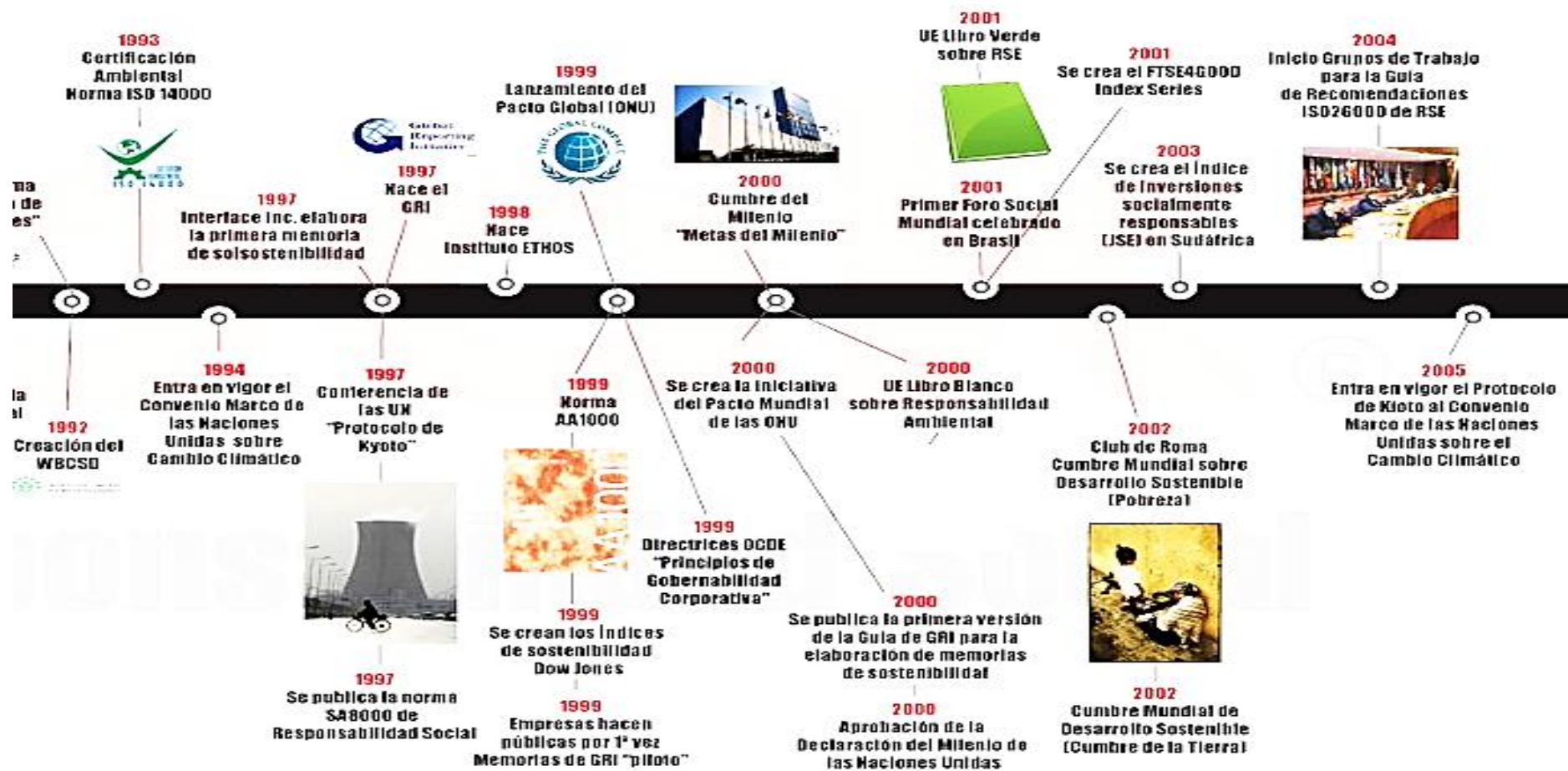
- Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Normas ISO 26000 internacionales dentro de la RSE.

## UNIDAD I

### Breve historia de la RSE.



Fuente: Línea de tiempo de la RSE  
Elaborad por: Elizabeth Narváez



Fuente: Línea de tiempo de la RSE  
 Elaborado por: Elizabeth Narváez

- **Que es la Responsabilidad Social Empresarial.**

“Responsabilidad Social Empresarial es la Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible”

