



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE ECUADOR
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TEMA
PROPUESTA DE UN DISEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE
UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CRUDOS EN EL SECTOR DE INFLUENCIA
TRAMO ORIENTE ECUATORIANO

Autor:

Helmer Israel Andrade Espinoza.

Tutor:

Glen Freddy Robayo Cabrera.

ECUADOR

2024



La Universidad para todos



DEDICATORIA

A mi esposa Lucía Méndez y a mis hijos Ángel y Joaquín Andrade, quienes son mi fuente de inspiración para mi superación personal y profesional.

Helmer Andrade Espinoza





AGRADECIMIENTO

A la Universidad Bolivariana del Ecuador por ser la institución que me abrió las puertas para mi formación en la maestría de Administración y Dirección de Empresas.

A mi esposa e hijos por apoyarme incondicionalmente en los momentos de dificultad y ser el soporte emocional que no permite claudicar o rendirme en la lucha por alcanzar mis metas propuestas.

Helmer Andrade Espinoza





RESUMEN

El trabajo se enfoca en la responsabilidad social dentro de una empresa de transporte de crudos en el Oriente ecuatoriano, analizando su impacto y eficacia. El problema de investigación radica en la percepción y efectividad de las estrategias de RSE implementadas por la empresa, así como en su impacto en los trabajadores y las comunidades locales. Los objetivos incluyen identificar un modelo de responsabilidad social adecuado a las necesidades de la empresa y validar la propuesta a través de la participación de las partes interesadas. Desde el punto de vista metodológico, se empleó un diseño de investigación no experimental transversal, mediante la aplicación de una encuesta dirigida a una muestra de 60 trabajadores de la organización, dicho instrumento consta de 18 ítems que permitieron medir el grado de efectividad de 11 aspectos de la Responsabilidad Social. Adicionalmente se aplicó una entrevista a cuatro representantes comunitarios y se examinó la información documental de los principales proyectos comunitarios en los que existió participación de la empresa de transporte de crudos y que han sido implementados en el área de influencia de las operaciones de la empresa. Los resultados mostraron un compromiso ético y políticas claras contra la corrupción, pero también revelaron deficiencias. La propuesta, basada en la norma ISO 26000:2010, sugiere mejorar la comunicación institucional, estrategias de responsabilidad social, modelo de gobernanza, participación del capital humano y política social de la empresa. Las conclusiones enfatizan la necesidad de fortalecer la socialización y rendición de cuentas, establecer una estructura de gobernanza clara y mejorar la comunicación con las comunidades locales. Se propone implementar un modelo de responsabilidad social integral y participativo para lograr una mejora continua en las prácticas de responsabilidad social. Este enfoque permitirá a la empresa fortalecer su relación con las comunidades y mejorar el bienestar de sus empleados.

Palabras clave: Comunicación institucional, compromiso empresarial, estrategias, modelo de gobernanza, participación del capital humano, política social, responsabilidad social, transporte de crudos.





ABSTRACT

The study focuses on social responsibility within a heavy crude oil transportation company in the Ecuadorian Oriente, analyzing its impact and effectiveness. The research problem lies in the perception and effectiveness of social responsibility strategies implemented by the company, as well as their impact on employees and local communities. Objectives include identifying a social responsibility model tailored to the company's needs and validating the proposal through stakeholder participation. From the methodological point of view, a transversal non-experimental research design was used, through the application of a survey addressed to a sample of 60 workers of the organization, this instrument consists of 18 items that allowed measuring the degree of effectiveness of 11 aspects of Social Responsibility. Additionally, an interview was conducted with four community representatives and documentary information on the main community projects in which the heavy crude transportation company participated and which have been implemented in the area of influence of the company's operations was examined. Findings indicated ethical commitment and clear anti-corruption policies, yet revealed shortcomings in accountability, socialization of social responsibility strategies, and employee involvement. The proposal, informed by findings and ISO 26000:2010 standards, suggests enhancing institutional communication, social responsibility strategies, governance model, human capital involvement, and company social policy. Conclusions underscore the need to strengthen socialization and accountability, establish clear governance structures, and improve community communication. Implementing a comprehensive, participatory social responsibility model is proposed to continually enhance social responsibility practices, enabling the company to fulfill ethical obligations, strengthen community relations, and enhance employee welfare.

Keywords: Corporate commitment, governance model, heavy crude oil transportation, human capital involvement, institutional communication, social policy, social responsibility, strategies.





ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
Presentación y Contextualización del problema.....	1
Planteamiento y formulación del problema.....	2
Objetivo general y específicos.....	4
Pregunta científica	4
Preguntas directrices.....	4
Declaración de las variables y categorías de la investigación	5
Metodología.....	5
Principales aportes	6
Importancia, necesidad social, novedad y actualidad científica.....	7
Contenido de los capítulos.....	8
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	10
Historia de la responsabilidad social empresarial.....	10
La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de la ISO 26000.....	11
Estrategias de responsabilidad social empresarial.....	17
Gobernanza corporativa.....	17
Políticas sociales y ambientales corporativas.....	19
Comportamiento ético corporativo	21
Desarrollo comunitario, social y reputación corporativa.....	23
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA	25
Enfoque de la investigación.....	25
Alcance de la investigación	26
Declaración y justificación del diseño de investigación.....	26
Métodos empleados y sus propósitos en el contexto de investigación.....	28
Instrumentos derivados de la metodología seleccionada.....	28
Delimitación de la población y la muestra	33





Presentación de los resultados del estudio diagnóstico	34
Entrevistas	61
Registro documental de la participación empresarial en proyectos comunitarios	62
CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	63
Tema de la propuesta	63
Antecedentes de la propuesta	63
Presentación de la propuesta.....	64
Objetivo general	66
Objetivos específicos.....	66
Fundamentación	66
Desarrollo	69
Viabilidad de la propuesta	89
Viabilidad de la propuesta	112
CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
ANEXOS	123





ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos de la responsabilidad social a ser valorados	29
Tabla 2. Categorías para valorar el impacto en la comunidad.....	30
Tabla 3. Grado de cumplimiento de los aspectos de la responsabilidad social	54
Tabla 4. Matriz de correlaciones de Tau B de Kendall	57
Tabla 5. Política de Responsabilidad Social Empresarial	72
Tabla 6. Objetivos y metas de responsabilidad social propuestos.....	74
Tabla 7. Estrategias de la comunicación institucional.....	83
Tabla 8. Programas, beneficios y actividades para la participación y empoderamiento del capital humano	88
Tabla 9. Análisis PESTEL.....	90
Tabla 10. Matriz del análisis de stakeholders.....	91
Tabla 11. Evaluación del impacto social	92
Tabla 12. Estrategias para la sostenibilidad ambiental.....	95
Tabla 13. Capacidad de la empresa	97
Tabla 14. Capacidad de la empresa	97
Tabla 15. Fases de implementación del modelo de responsabilidad social.....	98
Tabla 16. Rubros y costo de implementación de la propuesta	100
Tabla 17. Costos totales de implementación de la propuesta	101
Tabla 18. Identificación de riesgos, probabilidad e impacto	102
Tabla 19. Estrategias de mitigación de riesgos.....	103
Tabla 20. Costos totales de implementación de la propuesta más actividades de mitigación de riesgo.....	106
Tabla 21. Acciones para el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias	111





ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resumen esquemático de la ISO 26000.....	13
Figura 2. Esquema del modelo de responsabilidad social basado en la norma ISO 26000:2010 y adaptado a las necesidades específicas de la empresa de transporte de crudos.....	69
Figura 3. Ejes de acción de la propuesta de modelo de responsabilidad social.	70
Figura 4. Medios para la transmisión de la información.	86





ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cargo laboral de los participantes de la encuesta.....	34
Gráfico 2. Tiempo de labores de los participantes de la encuesta.....	35
Gráfico 3. Género de los participantes de la encuesta.....	35
Gráfico 4. Fomento de la integridad y el respeto en el ambiente laboral	36
Gráfico 5. Percepción de que la empresa tiene políticas claras contra la corrupción y el soborno	37
Gráfico 6. Percepción de que reciben información clara y oportuna sobre las actividades de responsabilidad social de la empresa.....	38
Gráfico 7. Percepción de que hay una comunicación abierta y bidireccional entre la empresa y los trabajadores	39
Gráfico 8. Conoce las estrategias de responsabilidad social que implementa la empresa	40
Gráfico 9. Considera que las estrategias de responsabilidad social están alineadas con los valores de la empresa	41
Gráfico 10. Considera que la empresa tiene mecanismos para garantizar la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social	42
Gráfico 11. Considera que se promueve el respeto a los derechos humanos en todas las operaciones de la empresa	43
Gráfico 12. Considera que la empresa actúa éticamente en todos sus procesos.....	44
Gráfico 13. Participación de la empresa en proyectos de desarrollo comunitario en las áreas donde opera.....	45
Gráfico 14. Fomento de la participación activa de los trabajadores en actividades de voluntariado comunitario.....	46
Gráfico 15. Considera que la empresa promueve la participación y el empoderamiento de los trabajadores en temas de responsabilidad social	47
Gráfico 16. Considera que se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en temas de responsabilidad social.....	48





Gráfico 17. Considera que la empresa tiene políticas claras para la protección del medio ambiente 49

Gráfico 18. La empresa está comprometida con la conservación de los recursos naturales 50

Gráfico 19. Considera que la empresa participa en programas sociales para mejorar las condiciones de vida de grupos vulnerables 51

Gráfico 20. Considera que se promueve la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo 52

Gráfico 21. Considera que se fomenta una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad social 53

Gráfico 22. Grado de efectividad de los aspectos de la Responsabilidad Social 54





LISTADO DE ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA.....	123
ANEXO 2. ENTREVISTA.....	129





INTRODUCCIÓN

Presentación y Contextualización del problema

En la actualidad, las empresas enfrentan una creciente presión por parte de los grupos de interés para adoptar prácticas éticas y responsables en sus operaciones. La sociedad civil, los gobiernos y los consumidores demandan cada vez más que las compañías, especialmente aquellas dedicadas a la extracción y procesamiento de recursos naturales, gestionen adecuadamente sus impactos ambientales, sociales y económicos. En este contexto, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha surgido como un enfoque integral para abordar estos desafíos y promover un desarrollo sostenible (Franco-Vaca, 2022).

En el Ecuador, la industria petrolera representa un sector clave para la economía nacional, contribuyendo significativamente a los ingresos y divisas del país. Sin embargo, las actividades asociadas a esta industria, como la exploración, extracción y transporte de hidrocarburos han sido objeto de preocupación debido a sus potenciales impactos negativos en las comunidades locales y los ecosistemas. En respuesta a estas inquietudes, el gobierno ecuatoriano ha implementado leyes y regulaciones que exigen a las empresas petroleras incorporar prácticas de RSE en sus operaciones.

La empresa de transporte de crudos inició sus operaciones en 2003 como empresa encargada del transporte de crudo desde la Amazonía ecuatoriana hasta las terminales de exportación en la costa del Pacífico. A lo largo de sus 20 años de trayectoria, ha buscado integrar la responsabilidad social y ambiental en sus actividades. En 2005, la empresa obtuvo la certificación ambiental ISO 14001, demostrando su compromiso con la gestión responsable de los impactos ambientales. Ese mismo año, la empresa firmó acuerdos para establecer el EcoFondo, uno de los fondos más grandes destinados a la conservación ambiental en el país, con un aporte total de 10 millones de dólares.





Además de sus esfuerzos ambientales, la empresa ha trabajado en programas sociales, como el convenio con UNICEF en 2005 para apoyar proyectos de educación y vigilancia ciudadana en favor de la niñez ecuatoriana. En 2011, la empresa fue reconocida por sus buenas prácticas en la inserción laboral de personas con discapacidad. A medida que la empresa crecía, también lo hacía su compromiso con la integración regional y el desarrollo sostenible. En 2014, inició la operación del primer Sistema Binacional de Descargaderos de crudo, facilitando el transporte y exportación de crudo colombiano a través de Ecuador. Hacia 2017, la empresa logró transportar crudo liviano colombiano, manteniendo su calidad de origen y generando oportunidades económicas para más de 1000 personas en proyectos relacionados.

Durante la pandemia de COVID-19 en 2020, la empresa de transporte de crudos adaptó sus protocolos para prevenir contagios y brindó ayuda humanitaria a las poblaciones afectadas por un evento de fuerza mayor en el Oriente ecuatoriano. En 2022, la empresa de transporte de crudos suscribió su adhesión al Pacto Global Red Ecuador, reforzando su compromiso con el desarrollo sostenible y sustentable de la industria de hidrocarburos. Actualmente, la empresa cuenta con certificaciones internacionales en gestión de la calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional, y gestión de la energía, reconociendo sus buenas prácticas y avances en materia de responsabilidad social corporativa. En este contexto, surge la necesidad de evaluar y fortalecer los enfoques de RSE implementados por la empresa de transporte de crudos, con el fin de maximizar la participación del capital humano y el desarrollo de las comunidades afectadas por sus actividades en el tramo Oriente Ecuatoriano.

Planteamiento y formulación del problema

La industria petrolera ha sido fundamental para el desarrollo económico del Ecuador, convirtiéndose en una de las principales fuentes de ingresos y divisas para el país (Herrera & Quishpe, 2022). Sin embargo, las actividades extractivas y de transporte de hidrocarburos





también han generado preocupaciones debido a sus potenciales impactos adversos en las comunidades locales y el medio ambiente (Andrade et al., 2018). En este contexto, la implementación efectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un imperativo para las compañías petroleras, como la empresa de transporte de crudos.

Pese a los esfuerzos realizados por la empresa de transporte de crudos en materia de RSE, persisten desafíos en cuanto a la participación del capital humano y el desarrollo de las comunidades ubicadas en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. Según Serafeim (2020), las empresas petroleras enfrentan dificultades para lograr una verdadera integración con las comunidades locales, lo que puede generar conflictos y afectar la reputación corporativa. Además, existen inquietudes sobre la efectividad de las estrategias de RSE implementadas y su alineación con las necesidades y expectativas de las comunidades. Ambuludí y Ortega (2021) plantean que las empresas deben fortalecer sus mecanismos de diálogo y participación comunitaria para asegurar una gestión responsable y sostenible.

En este sentido, surge la necesidad de evaluar y rediseñar los enfoques de RSE de la empresa de transporte de crudos, con el fin de maximizar la participación del capital humano y el desarrollo integral de las comunidades en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. Una propuesta de diseño de RSE adecuada y contextualizada podría contribuir a mejorar las relaciones con las partes interesadas (trabajadores de la empresa y comunidad residente en las inmediaciones del oleoducto), fortalecer la reputación corporativa y promover el desarrollo sostenible en la región.





Objetivo general y específicos

Objetivo general

Elaborar una propuesta de diseño de responsabilidad social de una empresa de transporte de crudos en el Oriente Ecuatoriano.

Objetivos específicos

- Revisión bibliográfica de la responsabilidad social y el impacto en las comunidades cercanas al área de influencia de la transportación de crudo
- Analizar las estrategias de responsabilidad social empresarial implementados por una empresa de transporte de crudos y empresas similares para la participación del talento humano y el desarrollo de la comunidad.
- Establecer el nivel de compromiso de una empresa de transporte de crudos con la implementación de responsabilidad social en la zona de influencia de la empresa de transporte de crudos en el tramo Oriente Ecuatoriano.
- Valorar el nivel de satisfacción de la comunidad con el compromiso de responsabilidad social desarrollado por la empresa.
- Proponer un diseño de responsabilidad social para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano, considerando los recursos necesarios, los plazos de ejecución y los indicadores de seguimiento y evaluación.

Pregunta científica

- ¿Cómo diseñar una propuesta de responsabilidad social para una empresa de transporte de crudos que maximice la participación del talento humano y el desarrollo de la comunidad en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano?

Preguntas directrices

¿Cuáles son los principales modelos y estrategias de responsabilidad social que ha implementado la empresa de transporte de crudos?





¿Cuál es el nivel actual de implementación de responsabilidad social en las comunidades cercanas al tramo Oriente Ecuatoriano donde opera la empresa de transporte de crudos?

¿Qué factores influyen en la percepción de la comunidad sobre la efectividad de las iniciativas y el compromiso de responsabilidad social de la empresa?

¿Cuáles son los recursos necesarios, los plazos de ejecución y los indicadores de seguimiento y evaluación para implementar eficazmente el diseño de responsabilidad social propuesto?