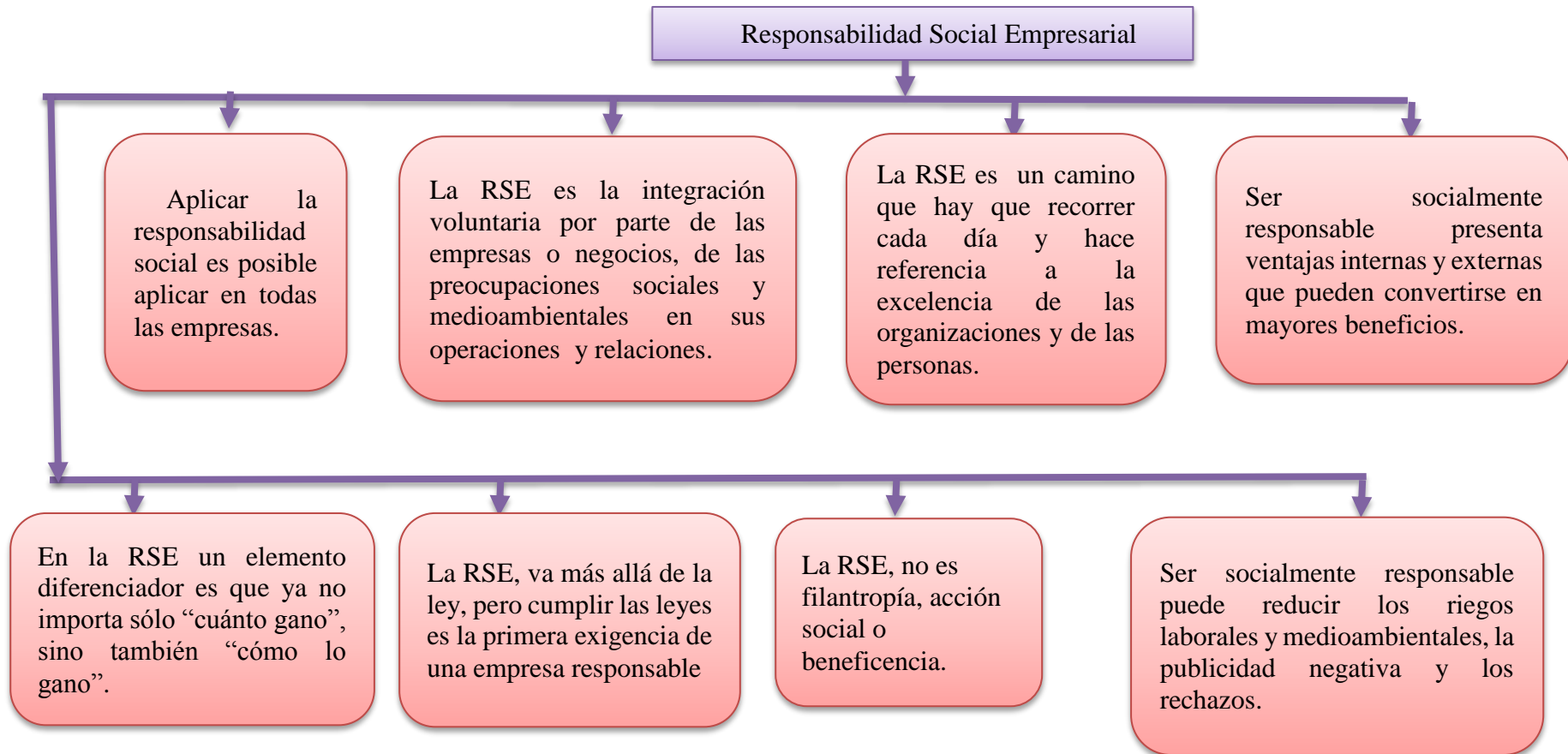
Podemos decir que, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es hacer negocio teniendo en cuenta tus intereses, sí, pero también el bien común, dentro y fuera de tu negocio u organización. (Luis, 2012, pág. 8)

La responsabilidad social empresarial es muy importante en una empresa ya que esto ayuda ya sea en el ámbito económico, social o ambiental a para que la empresa tenga mejores reconocimientos sea más responsable en los trabajos que realiza en la atención que se brinda a los usuarios y poder cumplir con los objetivos que se han planteado y ser cada día mejor empresa y cada vez ser socialmente responsable.



Fuente: La Responsabilidad Social Empresarial.  
Elaborado por: Elizabeth Narváez





Fuente: Guía práctica de RSE para PYMES mejores prácticas para mayor productividad.  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

- **Porque es importante la Responsabilidad Social Empresarial.**

Es importante por el comportamiento ético: la ética es el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. La empresa debe tener un comportamiento ético en todo momento basado en principios de integridad y honestidad. Para ello es conveniente que desarrolle estructuras de gobierno y código de conducta que ayudan a promover una conducta ética e íntegra dentro de la organización y en sus interacciones con sus grupos de interés.

**Respeto por las prioridades de los grupos de interés:** los grupos de interés son individuos o colectivos con los que la empresa tiene relación que se den afectados por sus actividades o que pueden afectarlas. La empresa debe respetar los derechos de los grupos de interés en su toma de decisiones y operaciones, para ello, debe identificarlos, conocer sus expectativas o preocupaciones expresadas a través de un proceso de diálogo, y responder a las mismas a través de sus operaciones empresariales.

**Rendición de cuentas:** son las responsabilidades por parte de la empresa por los actos y omisiones que tienen un impacto sobre sus grupos de interés y sobre el medioambiente. La empresa debe rendir cuentas a las autoridades en relación con el cumplimiento legal, o los accionistas en relación con el cumplimiento de sus objetivos de negocio y de creación de valor, y a los restantes grupos de interés en relación con los impactos que sus actividades tienen sobre el bienestar social.

**Transparencia:** referida a facilitar el acceso a la información en un grado razonable sobre sus políticas y prácticas; y sobre su impacto económico social y ambiental en los colectivos afectados, por lo cual, la empresa debe abrir canales de comunicación con sus grupos de interés y ofrecer información en un grado razonable sobre los impactos de sus actividades, por ejemplo a través de consultas periódicas, o de la publicación de un reporte de sostenibilidad o de un balance social y ambiental.

Cumpliendo con cada uno de estos parámetros la empresa podrá ser socialmente responsable y cumplir a cabalidad con lo que los usuarios necesitan para brindar mejores servicios a los usuarios y ellos se sientan satisfechos, cumplir con lo planteado para sobresalir como una mejor empresa.

### **Ejemplos de responsabilidad Social Empresarial.**

La responsabilidad social empresarial no está bien aplicada en esta imagen ya que se puede observar que esto ocasiona una contaminación ambiental y no permite que los ciudadanos vivan en un ambiente sano.



Fuente: El manejo de la basura en Guayaquil  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

Mientras que en esta imagen se puede observar la manera correcta de aplicar la RSE porque ayuda a cuidar el medio ambiente y permite vivir en un lugar libre de cualquier contaminación.



Fuente: Baños de Agua Santa Tungurahua  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

En esta imagen se puede observar el río contaminado el cual afecta al medio ambiente de las personas y a contraer posibles enfermedades para la población.



Fuente: Río Chiguilpe, Santo Domingo  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

Se puede observar que en este río está totalmente descontaminado y bien cuidado sin desechos contaminantes y la población puede vivir y gozar en un ambiente sano y evitar enfermedades.



Fuente: Río Yanuncay – Cuenca  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

Antes arrojaban las botellas, plásticos, papeles, cartones en cualquier lugar lo cual contamina y puede ocasionar accidentes que causen enfermedades graves.



Fuente: Separación de Basura en los hogares  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

Se puede observar que en distintos lugares del país se encuentra basureros para poder clasificar los materiales orgánicos o inorgánicos para evitar contaminaciones y posibles riesgos de enfermedades.



Fuente: basureros para reciclar la basura  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

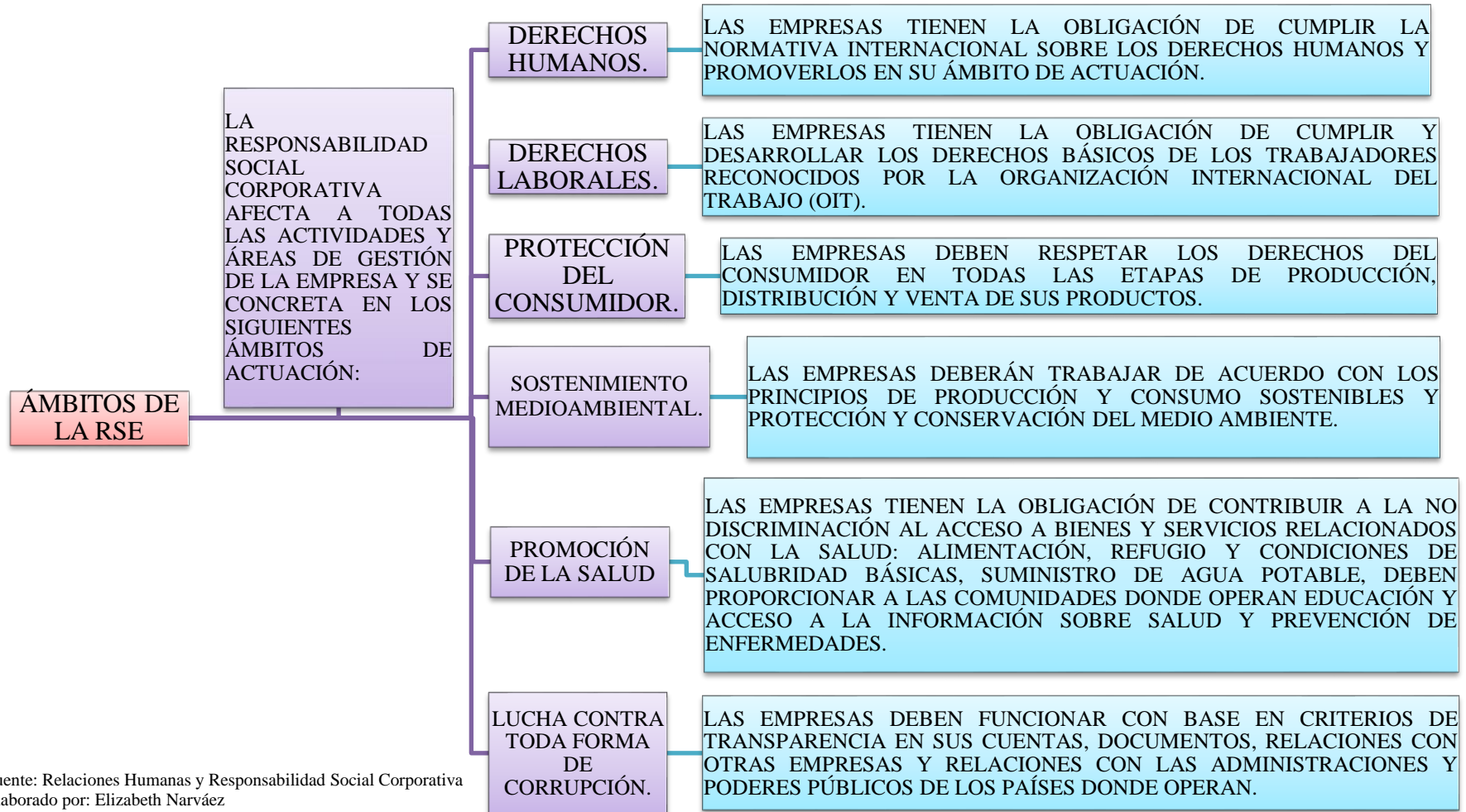
## Unidad II:

### Áreas de Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: recursos Humanos y Responsabilidad social Corporativa  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

## Ámbitos de la RSE



Fuente: Relaciones Humanas y Responsabilidad Social Corporativa  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### Unidad III

#### La Responsabilidad Social Empresarial y las Normas ISO 26000

BENEFICIOS INTERNOS	BENEFICIOS EXTERNOS
Motivación a los empleados	Mejorar la confianza de posibles inversionistas
Mejorar el clima laboral, redundado en la mejora de productividad y calidad en la prestación del servicio.	Atraer y retener a personas con talento
Mejorar la comunicación interna	Posicionar y diferenciar la marca
Obtener fidelidad y compromiso del personal	Atraer nuevos clientes
Crear una cultura en la organización, a través del fomento de unos valores compartidos en la empresa.	Fidelizar clientes
	Mejorar la imagen corporativa
	Mejorar la relación con el entorno

Fuente: Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y recomendaciones.  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

- **Normas ISO 26000 internacionales dentro de la RSE.**

La norma internacional ISO 26000 es una guía referencial, de carácter voluntario, que proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de ésta por parte de las organizaciones y el involucramiento con sus grupos de interés (stakeholders), las materias y asuntos fundamentales que constituyen la responsabilidad social, así como las mejores prácticas que permitan integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. (Carapaica, 2012)



La norma ISO 26000 nace en noviembre de 2010 después de 5 años de trabajo en el que participaron más de 400 personas expertas en responsabilidad social corporativa procedentes de 99 países en el mayor grupo de trabajo jamás formado por la ISO.