Declaración de las variables y categorías de la investigación

Independientes

Variable: Responsabilidad social.

Categorías: comportamiento ético, comunicación institucional, estrategias, gobernanza, principio de legalidad, desarrollo de la comunidad, participación del capital humano, política ambiental, política social, rendición de cuentas, valores organizacionales.

Dependientes

Variable: Satisfacción de la comunidad.

Categorías: desarrollo social, impacto ambiental, impacto social, reputación corporativa.

Metodología

La presente investigación adopta un enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Este enfoque permite obtener una comprensión profunda del fenómeno estudiado, al tiempo que se generan datos numéricos para respaldar los hallazgos. Se emplea un diseño no experimental trasversal descriptivo, ya que no se manipulan deliberadamente las variables y los datos se recolectan en un único momento. El alcance de la investigación es descriptivo y propositivo. En primer lugar, se describen y analizan los modelos y estrategias de responsabilidad social implementados por la empresa de transporte de crudos, así como el nivel de satisfacción de las comunidades. Posteriormente, se propone un diseño de responsabilidad social empresarial contextualizado para la empresa.





La población está conformada por los trabajadores de la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. La máxima autoridad de la empresa de transporte de crudos es el presidente ejecutivo, quien cuenta con la colaboración de las gerencias de Talento Humano, Responsabilidad Social Empresarial (actualmente vacante) y el supervisor de Responsabilidad Social Empresarial (que también está vacante).

Las técnicas e instrumentos utilizados consisten en revisión documental de informes, políticas y programas de RSE, encuestas a los trabajadores de la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. El cuestionario será aplicado mediante un formulario de Google Forms que será dirigido a una muestra de 80 trabajadores de la organización. Los trabajadores que serán parte de la encuesta serán quienes corresponden al personal de campo y se excluirá al personal administrativo de servicios auxiliares, al personal de cadena de abastecimiento. Así también, se incluirá a los miembros de los dos turnos que se encuentran en labores en las fechas de aplicación de la encuesta y se excluyó a los miembros de los dos turnos que se encuentran de descanso.

La entrevista se aplicó a cuatro representantes de los GAD Parroquiales localizados en las inmediaciones del oleoducto, pertenecientes a las provincias de Napo y Sucumbíos, para medir su percepción y nivel de satisfacción con las iniciativas de RSE, por último, un análisis estadístico descriptivo e inferencial de los datos recolectados.

Principales aportes

A través de la revisión documental y las entrevistas con representantes de las comunidades localizadas en las inmediaciones del oleoducto, se obtendrá un panorama detallado de los enfoques de RSE adoptados por la empresa de transporte de crudos, lo cual permitirá identificar fortalezas, áreas de mejora y buenas prácticas. Mediante las encuestas y entrevistas con líderes





comunitarios, se podrá determinar el grado de penetración e impacto de las iniciativas de responsabilidad social de la empresa de transporte de crudos en las comunidades de influencia, lo que brindará una perspectiva valiosa desde los grupos de interés. Los datos cuantitativos y cualitativos, procedentes de las encuestas y entrevistas y documentación, respectivamente, permitirán comprender la percepción de las comunidades sobre la efectividad y pertinencia de las estrategias de RSE implementadas por la empresa, identificando aspectos de mejora.

Sin embargo, el aporte principal de esta investigación será una propuesta de diseño de RSE para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. Esta propuesta estará fundamentada en los hallazgos del estudio y contemplará los recursos necesarios, plazos de ejecución e indicadores de seguimiento y evaluación, promoviendo la participación del capital humano y el desarrollo comunitario. Adicionalmente, los resultados y conclusiones de esta investigación contribuirán a profundizar en la promoción de la gestión de la responsabilidad social en el sector petrolero del Ecuador, brindando una referencia valiosa para futuras investigaciones y la toma de decisiones empresariales.

Importancia, necesidad social, novedad y actualidad científica

Esta investigación reviste una gran importancia debido al papel fundamental que desempeña la industria petrolera en la economía ecuatoriana y los impactos sociales y ambientales asociados a sus operaciones. La adecuada implementación de la RSE en compañías como la empresa de transporte de crudos es crucial para mitigar estos impactos, promover el desarrollo sostenible y fortalecer las relaciones con las comunidades de influencia.

Existe una necesidad social apremiante de asegurar que las actividades extractivas y de transporte de hidrocarburos se lleven a cabo de manera responsable, respetando los derechos de las comunidades locales y preservando el medio ambiente. La presente investigación busca





contribuir a este objetivo al proponer un diseño de RSE que maximice la participación del talento humano y el desarrollo comunitario en el tramo Oriente Ecuatoriano, donde operan los oleoductos de la empresa de transporte de crudos.

Si bien existen estudios previos sobre la RSE en la industria petrolera ecuatoriana, esta investigación aporta una mirada novedosa al centrarse específicamente en la empresa de transporte de crudos y su sector de influencia en el tramo Oriente Ecuatoriano. Además, el enfoque mixto y la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas permitirán obtener una comprensión integral y datos empíricos que respalden la propuesta de diseño de RSE.

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema de gran actualidad y relevancia en el ámbito académico y empresarial. A medida que la sociedad exige cada vez más a las compañías un comportamiento ético y responsable, las investigaciones en este campo cobran mayor vigencia. Esta investigación se alinea con las tendencias actuales y contribuirá a enriquecer el conocimiento científico sobre la gestión efectiva de la RSE en el contexto específico de la industria petrolera ecuatoriana.

En síntesis, este estudio se justifica por su importancia en abordar los impactos sociales y ambientales de una industria clave para el Ecuador, su necesidad social de promover el desarrollo sostenible y el respeto a las comunidades, su novedad al centrarse en la empresa de transporte de crudos y su sector de influencia, y su actualidad científica al aportar conocimientos relevantes en el ámbito de la RSE.

Contenido de los capítulos

El presente trabajo está estructurado por un preámbulo introductorio, en el que se abordan la presentación, contextualización, planteamiento y formulación del problema, los objetivos de la investigación, las preguntas científicas, las variables de la investigación, un compendio de la metodología empleada, los principales aportes del trabajo desarrollado, la justificación y una





breve descripción del contenido. Adicionalmente contiene tres capítulos, comenzando por el primero destinado a exponer el marco teórico que brinda soporte académico a la investigación, el segundo en el que se exponen la metodología y los hallazgos obtenidos del proceso de recolección de la información. Finalmente se presenta el tercer capítulo inherente a la presentación y validación de la propuesta, que básicamente es el aporte personal que hace el autor de la investigación en beneficio de brindar una solución viable y efectiva a la problemática existente.





CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

Historia de la responsabilidad social empresarial

Las primeras aproximaciones a la responsabilidad social empresarial, fuera de una perspectiva puramente instrumental de empresa guiada por el beneficio, se referían a un deber ético de contribución y retorno de bienestar que las empresas deberían dar a la sociedad, principalmente a través de donaciones a organizaciones benéficas o provisión gratuita de bienes y servicios mediante una fundación u otra entidad creada para este fin (filantropía corporativa) y otras actividades de voluntariado comunitario (Gonçalves y Leite, 2023).

Posteriormente, se comenzó a verlas como obligaciones morales para satisfacer las demandas de las partes interesadas internas, externas o de la sociedad en general. Desde esta perspectiva de las partes interesadas, se incluyó a empleados, clientes, proveedores y comunidades vecinas, aunque se entendía que la obligación corporativa era siempre voluntaria, yendo más allá del comportamiento influenciado por las fuerzas coercitivas de la ley o los convenios sindicales (Ayala, 2021). Luego los estudios se enfocaron en los medios para hacer efectivas estas obligaciones, como la adopción de instrumentos de gestión de riesgos y cumplimiento para garantizar el logro de los objetivos previamente establecidos en materia de responsabilidad social.

En una etapa más avanzada, las investigaciones se orientaron hacia la cultura corporativa y la necesidad de introducir los principios de responsabilidad no solo en la estrategia, sino en las rutinas y valores corporativos, para superar la moralidad negativa y lograr un compromiso voluntario y activo con el retorno social e individual interno y externo. En los años 90 se incorporó la dimensión ambiental como un elemento central o al menos equivalente a los demás aspectos de la responsabilidad social empresarial, dada la importancia de los impactos ambientales de las actividades corporativas. En las últimas décadas, se han desarrollado diversos





mecanismos y herramientas para guiar, promover e institucionalizar la responsabilidad social en las empresas a nivel global. Entre ellos:

- Normas y estándares internacionales como SA 8000 sobre responsabilidad social laboral, e ISO 26000 sobre responsabilidad social organizacional.
- Iniciativas de Naciones Unidas como el Pacto Global, que promueve principios universales en áreas como derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.
- Indicadores de desempeño en sostenibilidad desarrollados por organismos multilaterales y organizaciones de la sociedad civil.
- La creación de índices bursátiles de sostenibilidad por las principales bolsas de valores, que incluyen empresas líderes en prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

En el caso de Brasil, la Bolsa de Valores de Sao Paulo (BM&FBOVESPA) implementó el Índice de Sostenibilidad Empresarial (ISE), que evalúa a las empresas listadas en siete dimensiones de sostenibilidad, incluyendo: una dimensión social enfocada en derechos humanos, relaciones laborales, vínculo comunitario, y gestión de consumidores y proveedores. Esto refleja una creciente institucionalización e integración de la responsabilidad social corporativa en las estrategias centrales de gestión empresarial, impulsada por estándares, indicadores y metodologías cada vez más sólidas y reconocidas a nivel global y nacional. Las grandes corporaciones están asumiendo que deben incorporar un rol activo en la promoción del desarrollo comunitario mediante buenas prácticas sociales (Domingues & Lippe, 2023).

La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de la ISO 26000

La ISO 26000: 2010 es una norma de guía sobre responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE/RSC) desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO). La norma define la responsabilidad social como "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" (Sugianto & Soediantono, 2022). La estructura de la norma ISO 26000 cubre los siguientes aspectos de la responsabilidad social:

- a) **Gobernanza de la organización.** Se refiere a los sistemas y procesos que utiliza una organización para tomar e implementar decisiones en búsqueda de sus objetivos. La ISO 26000 promueve prácticas de gobernanza transparentes y éticas, como rendición de cuentas, conducta ética, respeto a los intereses de las partes interesadas y al principio de legalidad.
- b) **Derechos humanos.** Las organizaciones deben respetar los derechos humanos, evitando infringirlos y haciendo frente a cualquier impacto negativo sobre ellos. Esto incluye la no discriminación, los derechos civiles y políticos, los derechos económicos, sociales y culturales, y los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- c) **Prácticas laborales.** Se refiere a las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo desempeñado dentro, por o en nombre de la organización. Esto incluye el empleo y las relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad ocupacional, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
- d) **Medio ambiente.** Cubre la prevención de la contaminación, el uso sostenible de recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático, y la protección del medio ambiente, la biodiversidad y los hábitats naturales.
- e) **Prácticas operativas justas.** Las organizaciones deben conducir sus actividades de forma ética, adoptando prácticas anticorrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a derechos de la propiedad.

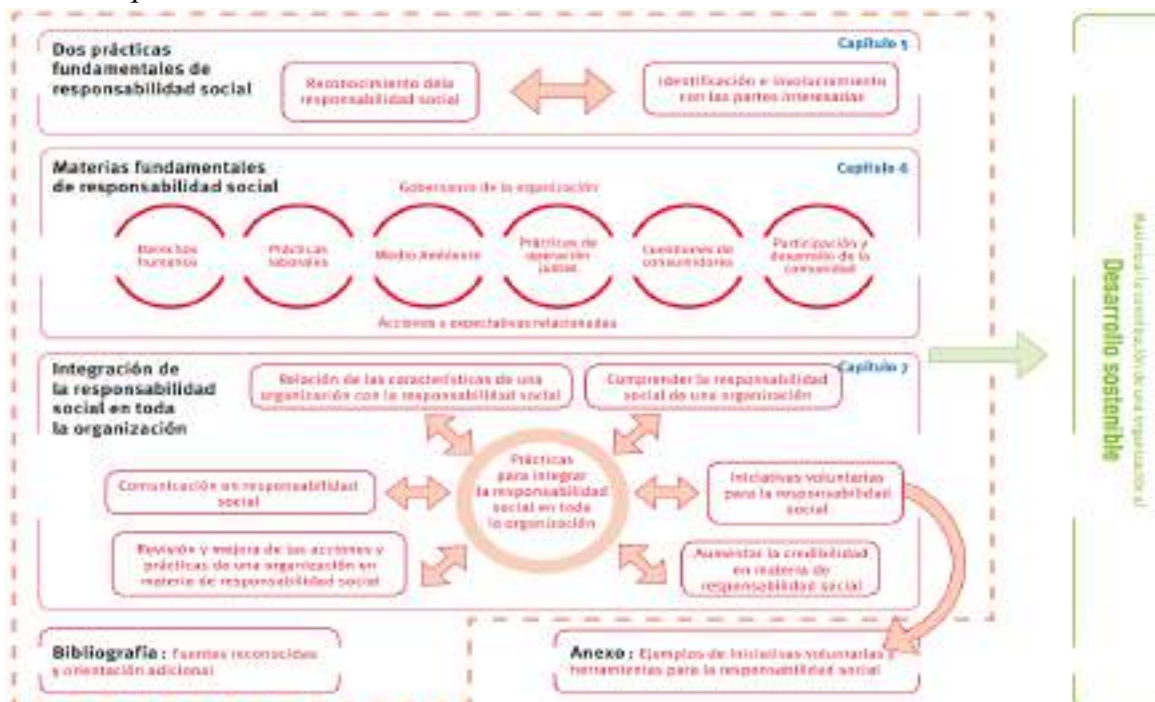


- f) Asuntos de consumidores. Aborda las prácticas leales en cuanto a mercadeo y publicidad, protección de la salud y seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención y apoyo, resolución de controversias, protección de datos y privacidad, acceso a productos y servicios, y educación.
- g) Participación y desarrollo de la comunidad. La organización debe identificar sus partes interesadas e involucrarse con ellas, respetando los derechos de la comunidad, creando empleo, desarrollando capacidades, generando riqueza e ingresos, promoviendo la salud y la inclusión social (Sugianto & Soediantono, 2022).

A continuación, se presenta un resumen esquemático de los aspectos más importantes que contempla la ISO 26000 y la interrelación que existe entre los mismos:

Figura 1.

Resumen esquemático de la ISO 26000.



Fuente: ISO 26000.



El alcance de la ISO 26000 abarca a cualquier organización independiente de su tamaño y localización, se enfoca en asociar o interrelacionar la responsabilidad social con el desarrollo sostenible. La norma se establece con base en los principios de la responsabilidad social, entre ellos: la rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa, internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos. Dichos principios se establecen como las entradas y de acuerdo a la ilustración de la Figura 1, se interrelacionan con las dos prácticas fundamentales de la responsabilidad social, siendo éstas: reconocimiento de la responsabilidad social e identificación e involucramiento con las partes interesadas.

Paralelamente se establecen las materias fundamentales de responsabilidad social, que son: derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas de operación justas, cuestiones de consumidores y participación y desarrollo de la comunidad; las cuales se articulan a través de un modelo de gobernanza de la organización y determinadas acciones y expectativas relacionadas con las materias fundamentales (Fundación EU-LAC, 2019).

La integración de la responsabilidad social en toda la organización se presenta mediante la adopción de determinadas prácticas, entre las cuales se destacan las siguientes: comprensión de la responsabilidad social de la organización, formulación de iniciativas voluntarias para la responsabilidad social, incremento de la credibilidad de la responsabilidad social, revisión y mejora de las acciones y prácticas de la organización en materia de responsabilidad social, comunicación en responsabilidad social, y relación de las características de la organización con la responsabilidad social. Al final todos estos aspectos deben confluir para maximizar la contribución de la organización al desarrollo sostenible.

La norma proporciona una guía práctica para operacionalizar la responsabilidad social, identificar e involucrarse con las partes interesadas, y mejorar los resultados de desempeño en cada uno de los siete aspectos centrales mencionados. Si bien la ISO 26000 no es una norma





certificable, establece un lineamiento voluntario de aplicación global para cualquier organización, en sectores privado, público y organizaciones no gubernamentales, independientemente de su tamaño o ubicación. El objetivo es fomentar un comportamiento socialmente responsable por parte de las organizaciones.