Fuente: Norma ISO 26000 guía de responsabilidad Social  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

### Materias Fundamentales de las Normas ISO 26000



Fuente: Materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

## CARACTERÍSTICAS DE LAS NORMAS ISO 26000

### LAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE ESTA NORMA SON:



ES UNA NORMA INTERNACIONAL PARA AYUDAR A LAS ORGANIZACIONES A CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOSTENIBLE.



PROPORCIONA ORIENTACIÓN A TODO TIPO DE ORGANIZACIONES SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.



NO ES UNA NORMA DE SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL.



ES COMPATIBLE CON NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.



NO DETERMINA REQUISITOS, POR LO QUE NO ES CERTIFICABLE.



TIENE EN CUENTA LA DIVERSIDAD ECONÓMICA, SOCIAL Y LEGAL DE TODOS LOS PAÍSES.



ES UNA GUÍA APLICABLE A CUALQUIER ORGANIZACIÓN EN CUALQUIER LUGAR.

Fuente: Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

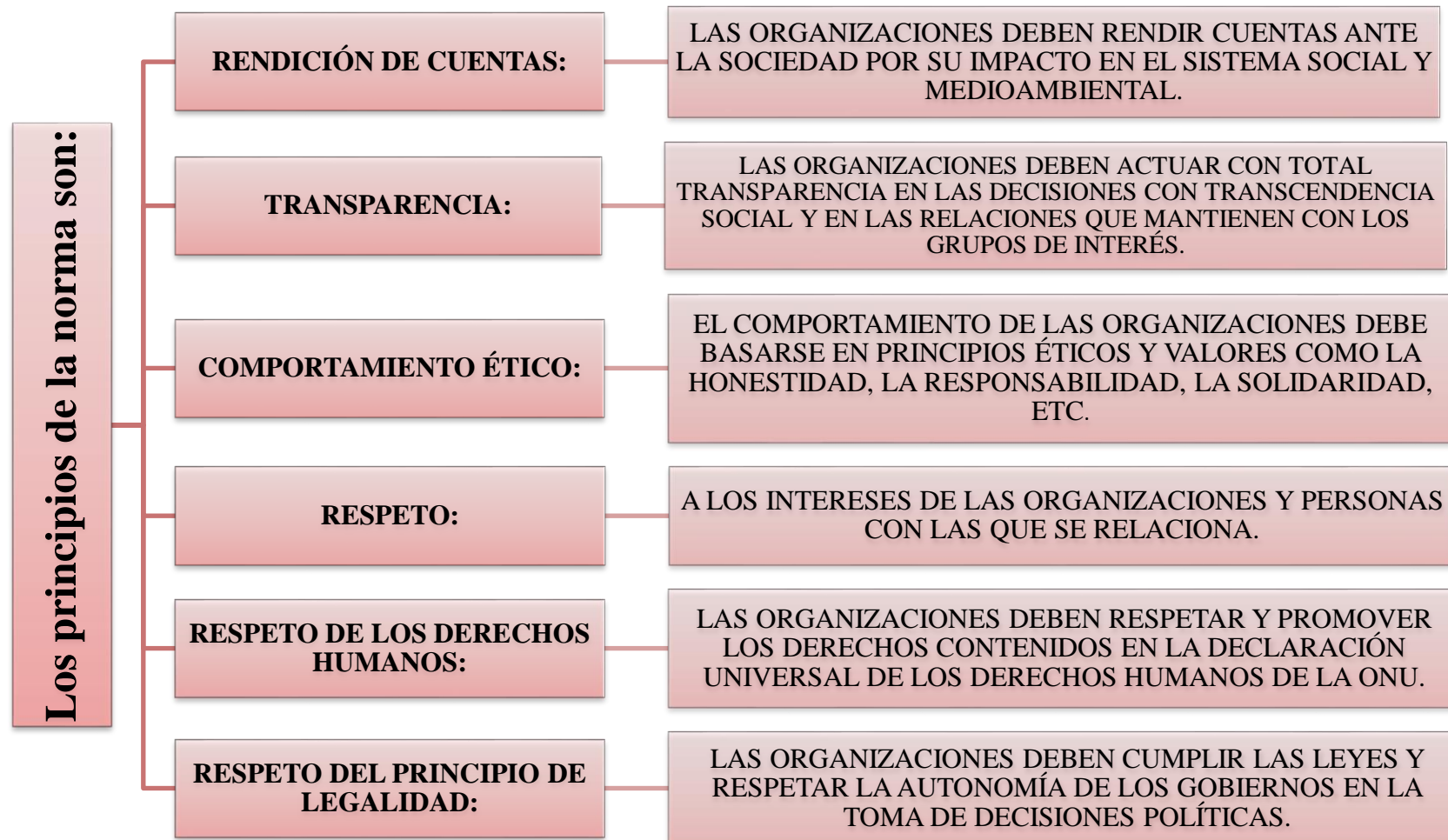
Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales.

Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios.