Los beneficios de implementar la ISO 26000 en una organización son, entre otros, los siguientes:

- Mantener y reforzar la reputación y marca de la empresa
- Obtener una "licencia social" para operar al demostrar compromiso con la responsabilidad social
- Reducir riesgos de negocio
- Ampliar el acceso a recursos y oportunidades de mercado
- Reducir costos, por ejemplo, relacionados al manejo de desechos
- Mejorar las relaciones con grupos de interés (*stakeholders*) y entes reguladores
- Aumentar la motivación y productividad de los empleados
- Mayores oportunidades de reconocimiento y premios

La implementación de la RSE bajo ISO 26000 genera beneficios no solo para las empresas, sino también para la sociedad y el gobierno, tal como se detalla a continuación:

Para la sociedad:

- Mejora el bienestar y calidad de vida de las comunidades
- Promueve la conservación ambiental
- Aporta financiamiento, infraestructura, capacitación, etc.





Para los gobiernos:

- Contribuye a abordar problemas sociales como pobreza, educación, salud
- Complementa los esfuerzos y limitado presupuesto gubernamental
- Incentiva la participación ciudadana en el desarrollo.

Con base en lo expuesto anteriormente, se destaca que la ISO 26000 proporciona un marco importante para promover la RSE, pero su efectividad depende en última instancia de la voluntad y el compromiso de las organizaciones para adoptar prácticas éticas y sostenibles en sus operaciones. Es esencial la reflexión de como estas prácticas pueden impactar positivamente en la sociedad y el medio ambiente, así como identificar posibles áreas de mejora y desafíos en su implementación.

Como casos de éxito de la aplicación de la norma ISO 26000 se puede mencionar, en primera instancia, la implementación de políticas y estrategias basadas en la mencionada norma en el sector de alojamiento de la ciudad de Latacunga, Ecuador. Como parte de la ejecución del proyecto, se realizaron capacitaciones sobre responsabilidad social para los empresarios, obteniéndose como resultado un mejoramiento en el aspecto laboral, en la calidad del servicio, en el cuidado del medio ambiente y en la satisfacción de las necesidades de los clientes y trabajadores de las empresas de alojamiento. Este caso ofrece lecciones valiosas para el sector de transporte de crudos, destacando la importancia de evaluar sistemáticamente la responsabilidad social, mejorar las condiciones ambientales y las relaciones con los grupos de interés, y utilizar estándares internacionales como guía. Este caso demuestra cómo la aplicación de la ISO 26000 puede ayudar a identificar áreas de mejora y proporcionar un marco para desarrollar estrategias efectivas, lo cual es particularmente relevante para abordar los desafíos ambientales y sociales específicos del sector de transporte de crudos en el Oriente Ecuatoriano (Navas et al., 2022).





De manera similar, en la Empresa Estatal de Hidrocarburos del Ecuador se implementó la norma ISO 26000 para la gestión de la responsabilidad social empresarial en el sector petrolero en las comunidades de la Zona Norte de la Amazonía, utilizando una metodología mixta que combinó análisis cualitativo de documentos con evaluación cuantitativa mediante lógica difusa. Se enfocó en cinco áreas principales de interés: salud comunitaria, educación y capacitación, infraestructura, proyectos productivos y generación de empleo. Los resultados, analizados con software Python y clasificados en categorías de eficiencia, deficiencia o desconocimiento, proporcionaron una visión detallada de la efectividad de las iniciativas de responsabilidad social. Este enfoque permitió identificar proyectos de alto impacto y áreas que requieren mejora, demostrando la utilidad de la lógica difusa y las encuestas comunitarias como herramientas de evaluación en responsabilidad social. La vigencia del modelo de gestión de la responsabilidad permitió alinear las acciones de la organización con las necesidades de la comunidad y los principios de la ISO 26000, lo cual es particularmente relevante para el sector de transporte de crudos en el Oriente Ecuatoriano (Garzón, 2024).

Estrategias de responsabilidad social empresarial

Gobernanza corporativa

La gobernanza corporativa se define como el sistema o conjunto de prácticas mediante el cual las compañías son dirigidas, controladas y administradas. Implica la interacción entre las partes interesadas internas y externas, así como los miembros de la junta directiva, con el propósito de dirigir la empresa hacia la creación de valor. Este proceso no es un fin en sí mismo, sino un medio para apoyar la eficiencia económica, el crecimiento sostenible y la estabilidad financiera. Además, busca garantizar que los accionistas y otras partes interesadas involucradas en el éxito de las corporaciones reciban un trato justo (Mejía, Echeverri & Vieira, 2021).





La gobernanza corporativa también se refiere a la forma en que una organización establece sus propias políticas, leyes y costumbres para administrarse a sí misma, buscando mejorar su ambiente interno y encontrar soluciones para los problemas emergentes de la separación de intereses entre los diferentes *stakeholders*. Este enfoque implica el establecimiento de políticas y estrategias que regulen las situaciones tanto internas como externas de la organización, promoviendo la generación de lazos de cooperación, coordinación, liderazgo y negociación necesarios para su desarrollo tanto interno como externo.

La gobernanza corporativa desempeña un rol fundamental para promover una mayor transparencia y rendición de cuentas de las empresas sobre su desempeño e impacto en materia ambiental, social y de sostenibilidad. Una sólida estructura de gobierno corporativo permite que los diversos grupos de interés accedan a información precisa sobre las prácticas de responsabilidad social implementadas por la organización (Mantiri & Eriandani, 2022).

En este sentido, una estructura de propiedad con mayor participación accionaria extranjera y estatal suele asociarse a mayores niveles de divulgación de las actividades de RSE. Esto debido a que los inversores extranjeros tienden a tener estándares más exigentes en cuanto a contribuciones sociales bajo parámetros internacionales. Mientras que las empresas de propiedad estatal enfrentan una mayor presión pública para ser socialmente responsables (Solís, 2018).

Respecto a las juntas directivas, un mayor número de miembros en la junta de comisionados o junta supervisora promueve un monitoreo más estricto del cumplimiento de las prácticas de RSE y su reporte. De igual manera, una mayor diversidad de género con más presencia femenina en esta junta tiende a impulsar divulgaciones más amplias sobre responsabilidad social corporativa, dado que las mujeres suelen ser más sensibles a problemáticas socioambientales (Triantafyllidis, 2022). Sin embargo, otras características como el tamaño de la junta directiva, la composición de miembros extranjeros en ambas juntas, y el liderazgo femenino en la presidencia de las juntas, no necesariamente influyen en un mayor o menor nivel de reporte de RSE.





La implementación de mecanismos de buena gobernanza corporativa con estructuras que promuevan la transparencia, la rendición de cuentas y la participación de diversos grupos de interés, es clave para impulsar una mayor concientización y acción de las empresas en materia de responsabilidad social. Una adecuada divulgación de las prácticas de RSE permite fortalecer la sostenibilidad de los negocios a largo plazo y su legitimidad ante la sociedad (Mantiri & Eriandani, 2022).

Políticas sociales y ambientales corporativas

La política de RSE es un recurso en desarrollo que ha cobrado cada vez más importancia en el sector empresarial, siendo una forma en la que las empresas pueden retribuir a la sociedad una parte de los beneficios que obtiene. La gente percibe la RSE como una acción de filantropía corporativa. Las empresas también deben cumplir ciertas normas y regulaciones para la protección del medio ambiente (Devda, 2021). En este sentido, las políticas sociales empresariales se refieren al conjunto de lineamientos, programas y acciones implementados por una organización con el objetivo de generar un impacto positivo en el bienestar y desarrollo de sus grupos de interés, más allá del cumplimiento legal mínimo. Estas políticas buscan abordar problemáticas sociales y ambientales relacionadas con las operaciones y la cadena de valor de la empresa (Cañas, 2018).

En el caso de las empresas dedicadas al transporte de hidrocarburos, algunas de las principales políticas sociales que se pueden adoptar dentro de un enfoque de RSE incluyen: prácticas laborales justas, gestión ambiental responsable, apoyo a comunidades locales, cadena de suministro sostenible, diálogo y relacionamiento con grupos de interés, entre otras. Al implementar este tipo de políticas sociales, las empresas de transporte de hidrocarburos pueden contribuir significativamente al desarrollo sostenible de las regiones donde operan, más allá de la generación de beneficios económicos. Esto les permite construir relaciones de confianza y legitimidad con sus grupos de interés (García, 2018).





Por su parte, las políticas ambientales dentro del marco de la RSE son de suma importancia en el contexto actual, donde las decisiones y actividades de las organizaciones tienen un impacto significativo en el medio ambiente. Independientemente de su ubicación, las organizaciones generan impactos ambientales a través del uso de recursos, la generación de contaminación y residuos, y su impacto en los hábitats naturales. Para abordar estos impactos ambientales, las organizaciones deben adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones económicas, sociales, de salud y ambientales de sus decisiones y actividades. Es crucial reconocer que la responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos, y por lo tanto, es un aspecto importante de la responsabilidad social (ISO 26000, 2010).

La sociedad enfrenta numerosos desafíos ambientales, como el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático y la degradación de los hábitats, que amenazan la seguridad humana y el bienestar de la sociedad. Por lo tanto, es fundamental identificar opciones para reducir los patrones insostenibles de producción y consumo y asegurar la sostenibilidad de los recursos. La gestión ambiental debe basarse en principios fundamentales, como la responsabilidad ambiental, el enfoque precautorio, la gestión de riesgos ambientales y el principio de "quien contamina paga". Además, es importante considerar enfoques y estrategias como el enfoque al ciclo de vida, la producción más limpia y ecoeficiente, el uso de tecnologías ambientalmente apropiadas y la adquisición sostenible (Jing et al., 2023).

En el caso de Ecuador, las políticas de RSE de las empresas suelen centrarse en aspectos sociales y medioambientales, como la mejora de las condiciones laborales, la reducción del impacto medioambiental y la contribución al desarrollo comunitario. Al integrar la RSE en sus operaciones, las empresas pueden mejorar su reputación, atraer clientes y mejorar sus relaciones con las partes interesadas. Además, el gobierno ecuatoriano ha puesto en marcha políticas y normativas para promover la RSE, como la Ley Orgánica de Economía Social del Conocimiento,





la Creatividad y la Innovación (2016). No obstante, la implementación de políticas de RSE en las empresas ecuatorianas, especialmente en las categorizadas como pequeñas y medianas, es limitada. Esto se debe en parte a la falta de conciencia sobre los beneficios de la RSE y a interpretaciones erróneas sobre su aplicabilidad. Muchos empresarios consideran que la RSE implica altos costos humanos y productivos, lo que dificulta su adopción (Ávila & Cedeño, 2020).

A pesar de estos desafíos, existen beneficios asociados con la implementación de la RSE en las empresas. Estos beneficios incluyen un mayor valor competitivo, mayor fidelidad de las partes interesadas, mejora de la imagen corporativa y minimización de los costos ambientales. Además, las empresas tienen la ventaja de su flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios del mercado, lo que les permite responder de manera eficaz a las demandas de RSE. Sin embargo, la falta de conocimiento y recursos limita su capacidad para implementar políticas de RSE de manera efectiva.

Para abordar estos desafíos, es necesario aumentar la conciencia sobre la importancia de la RSE y proporcionarles el apoyo necesario, tanto en términos de recursos como de capacitación. Además, es crucial promover la colaboración entre las organizaciones, el gobierno y otras partes interesadas para desarrollar estrategias conjuntas que fomenten la responsabilidad social empresarial y contribuyan al desarrollo sostenible de Ecuador.

Comportamiento ético corporativo

La literatura académica reciente ha puesto de manifiesto la importancia cada vez mayor de los conceptos de liderazgo ético y RSE para la competitividad de las empresas, tanto en el sector manufacturero como en el de servicios. Este interés se debe a varios factores, como la globalización de los negocios, que ha aumentado las presiones sociales sobre las organizaciones para mejorar el impacto social de la responsabilidad corporativa, el comportamiento y el liderazgo éticos.





Uno de los aspectos destacados por parte de los antecedentes investigativos existentes es la relación entre el comportamiento ético, la RSE y el desempeño financiero de las empresas. Los hallazgos sugieren que los valores personales de los líderes tienen un impacto directo en el comportamiento ético de las empresas, lo cual a su vez tiene un efecto positivo directo en la RSE (Saha et al., 2019).

En cuanto a los factores que afectan la adopción de prácticas de RSE, el entorno interno y externo de la organización se identifican como un factor crítico de éxito. Un aspecto fundamental es que el liderazgo ético fomenta cambios y nuevas iniciativas socialmente orientadas que son los impulsores de los programas de RSE. Los líderes éticos tienden a priorizar los intereses de los diversos grupos de interés, en lugar de sus propios intereses, lo que les permite asumir un papel de defensores de la RSE. Esto a su vez tiene un impacto positivo directo tanto en la RSE como en el desempeño financiero de la empresa.

En el caso de las empresas del sector de transporte de hidrocarburos y oleoductos, éstas se enfrentan a importantes desafíos en materia de ética corporativa y responsabilidad social. Dada la naturaleza de sus operaciones, que conllevan riesgos ambientales y sociales significativos, estas compañías requieren prestar especial atención a sus prácticas de gobierno corporativo y a la implementación de sólidos programas de ética y cumplimiento (Montenegro & Quishpe, 2019).

Un aspecto fundamental es el liderazgo ético a nivel directivo. Los estudios revisados indican que los valores personales de los líderes, como la integridad, la honestidad y la responsabilidad, tienen un impacto directo en la adopción de prácticas éticas y de responsabilidad social en la organización. Los líderes éticos tienden a priorizar los intereses de los diversos grupos de interés, como las comunidades locales y el medio ambiente, por encima de sus propios intereses a corto plazo. Estos líderes deben ser capaces de fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia, la rendición de cuentas y el compromiso con la sostenibilidad ambiental y social.





Desarrollo comunitario, social y reputación corporativa

La RSE desempeña un papel crucial en la generación de satisfacción en la comunidad, el desarrollo social y la reputación corporativa, siendo que va más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales y éticas de una compañía. Una empresa socialmente responsable busca activamente generar un impacto positivo en la sociedad, más allá de la maximización de sus ganancias. Esto se logra a través de iniciativas que benefician a las comunidades donde opera, como programas de desarrollo social, inversiones en infraestructura comunitaria, proyectos ambientales, entre otros.

Los estudios recopilados en investigaciones publicadas exponen los múltiples beneficios que la RSE genera para las empresas. Por un lado, mejora la reputación corporativa y la confianza de los consumidores, lo que se traduce en una mayor lealtad de marca y desempeño financiero. Asimismo, las prácticas socialmente responsables fomentan la innovación, la productividad y la retención de talento en las organizaciones (Chacón & Rugel, 2018). Pero quizás el impacto más importante de la RSE se da a nivel comunitario. Las actividades de responsabilidad social generan desarrollo socioeconómico, al crear oportunidades de empleo, fomentar iniciativas sostenibles y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Esto, a su vez, redundará en una mayor satisfacción y bienestar de las comunidades, fortaleciendo el vínculo entre estas y la empresa.

En el caso específico de las empresas del sector de hidrocarburos y oleoductos, la RSE adquiere una relevancia aún mayor, dada la naturaleza de sus operaciones y el impacto que estas pueden tener en las comunidades aledañas. Estas compañías, por lo general, tienen una presencia significativa en zonas rurales o remotas, donde sus actividades extractivas y de infraestructura pueden afectar directamente a la población local. Por ello, es fundamental que implementen sólidas estrategias de RSE que les permitan generar confianza, satisfacción y desarrollo en dichas comunidades (Briceño, Flores & Flores, 2023).





Un pilar importante de la RSE en este sector es el cuidado y la preservación del medio ambiente. Las empresas de hidrocarburos deben asegurar que sus procesos productivos y de transporte minimicen el impacto ambiental, mediante el uso de tecnologías limpias, el tratamiento adecuado de residuos y la restauración de ecosistemas afectados. Esto no solo beneficia a las comunidades, sino que también mejora la reputación corporativa de estas empresas, cada vez más cuestionadas por su huella ecológica. Asimismo, las compañías deben invertir en el desarrollo socioeconómico de las poblaciones aledañas a sus operaciones. Esto puede incluir programas de capacitación laboral, apoyo a emprendimientos locales, mejoras en infraestructura básica (salud, educación, vivienda) y la generación de oportunidades de empleo directas e indirectas. De esta manera, se fortalece el vínculo entre la empresa y la comunidad, lo que redundará en una mayor aceptación y satisfacción de los habitantes.





CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

La metodología está direccionada a definir los criterios que se tuvieron en cuenta para la ejecución del proceso de investigación en concordancia con los objetivos planteados. En este capítulo se describe el enfoque, el alcance, el diseño de investigación, los métodos empleados, los instrumentos derivados de la metodología seleccionada, la delimitación de la población y la muestra, así como la presentación de los resultados del estudio diagnóstico. En este sentido, a continuación, se describen cada uno de los aspectos relevantes para el desarrollo de la investigación:

Enfoque de la investigación

La presente investigación adoptó un enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Este enfoque permite una comprensión profunda del fenómeno estudiado, al tiempo que se generan datos numéricos para respaldar los hallazgos (Hernández & Samperio, 2018). Particularmente en cuanto al enfoque cualitativo se obtuvo información de la revisión documental de los informes, políticas y programas de RSE de la empresa de transporte de crudos, así como también se recopiló información a través de una entrevista aplicada a cinco representantes de comunidades localizadas en el área de influencia directa de las operaciones del oleoducto, en este caso en las provincias de Napo y Sucumbíos.

Dicha información se analizó de forma crítica mediante contraste de las evidencias existentes con las directrices o lineamientos establecidos por las normativas inherentes a la RSE, especialmente la ISO 26000. De esa forma se identificaron los aspectos que actualmente se cumplen y aquellos en los que hay falta de evidencia de cumplimiento. Por otra parte, en cuanto al enfoque cuantitativo, se aplicó una encuesta direccionada a los trabajadores de la organización, cuyos resultados se procesaron mediante un análisis estadístico descriptivo, con la finalidad de valorar de forma porcentual el grado de cumplimiento de la empresa de transporte de crudos.





Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo (Ramos-Galarza, 2020). Se describen y analizan los modelos y estrategias de RSE implementados por la empresa de transporte de crudos, así como el nivel de satisfacción de las comunidades del área de influencia directa en el norte de la región Oriente ecuatoriano. Posteriormente, se propone un diseño de RSE contextualizado para la empresa, a partir de los hallazgos encontrados una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información y con miras a estandarizar los aspectos que la organización debería gestionar para mejorar su compromiso de actuar de manera ética y sostenible, considerando el impacto de sus actividades en el medio ambiente en las comunidades aledañas al área de influencia de las operaciones del oleoducto.

Declaración y justificación del diseño de investigación

Se empleó un diseño de investigación no experimental transversal, ya que no se manipularon deliberadamente las variables y los datos se recolectaron en un único momento. Este diseño se justifica por su idoneidad para obtener una instantánea de la situación actual de la RSE en la empresa de transporte de crudos.

La investigación es bibliográfica, a partir de la revisión del estado del arte mediante la revisión de artículos académicos actuales respecto a la RSE publicados en repositorios de revistas científicas de alto impacto. Esta modalidad de investigación se justifica debido a la necesidad de recopilar y analizar información teórica y conceptual relacionada con la RSE, los modelos de gestión implementados por otras organizaciones en el sector y las mejores prácticas en materia de RSE. Este enfoque permitió fundamentar teóricamente el diseño de responsabilidad social propuesto para la empresa de transporte de crudos. Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura académica y profesional relevante, complementada con documentos normativos y legales relacionados con la RSE y la industria petrolera, especialmente la norma ISO 26000.





La investigación es documental, puesto que se recopiló información de registros e informes disponibles en la empresa de transporte de crudos relacionados con aspectos de interés en el ámbito de la RSE. La investigación documental se justifica por ser el medio a través del que se puede acceder a informes, políticas y programas de RSE de la organización. Esta modalidad permitió analizar documentos internos y externos que proporcionen una visión detallada de las actividades de la RSE, su impacto en las comunidades de las provincias de Napo y Sucumbíos y el grado de satisfacción de las comunidades localizadas en el área de influencia. En este sentido, se consultó una variedad de fuentes, como informes anuales, memorias de sostenibilidad, comunicados de prensa y documentos regulatorios.

Complementariamente se aplicó una modalidad de investigación de campo, que se justifica en la necesidad de recopilar datos primarios sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa de transporte de crudos y la percepción de las comunidades en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. Esta modalidad permitió obtener información directa de las partes interesadas y validar los hallazgos obtenidos a través de la investigación bibliográfica y documental. En el sentido práctico esta modalidad se visibilizó en la asistencia del investigador hacia el lugar de los hechos, siendo éste las instalaciones de la empresa de transporte de crudos para recopilar la información documental existente y las comunidades circundantes al tramo Oriente del oleoducto para entrevistarse con los representantes.

La investigación-acción se justifica como un enfoque participativo y colaborativo que permite al investigador y a los actores involucrados en la situación estudiada contribuir para comprender y abordar los problemas identificados (Requena-Bolívar, 2018). En el presente caso, este enfoque es relevante en el contexto de la RSE de la empresa de transporte de crudos, dado que se buscó generar cambios significativos en las prácticas y políticas de la organización en respuesta a las necesidades y expectativas de las partes involucradas, tanto los trabajadores de la empresa como las comunidades localizadas en las inmediaciones del tramo Oriente del oleoducto.





Métodos empleados y sus propósitos en el contexto de investigación

La investigación se fundamenta en un método inductivo, partiendo de la observación y análisis de casos específicos para generar conclusiones generales sobre la situación de la RSE en el sector de oleoductos de transporte de crudos e hidrocarburífero (Finol & Vera, 2020). Además, se adopta un método deductivo para el análisis específico del caso de la empresa de transporte de crudos, donde se aplican los principios y conocimientos generales sobre RSE para comprender y mejorar las prácticas de la empresa.

Adicionalmente, la investigación se enmarca en un paradigma interpretativo, que busca comprender el significado y la interpretación que los actores sociales otorgan a sus acciones y experiencias en el contexto de la RSE (Miranda & Ortiz, 2020). Este enfoque permite explorar las perspectivas, valores y relaciones sociales que influyen en la práctica de la empresa de transporte de crudos.

Instrumentos derivados de la metodología seleccionada

En este estudio, se analiza la responsabilidad social empresarial como variable independiente, la cual se desglosa en 11 aspectos que reflejan distintos aspectos de las prácticas organizacionales en la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. Estos aspectos incluyen los que se detallan en la siguiente tabla:





Tabla 1.

Aspectos de la responsabilidad social a ser valorados.

Aspecto	Detalle
Comportamiento o ético	Se refiere a la adhesión a estándares éticos y morales en las prácticas empresariales, tales como integridad, respeto y honestidad.
Comunicación institucional	Evalúa la efectividad y transparencia en la comunicación de las acciones de Responsabilidad Social, considerando aspectos como claridad, oportunidad y bidireccionalidad en la comunicación.
Estrategias	Analiza las acciones planificadas para implementar la Responsabilidad Social en la empresa, incluyendo el conocimiento y la alineación de las estrategias con los valores organizacionales.
Gobernanza	Se refiere al sistema de toma de decisiones y rendición de cuentas en materia de Responsabilidad Social, considerando la participación y la rendición de cuentas como indicadores.
Principio de legalidad	Evalúa el cumplimiento de las leyes y regulaciones en las operaciones empresariales, con un enfoque en el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento legal.
Desarrollo de la comunidad	Examina la contribución de la empresa al desarrollo y bienestar de las comunidades locales, considerando la participación en proyectos y el impacto en la calidad de vida.
Participación del capital humano	Analiza la implicación y empoderamiento de los trabajadores en iniciativas de Responsabilidad Social, incluyendo la participación y las oportunidades de desarrollo.
Política ambiental	Evalúa las políticas y acciones para la protección y conservación del medio ambiente, considerando el cumplimiento normativo y la conservación de recursos.
Política de responsabilidad social	Examina las iniciativas para mejorar las condiciones sociales de los grupos vulnerables, incluyendo la participación en programas sociales y la promoción de la inclusión.
Rendición de cuentas	Se refiere a la transparencia y responsabilidad en la divulgación de las acciones de Responsabilidad Social, considerando la elaboración de informes y el establecimiento de metas.
Valores organizacionales	Analiza los principios y creencias que guían las acciones y decisiones de la empresa, considerando la coherencia entre valores y acciones, así como la





Aspecto	Detalle
	ética corporativa.

Por otro lado, la variable dependiente es la satisfacción de la comunidad, que se evalúa a través de las siguientes categorías:

Tabla 2.

Categorías para valorar el impacto en la comunidad.

Aspecto	Detalle
Desarrollo social	Se refiere al impacto de las acciones de Responsabilidad Social en el desarrollo y bienestar social de la comunidad, considerando el acceso a servicios básicos y la mejora en la calidad de vida.
Impacto ambiental	Evalúa la influencia de las operaciones empresariales en el entorno ambiental, incluyendo aspectos como la contaminación y la conservación de recursos naturales.
Impacto social	Analiza los efectos positivos o negativos de las acciones de la empresa en la comunidad, considerando el bienestar social y las relaciones interpersonales.

Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron dos instrumentos principales adaptados a los objetivos y el alcance de esta: una encuesta conformada por preguntas de opción múltiple en escala tipo Likert, dirigida al personal técnico operativo de la empresa de transporte de crudos (Anexo 1), y una guía de entrevista semiestructurada con preguntas abiertas aplicada a representantes de las comunidades del área de influencia del oleoducto (Anexo 2). Estos instrumentos fueron diseñados para recopilar información relevante sobre la situación actual de la RSE y la satisfacción de la comunidad en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano.

La encuesta se dirigió al personal técnico operativo de la empresa de transporte de crudos y tuvo como objetivo recopilar información sobre diferentes aspectos relacionados con la RSE de la compañía. Se ha elaborado un cuestionario estructurado utilizando un formulario de Google Forms para facilitar la recolección de datos y su posterior análisis (Anexo 1). Este cuestionario





consta de múltiples ítems que abordan varias áreas de la RSE, como comportamiento ético, comunicación institucional, estrategias, gobernanza, principio de legalidad, desarrollo de la comunidad, participación del capital humano, política ambiental, política social, rendición de cuentas y valores organizacionales. Cada ítem presenta una serie de opciones de respuesta en escala Likert, que van desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”, permitiendo así una evaluación precisa de las percepciones y opiniones del personal técnico operativo con respecto a la RSE de la empresa.

El cuestionario diseñado y previo a su aplicación se sometió a un proceso de validación por dos expertos, a través del uso del formato de validación del Anexo 3, que conllevó la valoración de los criterios de: claridad de las preguntas, relevancia de las preguntas para medir la RSE, inclusión de variables y categorías apropiadas, coherencia entre las preguntas y las opciones de respuesta, aplicabilidad de la escala Likert, incorporación de términos y conceptos de la norma ISO 26000, claridad y coherencia en las instrucciones para responder al cuestionario, y adecuación del lenguaje del cuestionario al contexto de los encuestados.

A partir de la identificación de los aspectos críticos en los que los encuestados consideran que la situación es insatisfactoria, se procedió a correlacionar entre sí las preguntas correspondientes a dichos aspectos. Para el efecto se utilizó el coeficiente Tau B de Kendall, que es un estadístico de correlación no paramétrico adecuado para datos ordinales, como los obtenidos mediante escalas Likert (Muñoz-Pichardo et al., 2021). En este sentido, la intención se centró en medir la asociación entre las variables ordinales, permitiendo una evaluación de la relación entre diferentes aspectos de la responsabilidad social percibidos por los encuestados. La fórmula utilizada para el cálculo del coeficiente Tau B de Kendall es la que se muestra a continuación:

$$\tau_b = \frac{C - D}{\sqrt{(C + D + T_x)(C + D + T_y)}}$$





Donde:

τ_b Coeficiente de correlación Tau B de Kendall.

C Número de pares concordantes (pares en los que las clasificaciones de ambas variables se mueven en la misma dirección).

D Número de pares discordantes (pares en los que las clasificaciones de las variables se mueven en direcciones opuestas).

T_x Número de empates en la primera variable (es decir, casos en los que la primera variable es la misma, pero la segunda difiere).

T_y Número de empates en la segunda variable (es decir, casos en los que la segunda variable es la misma, pero la primera difiere).

Interpretación:

τ_b oscila entre -1 (correlación negativa perfecta) y +1 (correlación positiva perfecta).

Un valor de 0 indica que no existe correlación entre las variables.

Por su parte, la guía de entrevista se aplicó a cuatro representantes de las comunidades del área de influencia del oleoducto y tuvo como objetivo recopilar información sobre la satisfacción de la comunidad con las acciones de RSE de la empresa de transporte de crudos. La guía consta de una serie de preguntas abiertas que exploran diversos aspectos relacionados con la percepción de la transparencia, el impacto social y ambiental, la participación comunitaria, el cumplimiento legal, entre otros. Las respuestas de los entrevistados se registran de manera detallada para capturar sus opiniones y experiencias de manera precisa.

Ambos instrumentos están diseñados para proporcionar datos cualitativos y cuantitativos que permitieron una comprensión integral de la situación actual de la RSE en la empresa de transporte de crudos y su impacto en la comunidad. Los datos recolectados fueron sometidos a un análisis estadístico descriptivo para identificar tendencias, patrones y relaciones significativas que orientan la propuesta de diseño de RSE para la empresa.





Delimitación de la población y la muestra

La población objeto de estudio está constituida por los trabajadores de la empresa de transporte de crudos en el área de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano, que en la actualidad está conformada por una plantilla de 200 trabajadores. Este grupo incluye a los empleados que desempeñan labores operativas dentro de la empresa, quienes tienen un conocimiento directo de las prácticas y políticas de RSE implementadas por la organización.

La máxima autoridad dentro de la empresa es el presidente ejecutivo, quien cuenta con el apoyo de las gerencias de talento humano y, aunque actualmente vacante, la RSE. Asimismo, se cuenta con el supervisor de Responsabilidad Social Empresarial, quien desempeña un papel fundamental en la supervisión y coordinación de las actividades relacionadas con la RSE.

Para la selección de la muestra de trabajadores, se empleó un muestreo no probabilístico aleatorio estratificado. Se dividió a la población en estratos homogéneos según criterios específicos, como el área de trabajo (personal operativo, administrativo y de servicios) y el turno de trabajo, para luego seleccionar una muestra representativa de cada estrato. En este sentido, se incluyó a 60 trabajadores, excluyendo al personal administrativo de servicios auxiliares y de cadena de abastecimiento, y centrándose en el personal técnico operativo, que es el grupo más directamente involucrado en las operaciones del oleoducto.

En cuanto a las entrevistas a representantes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Parroquiales, se seleccionó una muestra de ocho representantes ubicados en las inmediaciones del oleoducto en las provincias de Napo y Sucumbíos. Esta muestra se determinó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la disponibilidad y accesibilidad de los representantes de los GAD Parroquiales en las áreas de estudio.



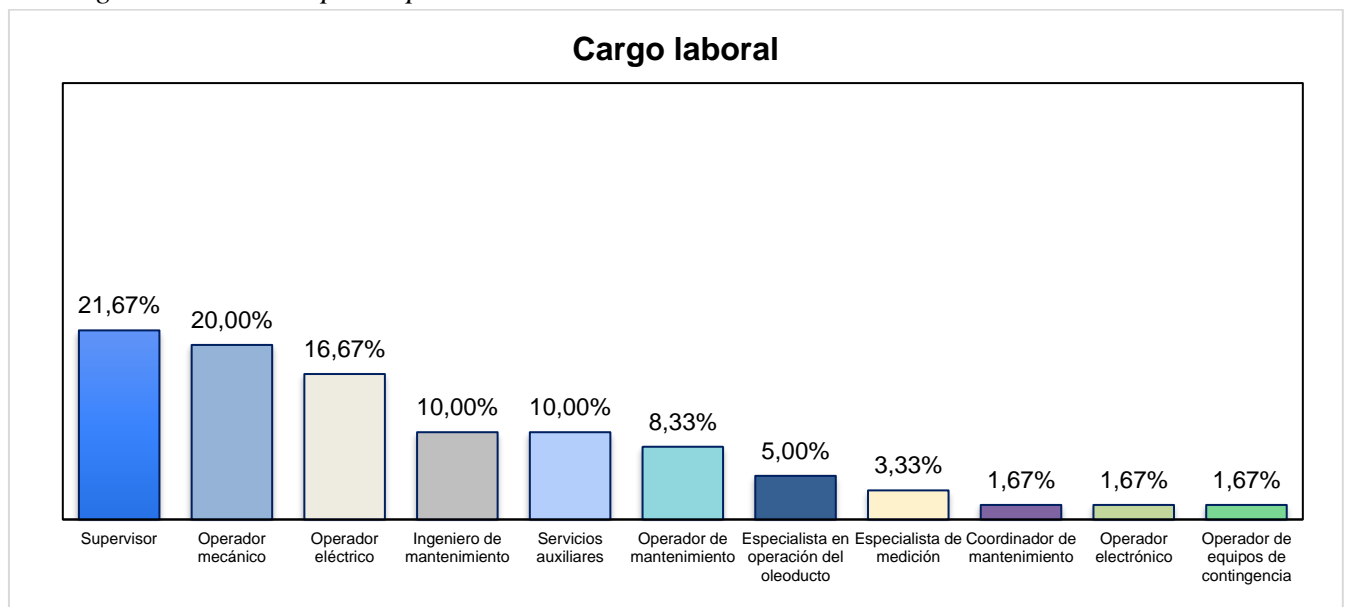
Presentación de los resultados del estudio diagnóstico

Encuesta

A partir de la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta, cuyo cuestionario de preguntas se muestra en el Anexo 1, a continuación se presentan las características sociodemográficas de los encuestados:

Gráfico 1.