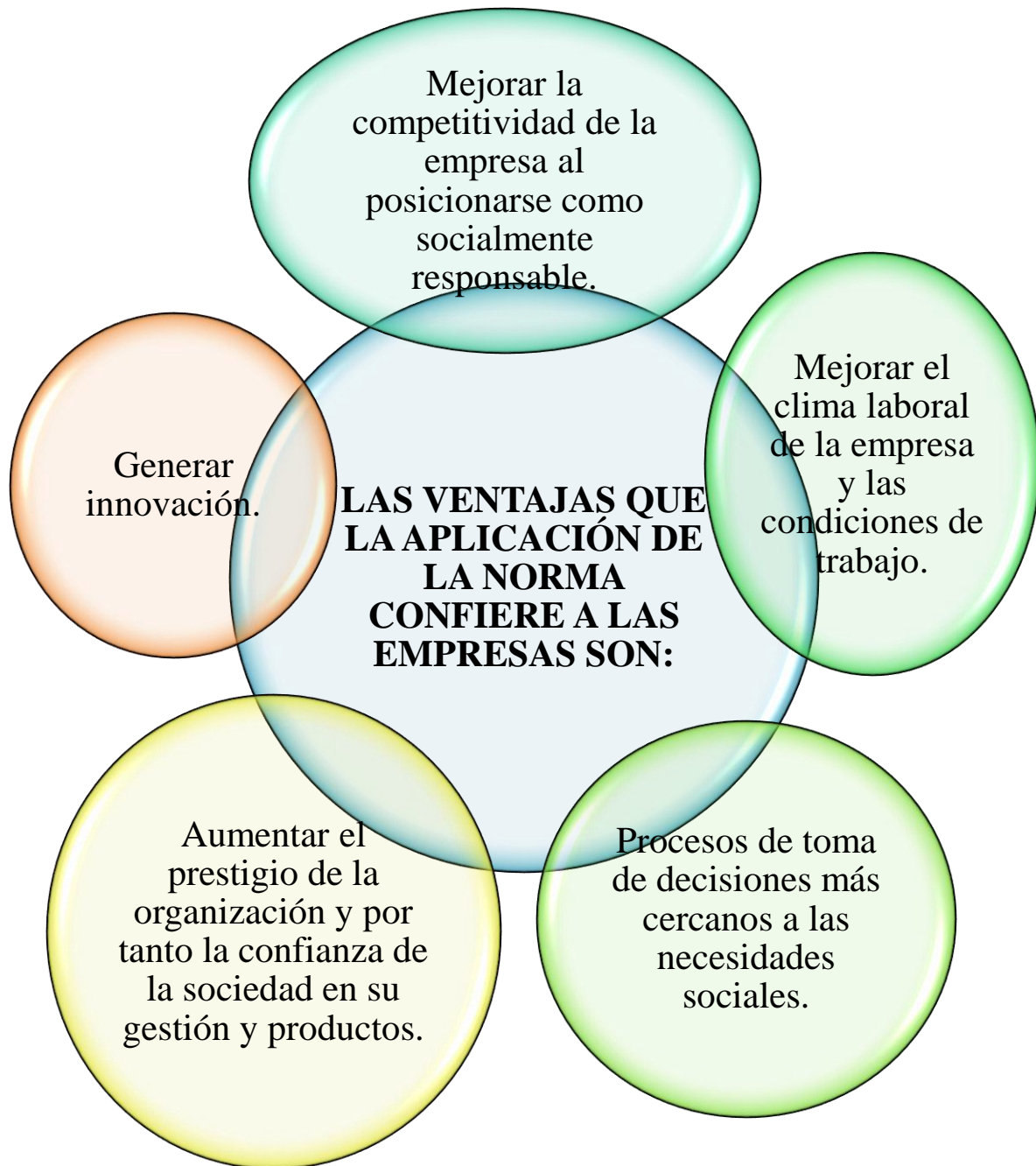
La finalidad de la norma ISO 26000 es ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, animándolas a ir más allá del cumplimiento legal, promoviendo un entendimiento común en el ámbito de la responsabilidad social y complementando otros instrumentos e iniciativas de responsabilidad social.



Fuente: Responsabilidad Social Empresarial  
Elaborado por: Elizabeth Narváez



Fuente: principios de la Norma ISO 26000  
 Elaborado por: Elizabeth Narváez



Fuente: Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa  
Elaborado por: Elizabeth Narváez

## **CONCLUSIONES:**

- ❖ Se observó que el personal de la Empresa Eléctrica desconocía sobre la RSE, por tal motivo se debería realizar más charlas para dar a conocer que beneficios cumple cuáles son sus funciones y conozcan mejor del tema.
- ❖ La guía de Responsabilidad social empresarial compartida con el personal de EmelNorte ayudará para que se informen del tema conozcan cómo funciona y de que se trata y puedan manejar de mejor manera en el área laboral.
- ❖ Mediante la implementación de la RSE en el área laboral ocasionará mas unión entre el personal, trabajo en equipo, y se podrán ayudar unos a otros para poder implementar correctamente la RSE.
- ❖ Los encuestados no conocían sobre los trabajos de RSE que realiza la empresa por tal motivo se debe informar ya sea por algún medio de comunicación, o por la web para que los usuarios se informen y puedan conocer más a fondo de que se trata y como se trabaja.
- ❖ las Normas ISO 26000 son muy importantes para implementar en el área de trabajo de EmelNorte ya que es de mucha ayuda para manejar correctamente la RSE en la empresa y es de gran ayuda para ser una empresa socialmente responsable.

## **RECOMENDACIONES:**

- ❖ La responsabilidad social se debería conocer por parte de todos los que laboran en la empresa ya que es una herramienta que se ha implementado para las empresas y tiene un gran aporte y brinda muchos beneficios.
- ❖ La guía compartida al personal de EmelNorte será de mucha ayuda para implementar la RSE en la empresa.
- ❖ Se recomienda poner en práctica la RSE en todas las áreas de trabajo para que conozcan del tema y puedan implementar en todas las áreas ya que esto es de mucha importancia para la empresa y los usuarios.
- ❖ Se recomienda a la empresa que siga inculcando a la ciudadanía con cada proyecto realizado para cuidar el medio ambiente, y tener un mejor porvenir para todos, e informar sobre lo realizado con la ciudadanía mediante los medios informáticos.
- ❖ Se recomienda dar a conocer las Normas ISO 26000 ya que van de la mano con la RSE y ayuda a la mejora de ella para poner en práctica en la empresa y sea cada día más reconocida y de mejor rendimiento.

## Sección de referencias

### Glosario

- **Responsable:** Persona que tiene a su cargo un trabajo para desarrollar con atención y cuidado para satisfacer las necesidades
- **Social:** Pertenciente o relativo a la sociedad
- **Laboral:** Pertenciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.
- **Empresarial:** Pertenciente o relativo a las empresas o empresarios.
- **Servicio:** Acción o efecto de servir.
- **Stakeholders:** Los denominados stakeholders son los accionistas, los trabajadores y sus familias, los consumidores, los proveedores, las comunidades locales y regionales, la Administración, y aquellos otros tales como las organizaciones de consumidores, las asociaciones vecinales, etc...; en conjunto: todos aquellos que pueden resultar afectados por la marcha de la empresa y tienen un interés efectivo en el buen desempeño empresarial
- **Financiera:** Pertenciente o relativo a la Hacienda pública, a las cuestiones bancarias y bursátiles o a los grandes negocios mercantiles.
- **Económico:** Pertenciente o relativo a la economía
- **Ambiental:** Pertenciente o relativo al ambiente.
- **Prestigio:** Pública estima de alguien o de algo, fruto de su mérito.
- **Impacto Natural:** Conjunto de posibles efectos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural, como consecuencia de obras u otras actividades.
- **Accionistas:** Dueño de una o varias acciones en una compañía comercial, industrial o de otra índole.
- **Sustentable:** Que se puede sustentar o defender con razones.
- **Axiológico:** disciplina filosófica que estudia los valores de las cosas.



- **Imagen institucional:** Es el conjunto de elementos que identifican y distinguen a una empresa, institución u organización, como ser las marcas, logotipos, impresos, colores, uniformes, etc.
- **Adjudicar:** Asignar o atribuir algo a una persona o a una cosa.
- **Licitaciones:** acción y efecto de licitar
- **Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse.
- **Prestigio:** Pública estima de alguien o de algo, fruto de su mérito.
- **Confianza:** Esperanza firme que se tiene de alguien o algo.
- **Sociedad:** Conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes.
- **Liderar:** Dirigir o estar a la cabeza de un grupo, de un partido político, de una competición.
- **Negocio:** Ocupación, quehacer o trabajo.
- **Filosofía:** Conjunto de saberes que busca establecer, de manera racional, los principios más generales que organizan y orientan el conocimiento de la realidad, así como el sentido del obrar humano.
- **Incorporación:** Acción y efecto de incorporar o incorporarse.
- **Globalización:** Proceso por el que las economías y mercados, con el desarrollo de las tecnologías de la comunicación, adquieren una dimensión mundial, de modo que dependen cada vez más de los mercados externos y menos de la acción reguladora de los Gobiernos.
- **Accionistas:** Dueño de una o varias acciones en una compañía comercial, industrial o de otra índole.
- **Egocéntrico:** Dicho de una persona: Que practica el egocentrismo.
- **Consenso:** Acuerdo producido por consentimiento entre todos los miembros de un grupo o entre varios grupos.
- **Costes:** Gasto realizado para la obtención o adquisición de una cosa o de un servicio.

## Fuentes Bibliográficas

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador .

Bandeira & López. (2012). *Proyecto RSE*.

Bazán , C., De la Morena , J., & Cortés , H. (2016). *Guía para la integración de la responsabilidad social corporativa*. España: ProQuest Ebook Central.

Cajiga Calderón , J. F. (S/F). *El concepto de Responsabilidad social Empresarial*. Obtenido de [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)

Carapaica, L. M. (12 de 05 de 2012). *Gerencia y Cambio Organizacional*. Obtenido de <http://gerenciaycambio.blogspot.com/2012/05/una-vision-general-de-la-norma-iso.html>

Caravedo. (1998). *el impacto social de las empresas mineras en el Perú*.

Chemín de la Voie. (2010). *Guía Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de [http://www.valladolidadelante.es/sites/default/files/guia\\_RSE%5B1%5D.pdf](http://www.valladolidadelante.es/sites/default/files/guia_RSE%5B1%5D.pdf)

Emelnorte . (25 de 04 de 2017). *EmelNorte* . Obtenido de Bolentin de Prensa : <http://www.emelnorte.com/eern/index.php/2016-07-05-15-50-43/boletines-de-prensa/242-emelnorte-fomenta-una-educacion-ambiental-en-las-instituciones>

Fernández García, R. (2005). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. ISBN Editorial en Papel.

Fernández, R. (2005). *REsponsabilidad Social Corporativa*. San Vicente: Editorial Club Universitario.

Iglesias, M. (2010). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Iberia: ProQuest Ebook Central.

Luis, C. (2012). *GUIA PRACTICA DE RSE PARA PYMES MEJORES PRACTICAS PARA MAYOR PRODUCTIVIDAD*. SAN SALVADOR: INNOVACION DIGITAL.

Martínez Herrera, H. (2010). Responsabilidad Social y ética empresarial. En H. Martínez Herrera, *Responsabilidad Social y Ética Empresarial* (pág. 8). Bogota : Écoe Ediciones.

Moran. (S/F). *La normalización de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de [http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009\\_010\\_articulo006.pdf](http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009_010_articulo006.pdf)

Mori Sanchez, M. (09 de octubre de 2009). Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología comunitaria. *periodicos electronicos en psicologia*.

Organización Internacional de Estandarización. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Obtenido de

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)

Quinto Yagual, I. X. (03 de 2015). *Universidad Plitecnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>

S/A . (S/F). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Obtenido de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)

Soto Romero, J. C. (2010). Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2339/1/658X4654.pdf>

Soto Romero, J. C. (2010). Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2339/1/658X4654.pdf>

Vallaes. (S/F). *Que es la responsabilidad social universitaria*. Obtenido de <http://creasfile.uahurtado.cl/RSU.pdf>

Vives , A., & Peinado Vara, E. (2012). *La responsabilidad Social de la empresa en America Latina*. Banco Internacional de Desarrollo.