Cargo laboral de los participantes de la encuesta.

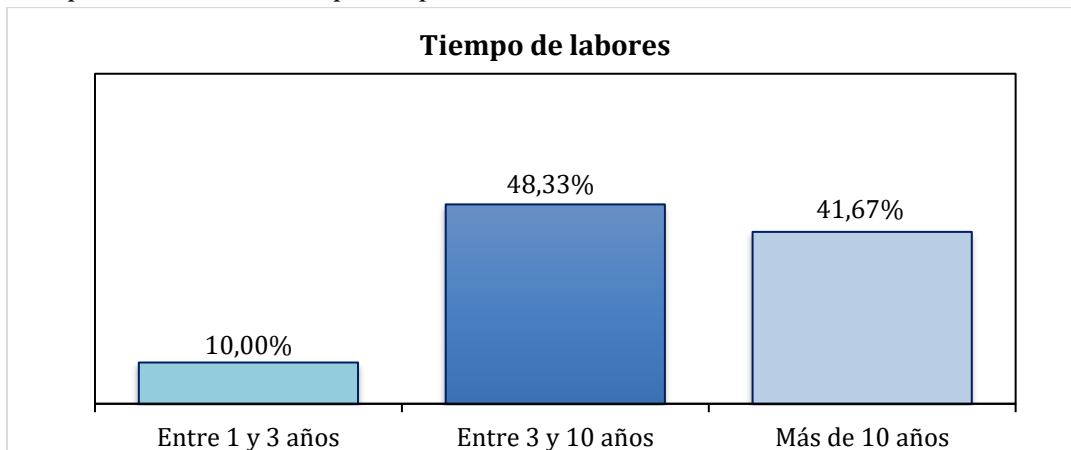


Nota: n = 60.

De acuerdo a la información del Gráfico 1, el 21.67% de los 60 participantes en la encuesta ocupan el cargo de supervisor de diferentes áreas, el 20% ejercen el cargo de operador mecánico, el 16.67% son operadores eléctricos, el 10% son ingenieros de mantenimiento, otro 10% son servicios auxiliares, el 8.33% son operadores de mantenimiento, el 5% son especialistas en operación del oleoducto, el 3.33% son especialistas en medición, el 1.67% es coordinador de mantenimiento, otro 1.67% es operador electrónico y el restante es operador de equipos de contingencia.

Gráfico 2.

Tiempo de labores de los participantes de la encuesta.

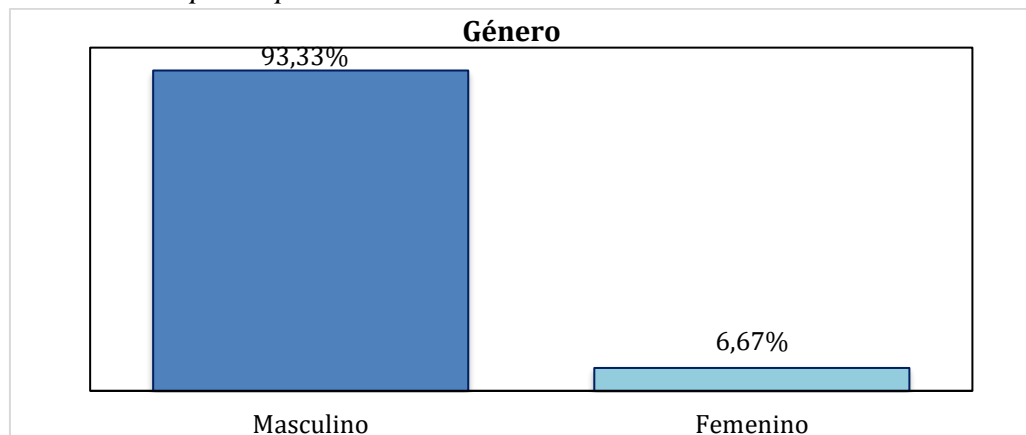


Nota: n = 60.

Según la información del Gráfico 2 respecto al tiempo de labores que llevan los trabajadores que participaron en la encuesta, el 48.33% laboran durante un lapso de entre 3 y 10 años, el 41.67% tienen un tiempo de servicio superior a 10 años y el restante 10% tienen como máximo 3 años de labores. Estas cifras sugieren que en la empresa existe estabilidad laboral del personal de labores, combinado con un pequeño porcentaje de renovación en la fuerza laboral, lo que podría ser beneficioso para la implementación de estrategias de responsabilidad social que aborden las necesidades tanto de los empleados más antiguos como de los recién llegados.

Gráfico 3.

Género de los participantes de la encuesta.



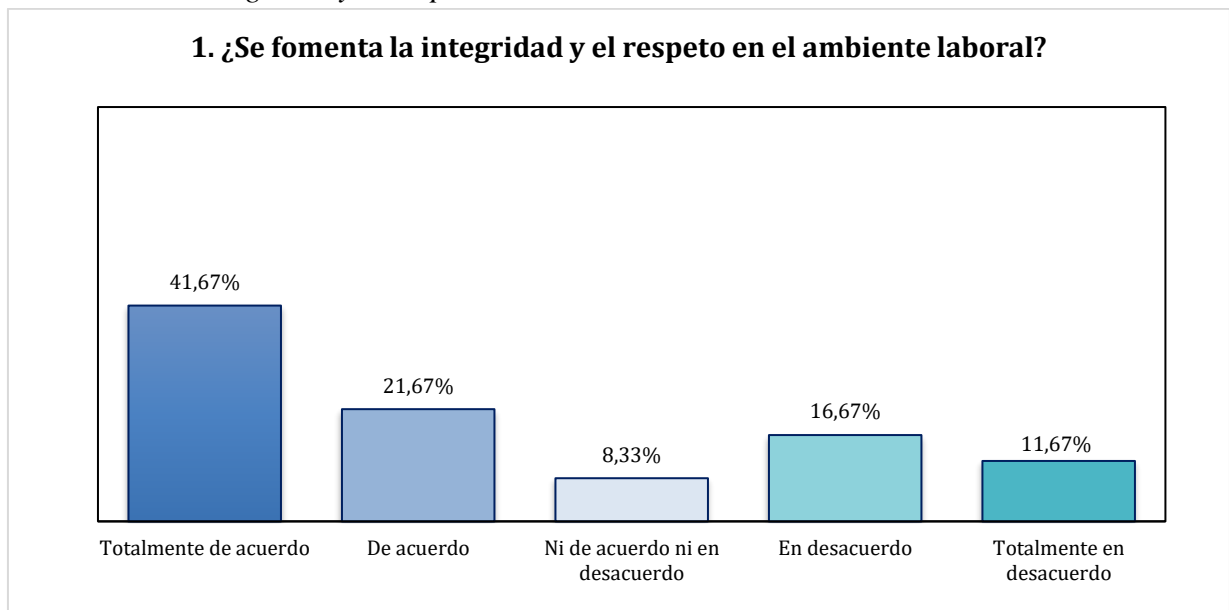
Nota: n = 60.

Según la información del Gráfico 3, el 93.33% de los trabajadores encuestados son de género masculino y el restante 6.67% son de género femenino. La distribución de género entre los trabajadores encuestados refleja una marcada predominancia masculina. Esta disparidad en la representación de género indica posibles desafíos en términos de equidad de género dentro de la empresa, lo que podría requerir atención en el diseño de iniciativas de responsabilidad social para garantizar la inclusión y la igualdad de oportunidades para ambos géneros.

Aspecto: Comportamiento ético

Gráfico 4.

Fomento de la integridad y el respeto en el ambiente laboral.



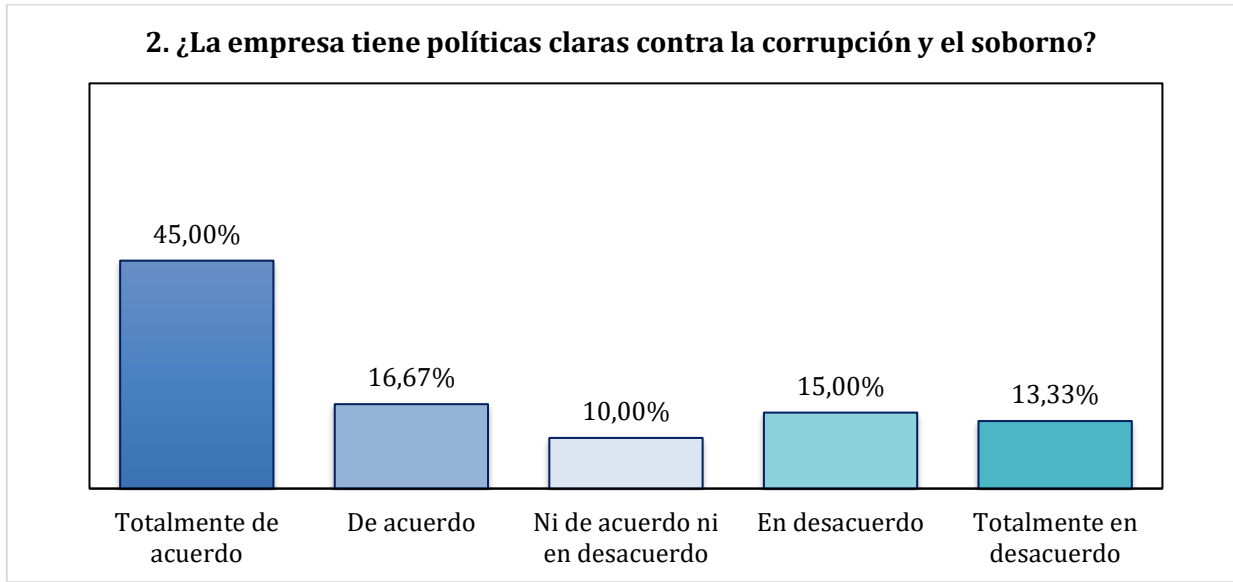
Nota: n = 60.

De acuerdo a la información del Gráfico 4, con respecto al fomento de la integridad y el respeto en el ambiente laboral, el 41.67% indicó que están totalmente de acuerdo, el 21.67% están de acuerdo, el 8.33% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.67% están en desacuerdo y el restante 11.67% están totalmente en desacuerdo. Una parte significativa de los trabajadores

encuestados están al menos de acuerdo en que la empresa fomenta la integridad y el respeto en el ambiente laboral.

Gráfico 5.

Percepción de que la empresa tiene políticas claras contra la corrupción y el soborno.



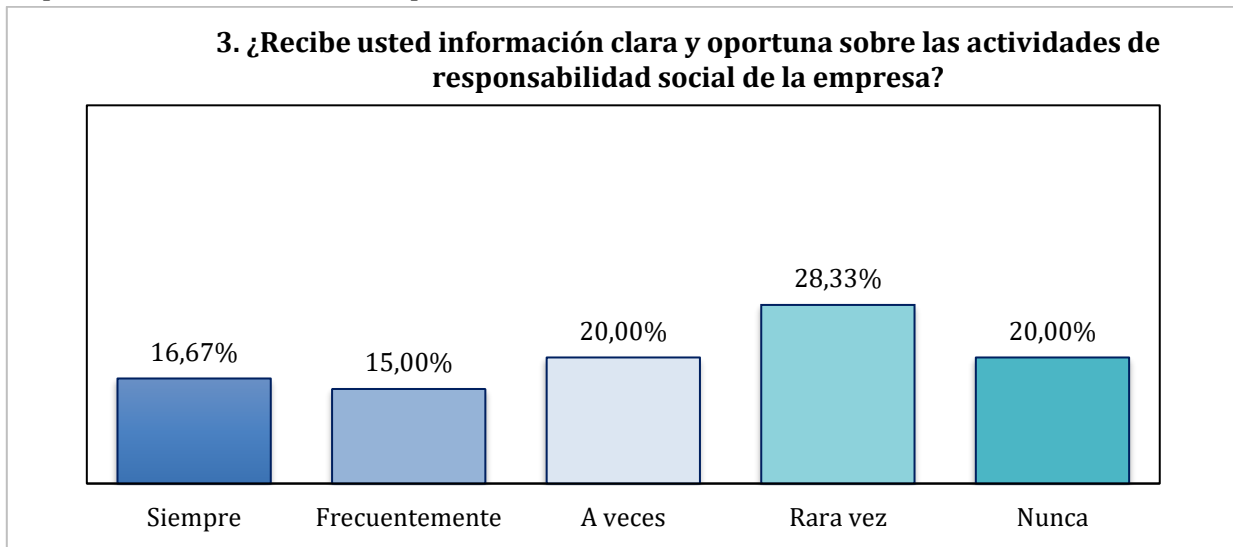
Nota: n = 60.

Según la información del Gráfico 5, respecto a la percepción de que la empresa tiene políticas claras contra la corrupción y el soborno, el 45% indicó que están totalmente de acuerdo, el 16.67% están de acuerdo, el 10% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% están en desacuerdo y el restante 13.33% están totalmente en desacuerdo. Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva en cuanto a la existencia de políticas claras contra la corrupción y el soborno en la empresa. Sin embargo, es importante tener en cuenta que también existe un porcentaje de empleados que manifiestan algún nivel de desacuerdo con la claridad de estas políticas, ya sea parcial o totalmente. Esto sugiere la necesidad de revisar y comunicar de manera más efectiva las políticas anticorrupción y antisoborno dentro de la organización, así como de fortalecer los mecanismos para su cumplimiento.

Aspecto: Comunicación institucional

Gráfico 6.

Percepción de que reciben información clara y oportuna sobre las actividades de responsabilidad social de la empresa.



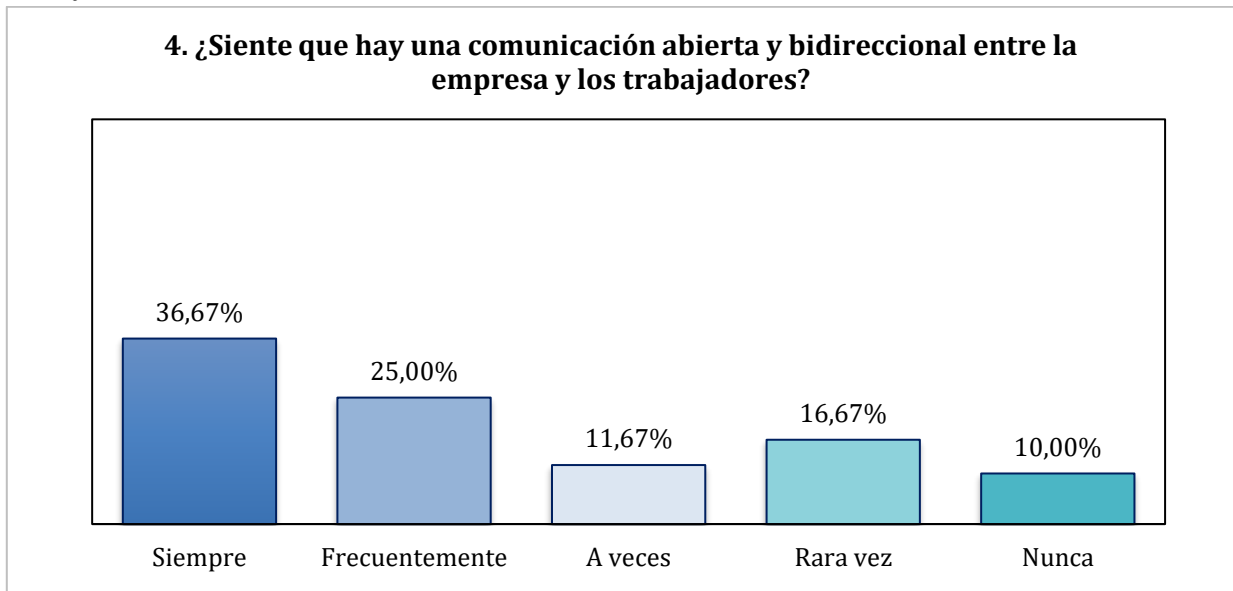
Nota: n = 60.