Oficio Nro. EMELNORTE-PE-2018-0576-OF

Ibarra, 19 de abril de 2018

**Asunto:** CARTA DE ACEPTACIÓN PARA DESARROLLAR TRABAJO DE GRADO EN EL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL.

Señor Magister  
Raimundo Alonso López Ayala  
Decano de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al Oficio No. 054-D-UTN, en el que solicita la autorización para que la señorita Elizabeth Margarita Narvárez Narvárez, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, pueda utilizar la información y herramientas computacionales que dispone EMELNORTE S.A., para desarrollar el trabajo de grado titulado "ESTUDIO DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMELNORTE EN LA SUCURSAL DE LA CIUDAD DE IBARRA", debo manifestar que es factible lo solicitado, toda vez que se cuenta con la aceptación de Secretaría General conforme Memorando Nro. EMELNORTE-PE-2018-0447-MM, suscrito por la Ing. Agelina Rogel y bajo la siguiente condición:

- Aceptamos que la propiedad intelectual es de la Universidad Técnica del Norte - UTN, sin embargo el trabajo puntual podrá ser utilizado por nuestra empresa sin requerimiento de autorización alguna. Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

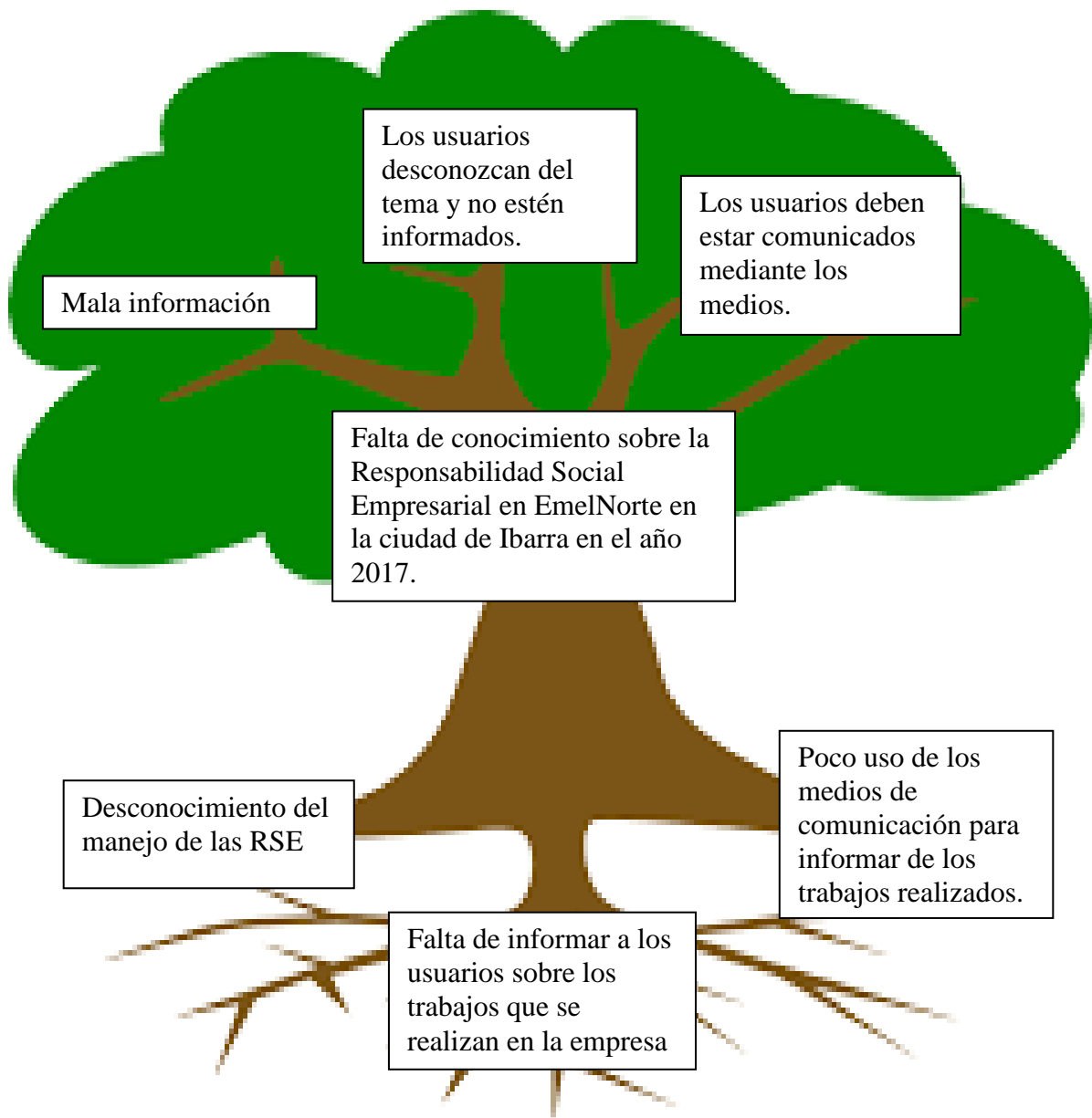
Lcdo. Germán Antonio Rosales Naranjo  
**PRESIDENTE EJECUTIVO**

Referencias:  
- EMELNORTE-PE-2018-0447-MM

Anexos:  
- 14070520570001520946757.pdf

Copia:  
Señora Ingeniera  
María Angelina Rogel  
Secretaría General - Subrogante  
  
Señor Ingeniero  
Francisco Javier Andrade Yépez  
Director de Talento Humano  
  
Señor Ingeniero  
Rafael Eduardo Olmedo Zumárraga  
Jefe de Departamento de Personal  
  
Señora Ingeniera  
Ximena Clementina Solano Medrano  
Secretaría Dirección Talento Humano

## Anexo 2 Árbol de problemas





### Anexo 3 Encuestas

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**  
**EN ESPAÑOL**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS DE EMELNORTE SOBRE EL ESTUDIO DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMELNORTE EN LA SUCURSAL DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2017.**

La presente encuesta está diseñada para conocer acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eléctrica EmelNorte en la ciudad de Ibarra y su conocimiento y difusión a la ciudadanía por lo tanto solicitamos contestar con sinceridad y exactitud ya que su opinión nos ayudara a mejorar la Responsabilidad Social Empresarial en la Institución.

**1. ¿Ha escuchado usted acerca de la responsabilidad social empresarial y sus funciones?**

Si	
No	

**2. ¿Considera usted que la Responsabilidad Social Empresarial es muy importante en una empresa?**

Si	
No	

**3. ¿Cree usted que en la Empresa Eléctrica EmelNorte se cumple con la Responsabilidad Social Empresarial?**

Si se cumple	
No se cumple	

**4. ¿Cómo califica usted el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte?**

Muy bueno	
Bueno	
Malo	

**5. ¿Está de acuerdo en que todas las empresas apliquen la Responsabilidad Social Empresarial?**

Totalmente de acuerdo	
No estoy de acuerdo	

**6. ¿Conoce los programas de Responsabilidad Social Empresarial que realiza EmelNorte?**

Si	
No	

**7. ¿Conoce usted los beneficios que brinda la Responsabilidad Social Empresarial en EmelNorte?**

Si	
No	

**8. ¿Conoce los medios por los cuales EmelNorte informa sus trabajos de Responsabilidad Social Empresarial?**

Si	
No	

**9. ¿Conoce los sectores en que EmelNorte realiza trabajos de Responsabilidad Social Empresarial?**

Si	
No	

**10. ¿Ha sido parte de algún programa de Responsabilidad Social Empresarial que ha realizado EmelNorte?**

Si	
No	



**Análisis de la entrevista aplicada al personal administrativo de la Empresa Eléctrica EmelNorte sobre el “Estudio de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la empresa eléctrica de EmelNorte en la sucursal de la ciudad de Ibarra en el año 2017”**

**Anexo 4 entrevistas**

**Entrevista**

**¿Cuál es el fundamento de la Responsabilidad Social Empresarial desde lo Ambiental?**

---

---

---

---

**¿Análisis histórico de la Responsabilidad Social?**

---

---

---

---

**¿Cree que es necesario implementar normas para que se trabaje con Responsabilidad Social Empresarial?**

---

---

---

---



**¿Piensa que la Responsabilidad Social Empresarial en la actualidad es algo voluntario u obligatorio implementar en la empresa?**

---

---

---

---

**¿Porque es importante que su empresa sea socialmente responsable?**

---

---

---

---

**Cree usted que a través de Responsabilidad Social Empresarial se puede lograr una mejor armonía entre los usuarios y la organización**

---

---

---

---

## Anexo 5 Fotografías

Fotografía 1: Sociólogo Ney Delgado, socialización del trabajo a realizar



Fuente: Empresa EmelNorte,  
Elaborado por Elizabeth Narváez

Fotografía 2: Dr. Jaime Salazar, socialización del trabajo a realizar



Fuente: Empresa EmelNorte,  
Elaborado por Elizabeth Narváez

Fotografía 3: Presidente Ejecutivo de Emelnorte, entrega de la Guía informativa



Fuente: Empresa EmelNorte,  
Elaborado por Elizabeth Narváez

Fotografía 4: Dr. Jaime Salazar, Entrega de la Guía informativa



Fuente: Empresa EmelNorte,  
Elaborado por Elizabeth Narváez

Fotografía 5: Sociólogo Ney Delgado, Entrega de la Guía informativa



Fuente: Empresa EmelNorte,  
Elaborado por Elizabeth Narváez

Fotografía 6: Ing. Stalin Rocha, Entrega de la Guía informativa



Fuente: Empresa EmelNorte,  
Elaborado por Elizabeth Narváez

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: tesis 1 (2).docx (D40542226)  
Submitted: 7/10/2018 2:50:00 AM  
Submitted By: elimargarita\_147@hotmail.com  
Significance: 6 %

### Sources included in the report:

PETROV\_PETROV\_RN49649\_20160920\_1317\_c032.pdf (D21968223)  
TESIS ANALISIS DE RSE.docx (D13849627)  
Alicia.pdf (D29449434)  
TESIS RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL URKUND.docx (D26237136)  
tesis leon y cusme.docx (D21996364)  
<http://upcommons.upc.edu/handle/2099.1/22255>  
<http://upcommons.upc.edu/handle/2117/94830>  
<http://responsabilidad-social-corporativa.com/responsabilidad-social-de-la-empresa/>  
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>  
<http://www.emelnorte.com/eern/index.php/2016-07-05-15-50-43/boletines-de-prensa/365-club->  
<http://www.elnorte.ec/ibarra/este-sabado-quot-la-hora-del-planeta-quot-en-parque-ciudad-blanca-JEEN67694>  
[https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)  
<http://gerenciaycambio.blogspot.com/2012/05/una-vision-general-de-la-norma-iso.html>  
[http://www.valladolidadelante.es/sites/default/files/guia\\_RSE\[1\].pdf](http://www.valladolidadelante.es/sites/default/files/guia_RSE[1].pdf)  
<http://www.emelnorte.com/eern/index.php/2016-07-05-15-50-43/boletines-de-prensa/242-emelnorte-fomenta-una-educacion-ambiental-en-las-instituciones>  
[http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009\\_010\\_articulo006.pdf](http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009_010_articulo006.pdf)  
[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)  
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2339/1/658X4654.pdf>  
<http://creasfile.uahurtado.cl/RSU.pdf>

### Instances where selected sources appear:

197