De acuerdo con la información del Gráfico 6, con respecto a la percepción de que reciben información clara y oportuna sobre las actividades de responsabilidad social de la empresa, el 16.67% indicó que siempre reciben buena información, el 15% que frecuentemente, el 20% que a veces, el 28.33% que rara vez y el restante 20% que nunca se les informa sobre las actividades de responsabilidad social. Se aprecia que existe una variedad de percepciones entre los trabajadores encuestados sobre la claridad y la agilidad de la información recibida sobre las actividades de responsabilidad social de la empresa. No obstante, es preocupante observar que una parte significativa (48.33%) indican que rara vez o nunca se les informa sobre estas actividades. Esto sugiere la necesidad de mejorar la comunicación interna para garantizar que todos los empleados estén adecuadamente informados sobre las iniciativas de responsabilidad

social de la empresa, con la finalidad de aumentar su participación y compromiso con estas actividades.

Gráfico 7.

Percepción de que hay una comunicación abierta y bidireccional entre la empresa y los trabajadores.

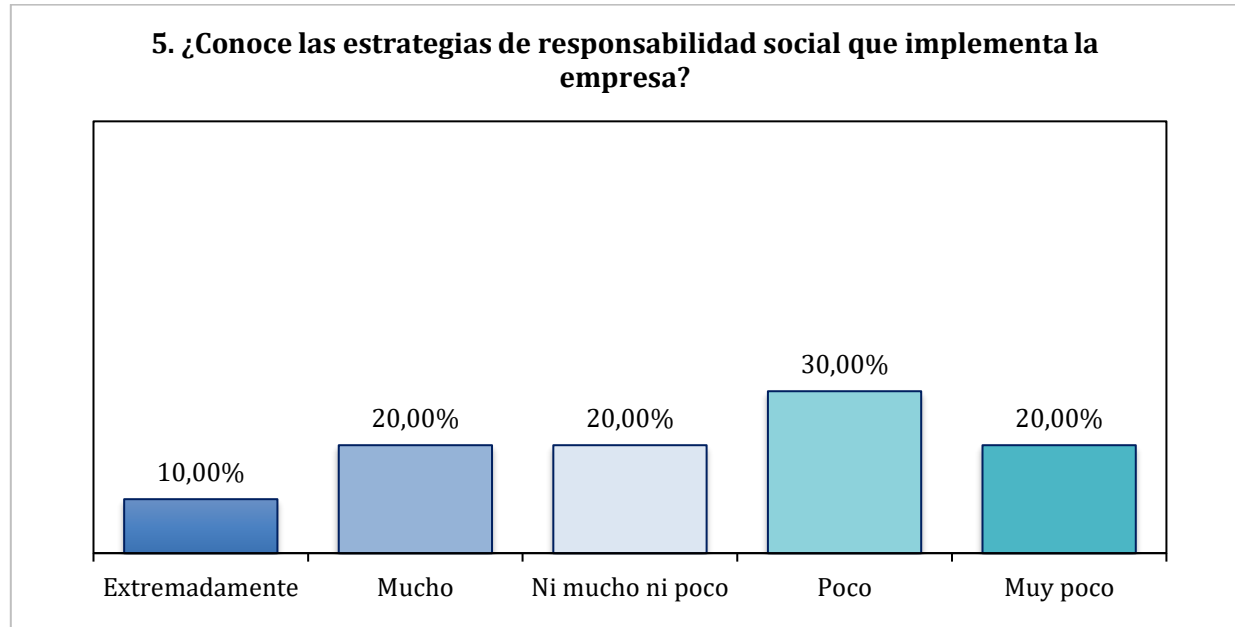


Nota: $n = 60$.

Según la información del Gráfico 7, con respecto a la percepción de que hay una comunicación abierta y bidireccional entre la empresa y los trabajadores, el 36.67% indicó que siempre existe una comunicación idónea, el 25% que frecuentemente, el 11.67% que a veces, el 16.67% que rara vez y el restante 10% que nunca la comunicación es abierta ni bidireccional. Poco más de la mitad de los trabajadores encuestados tiene una percepción positiva sobre la existencia de una comunicación abierta y bidireccional entre la empresa y los empleados. Sin embargo, también es importante abordar la preocupación expresada por un porcentaje de empleados (26.67%) que indican que esta comunicación es rara vez o nunca bidireccional. Mejorar la comunicación interna puede fortalecer la relación entre la empresa y sus trabajadores, lo que podría generar un impacto positivo en la participación y el compromiso con las actividades de responsabilidad social.

Aspecto: Estrategias de responsabilidad social**Gráfico 8.**

Conoce las estrategias de responsabilidad social que implementa la empresa.

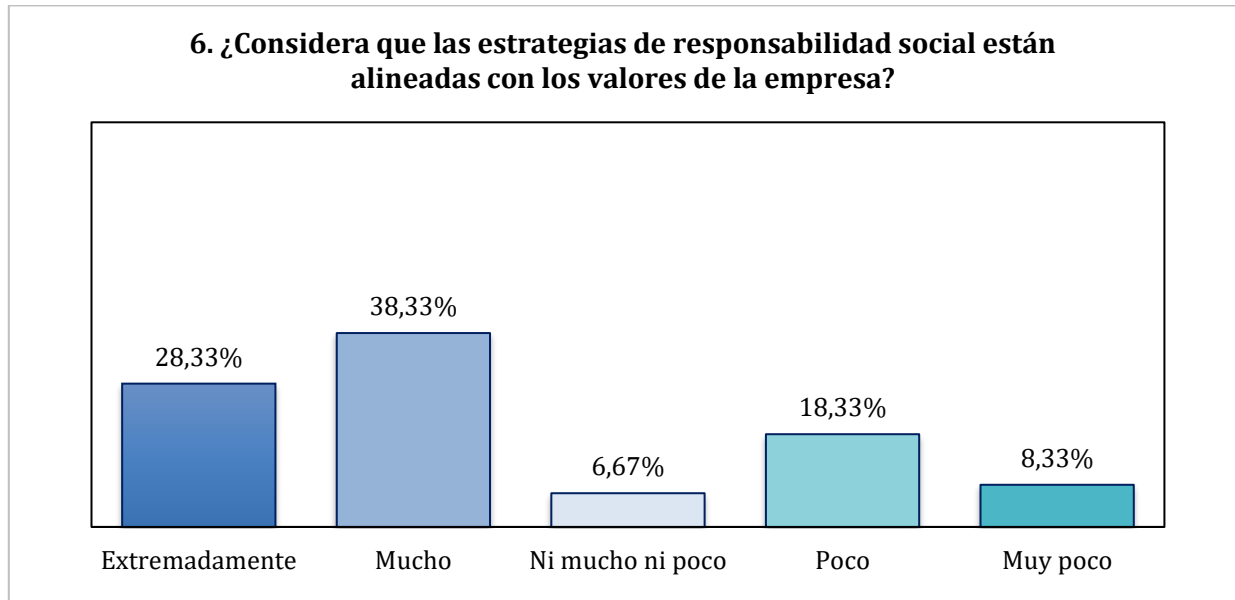


Nota: n = 60.

De acuerdo con la información del Gráfico 8, con respecto al conocimiento de las estrategias de responsabilidad social que implementa la empresa, el 10% indicó que conocen extremadamente, el 20% que conocen mucho, el 20% que ni mucho ni poco, el 30% que conocen poco y el restante 20% que solamente conocen muy poco. Acorde a lo expuesto, existe una variedad de niveles de conocimiento entre los trabajadores encuestados sobre las estrategias de responsabilidad social implementadas por la empresa. Sin embargo, es importante abordar la preocupación expresada por un porcentaje considerable de empleados (50%) que indican que conocen poco o muy poco sobre estas estrategias. En este sentido, es pertinente que la empresa reconozca que requiere mejorar la comunicación interna y la transparencia sobre las iniciativas de responsabilidad social, para aumentar el conocimiento y la participación de los empleados en estas actividades.

Gráfico 9.

Considera que las estrategias de responsabilidad social están alineadas con los valores de la empresa.

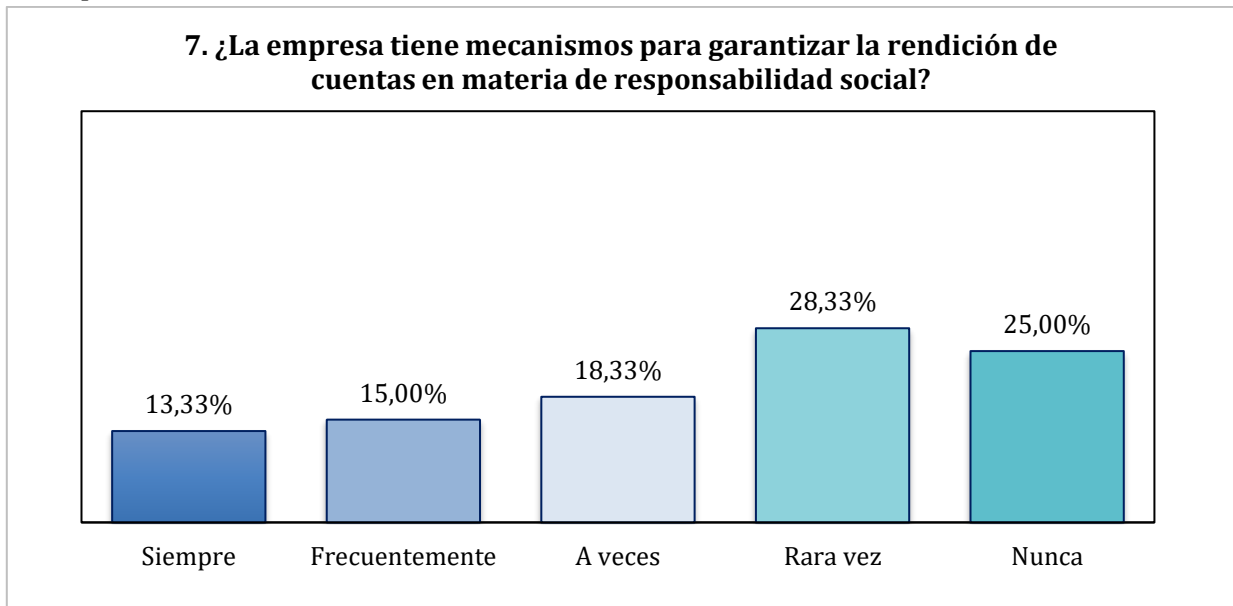


Nota: $n = 60$.

Según la información del Gráfico 9, con respecto a la percepción que las estrategias de responsabilidad social están alineadas con los valores de la empresa, el 28.33% indicó que lo hacen extremadamente, el 38.33% que están alineadas mucho, el 6.67% que ni mucho ni poco lo están, el 18.33% se alinean poco y el restante 8.33% que solamente se alinean muy poco. La percepción de alineación entre las estrategias de responsabilidad social y los valores de la empresa es positiva entre la mayoría de los trabajadores encuestados. Pero es importante abordar la preocupación expresada por un porcentaje menor de empleados (26.67%) que indican que estas estrategias se alinean poco o muy poco con los valores de la empresa. En este contexto, se demanda reforzar la coherencia entre las iniciativas de responsabilidad social y los valores corporativos a fin de fortalecer la percepción de los empleados sobre el compromiso ético y la integridad de la empresa.

Aspecto: Gobernanza**Gráfico 10.**

Considera que la empresa tiene mecanismos para garantizar la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social.



Nota: n = 60.

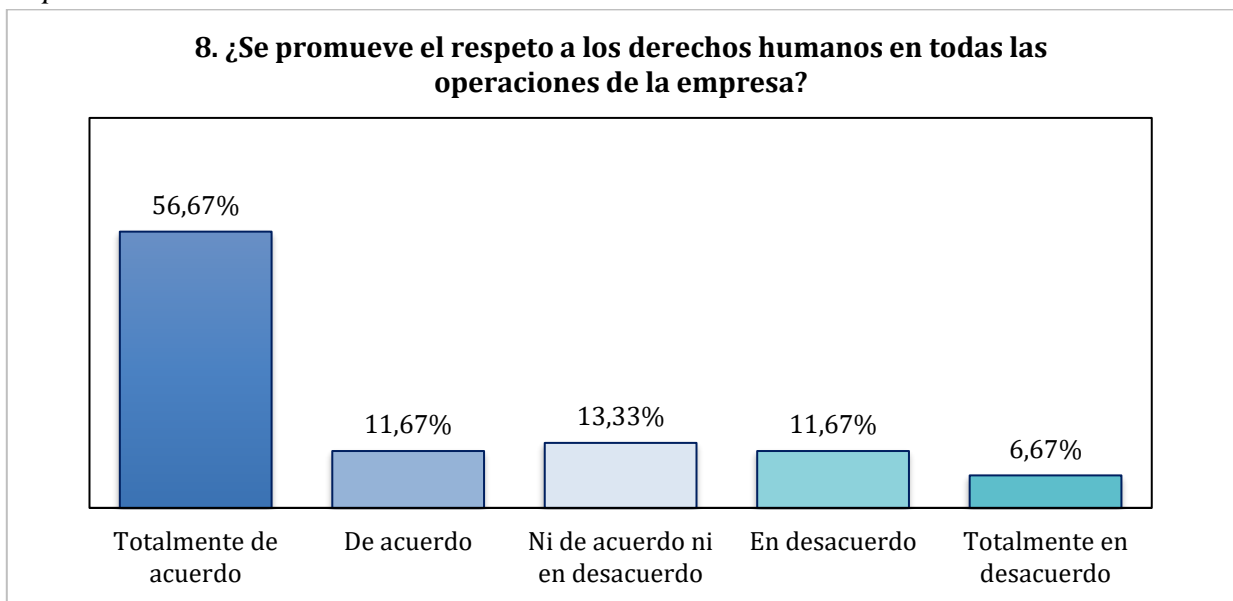
De acuerdo con la información del Gráfico 10, con respecto a que la empresa tiene mecanismos para garantizar la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social, el 13.33% señaló que siempre se aplican mecanismos para conseguir el referido propósito, el 15% que ocurre frecuentemente, el 18.33% que se da a veces, el 28.33% que ocurre rara vez y el restante 25% que nunca se implementan mecanismos para garantizar la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social. Los datos de la encuesta para esta pregunta revelan que existe una preocupación significativa entre los trabajadores encuestados sobre la falta de mecanismos para garantizar la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social dentro de la empresa. Es motivo de alerta que un porcentaje considerable (53.33%) indica que estos mecanismos se implementan rara vez o nunca. Esta percepción puede afectar la confianza de los empleados en

las prácticas de responsabilidad social de la empresa y destaca la necesidad urgente de mejorar los sistemas de rendición de cuentas.

Aspecto: Principio de legalidad

Gráfico 11.

Considera que se promueve el respeto a los derechos humanos en todas las operaciones de la empresa.

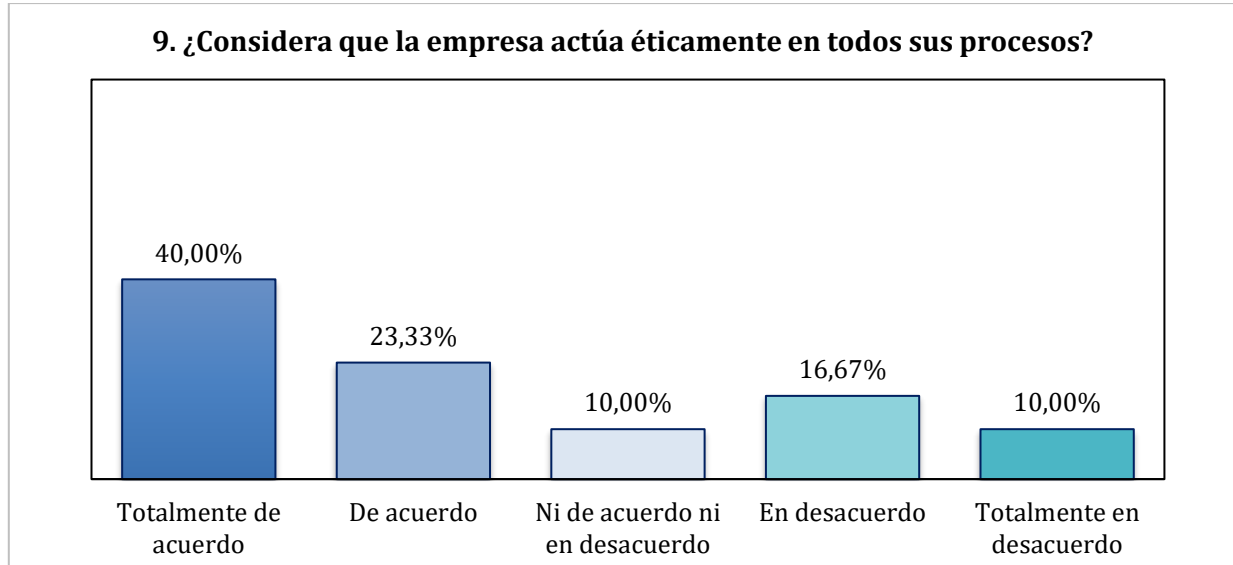


Nota: n = 60.

Según la información del Gráfico 11, respecto a si los encuestados consideran que se promueve el respeto a los derechos humanos en todas las operaciones de la empresa, el 56.67% indicó que están totalmente de acuerdo, el 16.67% están de acuerdo, el 13.33% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.67% están en desacuerdo y el restante 6.67% están totalmente en desacuerdo. Los resultados muestran una percepción generalmente positiva entre los trabajadores encuestados sobre la promoción del respeto a los derechos humanos en todas las operaciones de la empresa. Es alentador ver que una mayoría representativa admiten que están totalmente de acuerdo o de acuerdo con esta afirmación.

Gráfico 12.

Considera que la empresa actúa éticamente en todos sus procesos.

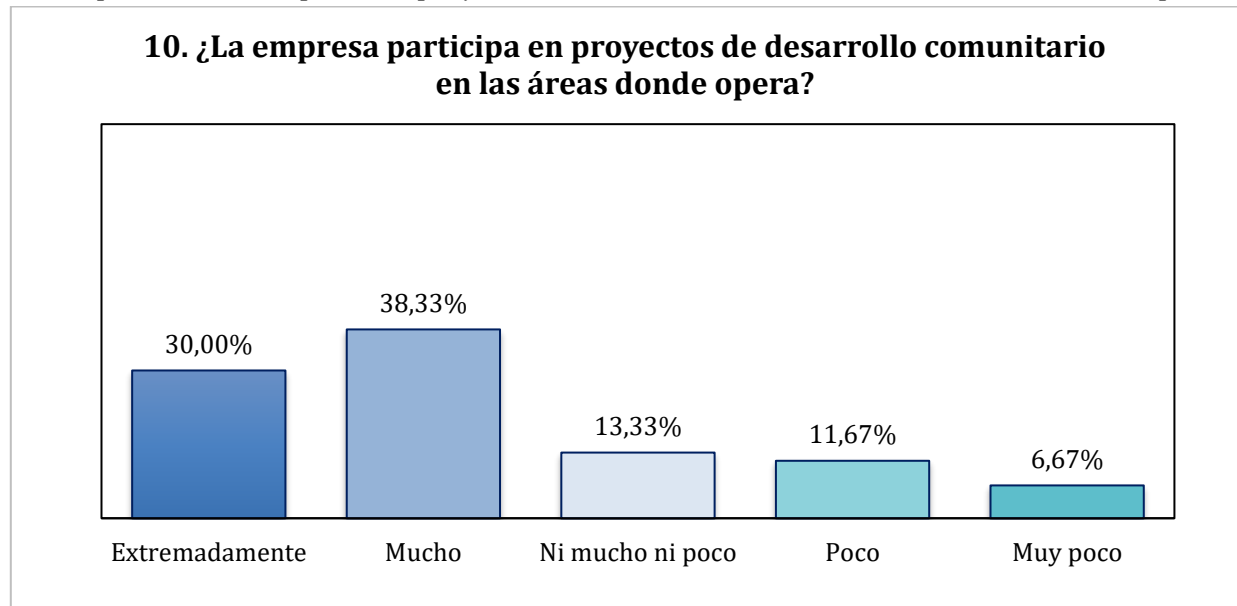


Nota: n = 60.

De acuerdo con la información del Gráfico 12, respecto a si los encuestados consideran que la empresa actúa éticamente en todos sus procesos, el 40% mencionó que están totalmente de acuerdo, el 23.33% están de acuerdo, el 10% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.67% están en desacuerdo y el restante 10% están totalmente en desacuerdo. Los resultados sugieren una percepción mixta entre los trabajadores encuestados sobre si la empresa actúa éticamente en todos sus procesos. Es positivo observar que la mayoría indica que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, es importante reconocer que aproximadamente la cuarta parte de encuestados considerable expresa algún grado de desacuerdo, lo que sugiere que también existen preocupaciones sobre la ética en los procesos empresariales y por tanto existe un margen de mejora al respecto.

Aspecto: Desarrollo de la comunidad**Gráfico 13.**

Participación de la empresa en proyectos de desarrollo comunitario en las áreas donde opera.

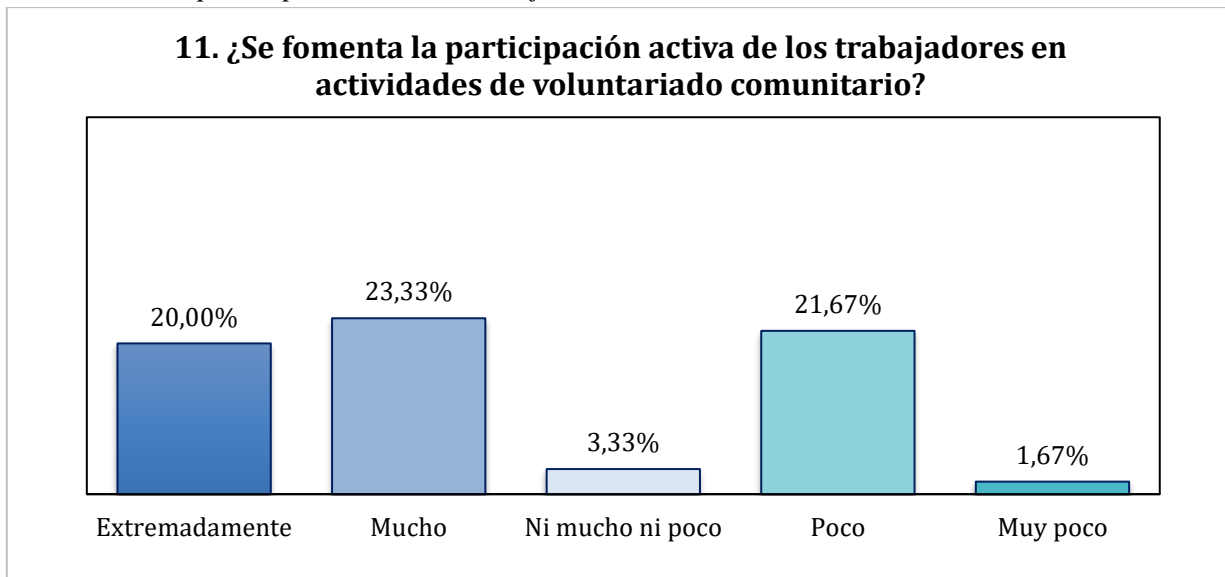


Nota: n = 60.

Según la información del Gráfico 13, con respecto a la participación de la empresa en proyectos de desarrollo comunitario en las áreas donde opera, el 30% señaló que la empresa extremadamente participa en proyectos de desarrollo comunitario, el 38.33% que participa mucho, el 13.33% que no participa ni mucho ni poco, el 11.67% que solamente participa poco y el restante 6.67% que participa muy poco. Se observa una percepción mayoritariamente positiva entre los trabajadores encuestados sobre la participación de la empresa en proyectos de desarrollo comunitario en las áreas donde opera. No obstante, es importante abordar la preocupación expresada por un porcentaje menor de empleados (18.34%) que indican que la participación de la empresa es poco o muy poco. Fortalecer y ampliar las iniciativas de desarrollo comunitario sería necesario con miras a mejorar las relaciones con las comunidades locales y reforzar la reputación de la empresa como un actor socialmente responsable.

Gráfico 14.

Fomento de la participación de los trabajadores en actividades de voluntariado comunitario.

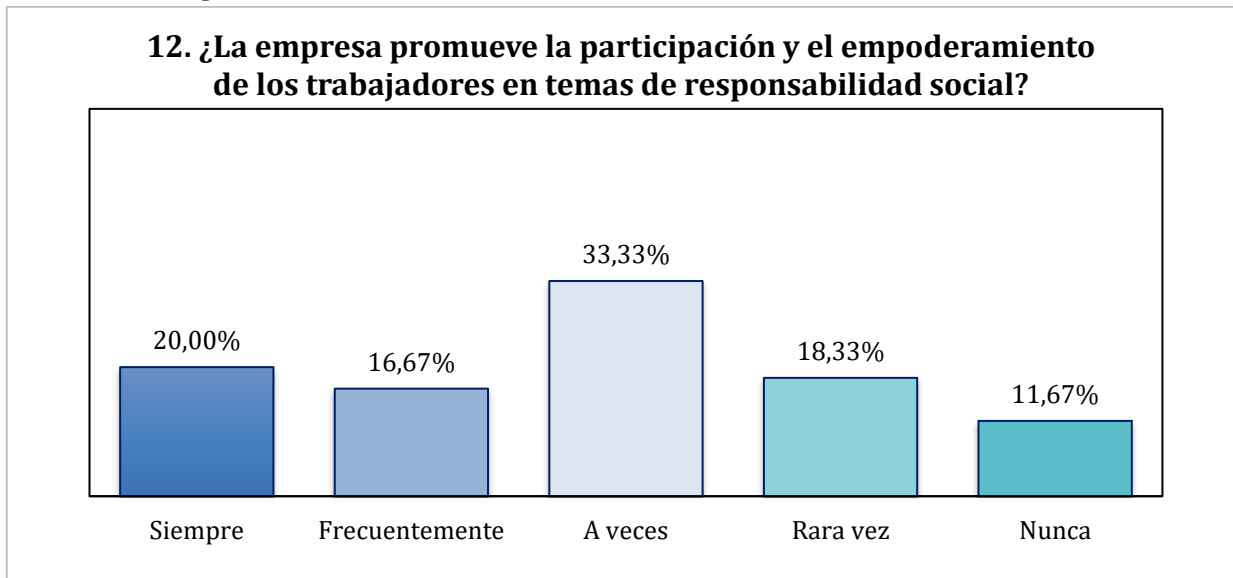


Nota: n = 60.

De acuerdo con la información del Gráfico 14, con respecto al fomento de la participación activa de los trabajadores en actividades de voluntariado comunitario, el 20% puntualizó que la empresa fomenta de manera extrema la participación activa de los trabajadores en actividades de voluntariado comunitario, el 23.33% que lo fomenta mucho, el 3.33% que no lo promueve ni mucho ni poco, el 21.67% que solamente promueve poco y el restante 6.67% que lo fomenta muy poco. Es apreciable que existe una percepción generalmente positiva entre los trabajadores encuestados sobre el fomento de la participación en actividades de voluntariado comunitario por parte de la empresa. Es alentador ver que casi la mitad indica que la empresa fomenta mucho o extremadamente esta participación. Aunque a la vez es importante abordar la preocupación expresada por casi la cuarta parte de trabajadores que indican que la empresa promueve poco o muy poco el voluntariado comunitario. En respuesta a las necesidades de este grupo de trabajadores se demanda una ampliación de las iniciativas de voluntariado con la finalidad de promover el sentido de pertenencia y el compromiso de los empleados.

Aspecto: Participación del capital humano**Gráfico 15.**

Considera que la empresa promueve la participación y el empoderamiento de los trabajadores en temas de responsabilidad social.

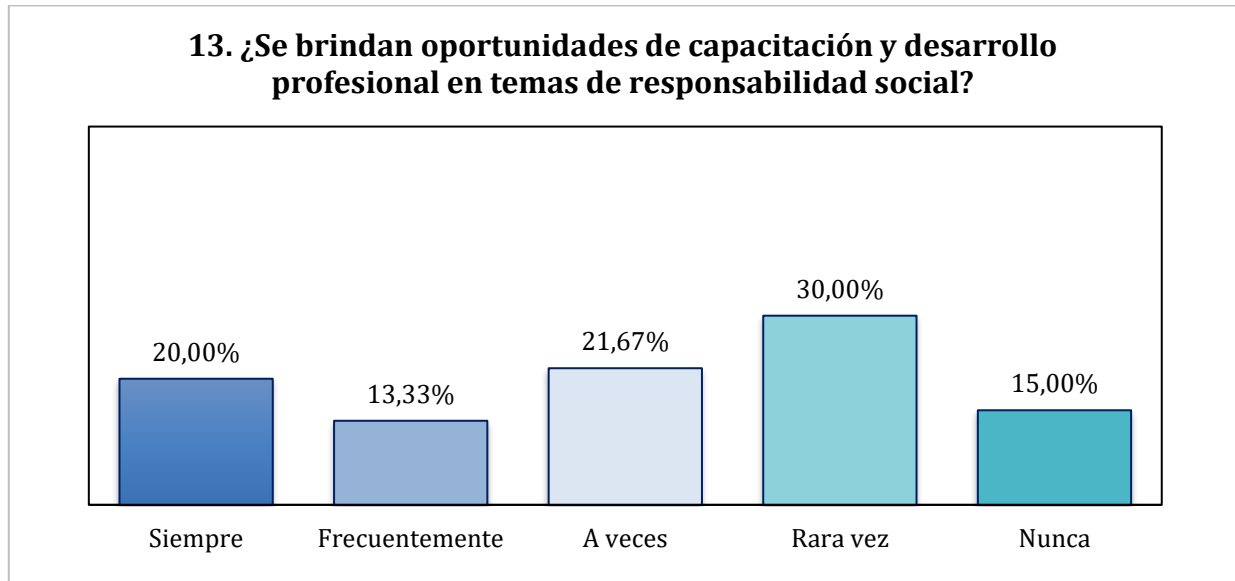


Nota: n = 60.

Según la información del Gráfico 15, con respecto a si la empresa promueve la participación y el empoderamiento de los trabajadores en temas de responsabilidad social, el 20% señaló que siempre se lo promueve, el 16.67% que se lo hace frecuentemente, el 33.33% que se promueve a veces, el 18.33% que sucede rara vez y el restante 11.67% que nunca se fomenta el involucramiento de los trabajadores en temas de responsabilidad social. Se evidencia una percepción variada entre los trabajadores encuestados sobre el grado en que la empresa promueve la participación y el empoderamiento de los empleados en temas de responsabilidad social. Cerca de la tercera parte indica que esta promoción ocurre siempre o frecuentemente. Sin embargo, es preocupante notar que un porcentaje significativo (30%) menciona que esto sucede rara vez o nunca. Por consiguiente, se requiere que la empresa adopte acciones para fomentar un mayor acercamiento de los trabajadores hacia su comprometimiento con la responsabilidad social.

Gráfico 16.

Considera que se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en temas de responsabilidad social.

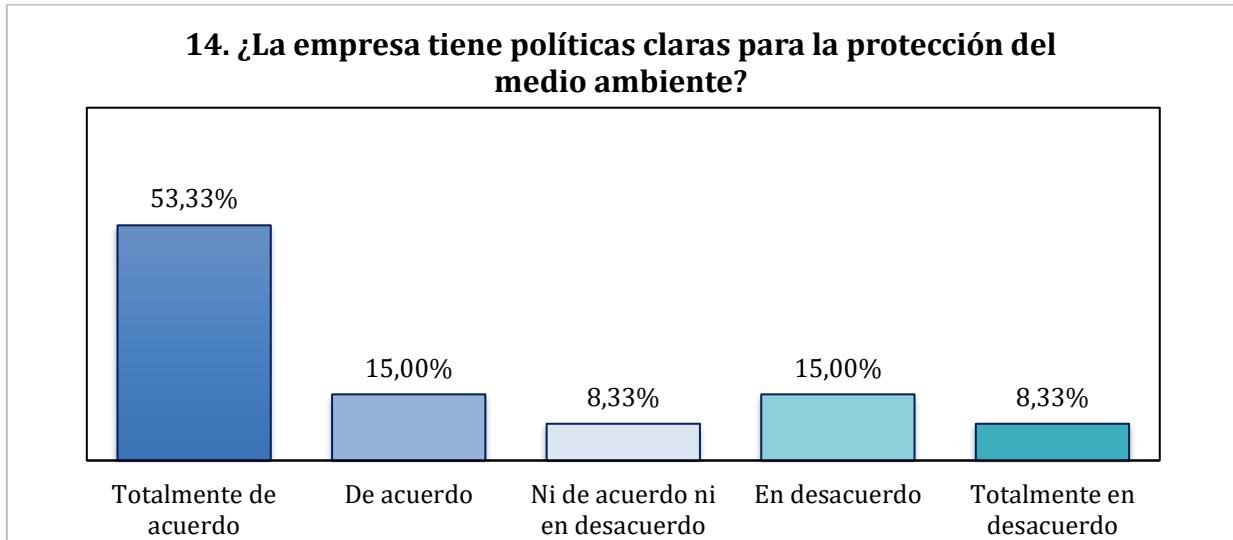


Nota: n = 60.

En cuanto a la información del Gráfico 16, en relación con la consulta si en la empresa se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en temas de responsabilidad social, el 20% señaló que siempre existen oportunidades, el 13.33% que ocurre frecuentemente, el 21.67% que se brindan a veces, el 30% que sucede rara vez y el restante 15% que nunca. Se presenta una variedad de percepciones entre los trabajadores encuestados sobre las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en temas de responsabilidad social dentro de la empresa. La tercera parte de los encuestados indica que estas oportunidades existen siempre o frecuentemente. No obstante, representa una alerta notar que un porcentaje significativo (45%) menciona que estas oportunidades suceden rara vez o nunca. En ese sentido, es necesario mejorar la disponibilidad y el acceso a la capacitación en responsabilidad social con la finalidad de fortalecer el conocimiento y la participación de los empleados en estas iniciativas.

Aspecto: Política ambiental**Gráfico 17.**

Considera que la empresa tiene políticas claras para la protección del medio ambiente.

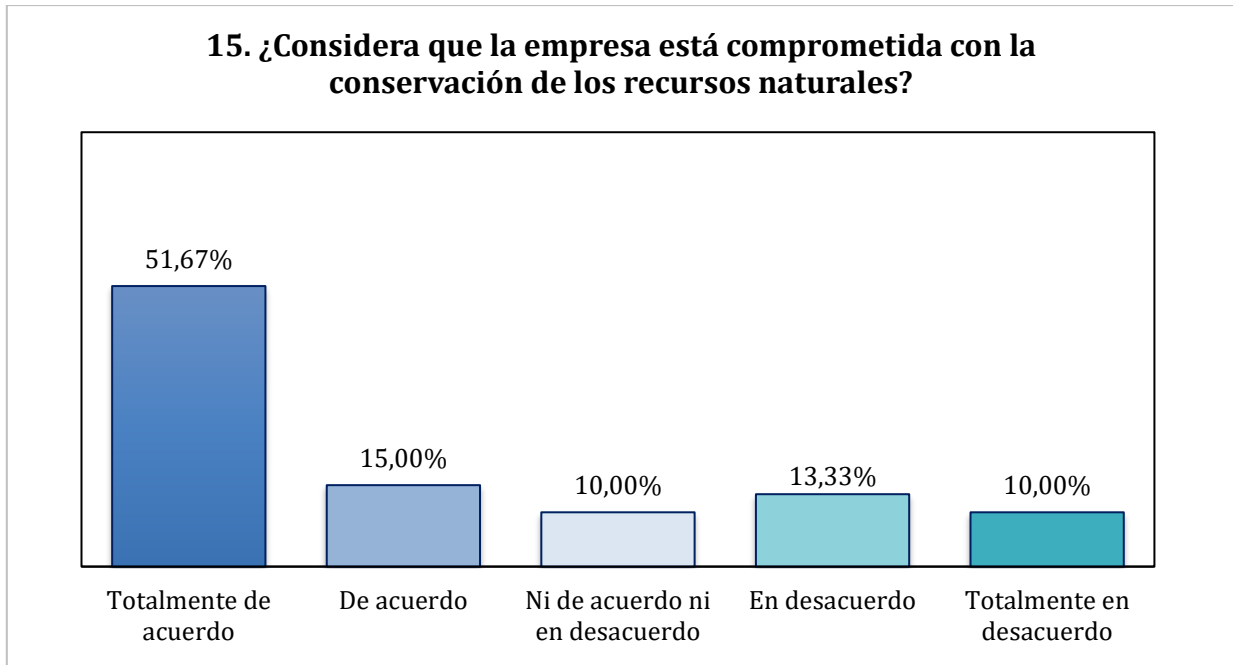


Nota: n = 60.

Según la información del Gráfico 17, respecto a la afirmación que la empresa tiene políticas claras para la protección del medio ambiente, el 53.33% mencionó que están totalmente de acuerdo, el 15% están de acuerdo, el 8.33% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% están en desacuerdo y el restante 8.33% están totalmente en desacuerdo. Se evidencia una percepción generalmente positiva entre los trabajadores encuestados sobre la existencia de políticas claras para la protección del medio ambiente en la empresa. Casi las dos terceras partes indican que están totalmente de acuerdo o de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, casi la cuarta parte de encuestados admiten algún grado de desacuerdo. Por tanto, es conveniente reforzar las políticas y prácticas ambientales puede contribuir a mejorar la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental de la empresa.

Gráfico 18.

La empresa está comprometida con la conservación de los recursos naturales.



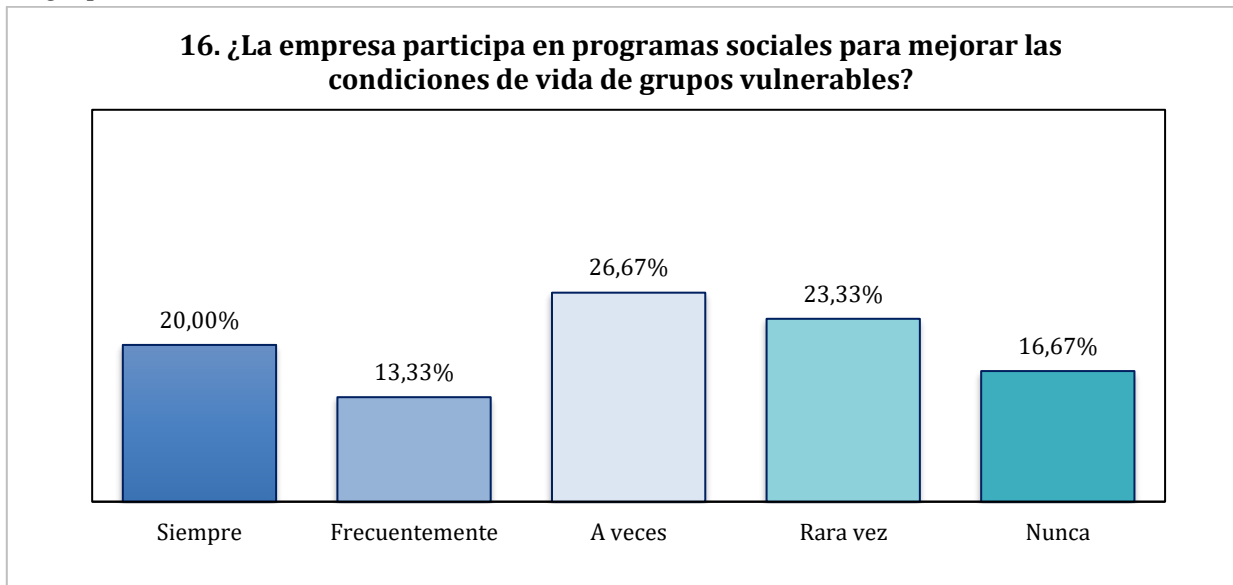
Nota: n = 60.

De acuerdo con la información del Gráfico 18, el 51.67% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la empresa está comprometida con la conservación de los recursos naturales, el 15% mencionaron que están de acuerdo, el 10% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.33% están en desacuerdo y el restante 10% están totalmente en desacuerdo. La percepción es mayoritariamente positiva entre los trabajadores encuestados sobre el compromiso de la empresa con la conservación de los recursos naturales. Es alentador ver que una mayoría significativa (66.67%) indica que están totalmente de acuerdo o de acuerdo con esta afirmación.

Aspecto: Política de responsabilidad social

Gráfico 19.

Considera que la empresa participa en programas sociales para mejorar las condiciones de vida de grupos vulnerables.

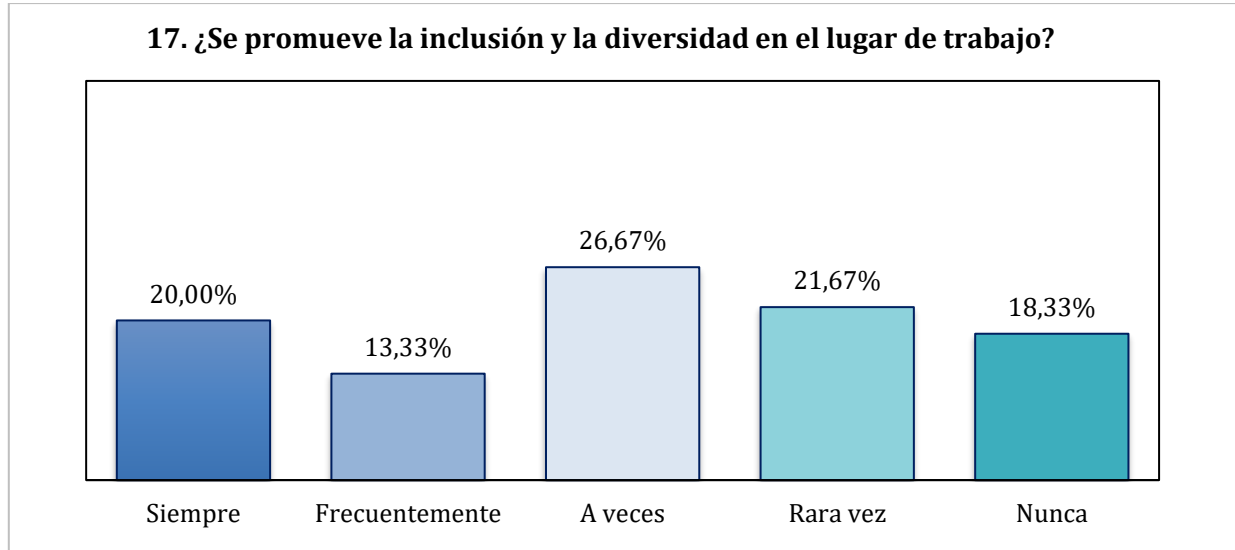


Nota: n = 60.

Según la información del Gráfico 19, con respecto a si la empresa participa en programas sociales para mejorar las condiciones de vida de grupos vulnerables, el 20% admite que lo hace siempre, el 13.33% que ocurre frecuentemente, el 26.67% que se presenta a veces, el 23.33% que sucede rara vez y el restante 11.67% que nunca existe una participación de la empresa en programas sociales. Es motivo de atención notar que un porcentaje considerable (40%) menciona que esta participación sucede rara vez o nunca. Por lo tanto, es imperioso mejorar y ampliar la participación empresarial en programas sociales, con el objeto de contribuir positivamente a la imagen de la empresa como un agente de cambio social.

Gráfico 20.

Considera que se promueve la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo.



Nota: n = 60.

Complementariamente, según la información del Gráfico 20, con respecto a si la empresa promueve la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo, el 20% admite que lo hace siempre, el 13.33% que ocurre frecuentemente, el 26.67% que se presenta a veces, el 21.67% que sucede rara vez y el restante 18.33% menciona que nunca se promueve la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo. Es digno de atención notar que un porcentaje considerable (40%) menciona que esta promoción sucede rara vez o nunca. Ante este resultado se demanda mejorar y fortalecer las iniciativas de promoción de la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo para crear un ambiente laboral más equitativo, inclusivo y receptivo para todos los empleados.

Aspecto: Valores organizacionales**Gráfico 21.**

Considera que se fomenta una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad social.



Nota: n = 60.

Finalmente, en cuanto a la información del Gráfico 21, el 51.67% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la empresa fomenta una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad social, el 15% mencionaron que están de acuerdo, el 13.33% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 13.33% están en desacuerdo y el restante 6.67% están totalmente en desacuerdo. Existe una percepción mayoritariamente positiva entre los trabajadores encuestados sobre si la empresa fomenta una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad social.

A continuación, se presenta la equivalencia del grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos de la responsabilidad social obtenido en función de la percepción de los encuestados:

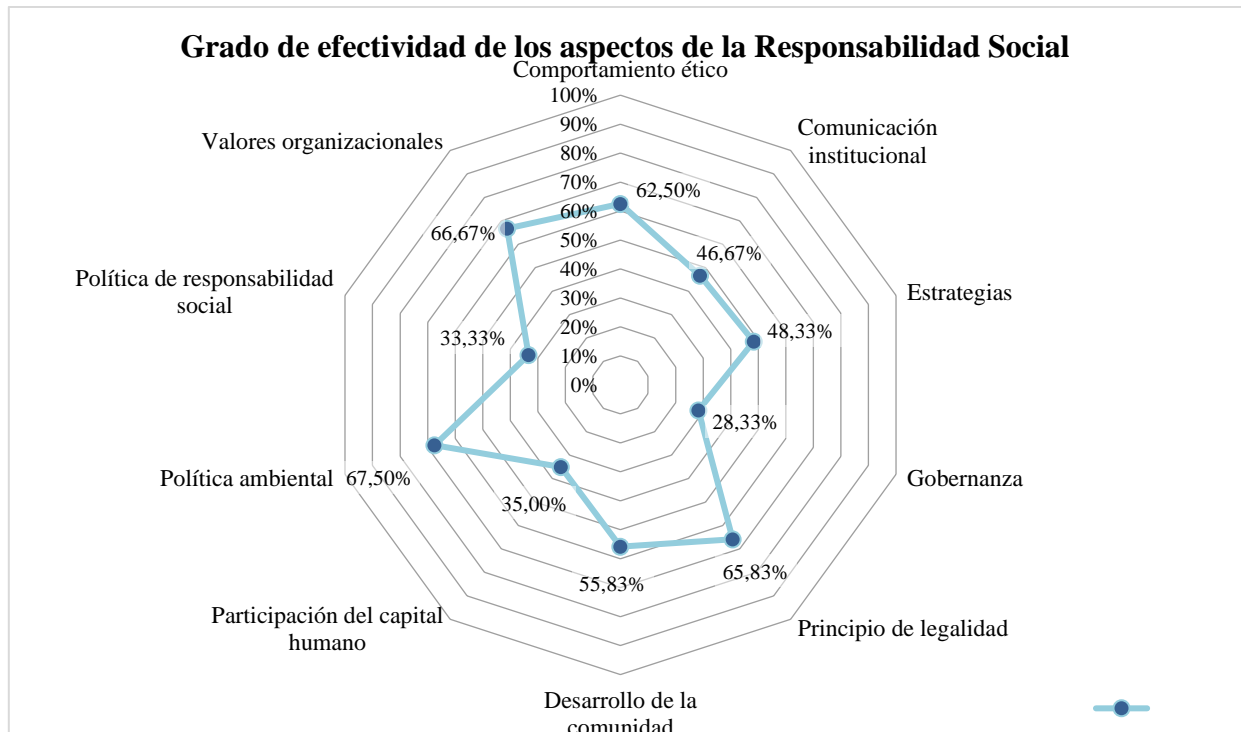
Tabla 3.

Grado de cumplimiento de los aspectos de la responsabilidad social.

Aspecto	Grado de cumplimiento
Comportamiento ético	62.50%
Comunicación institucional	46.67%
Estrategias	48.33%
Gobernanza	28.33%
Principio de legalidad	65.83%
Desarrollo de la comunidad	55.83%
Participación del capital humano	35.00%
Política ambiental	67.50%
Política de responsabilidad social	33.33%
Valores organizacionales	66.67%

Gráfico 22.

Grado de efectividad de los aspectos de la Responsabilidad Social.





Los resultados de la evaluación de los 11 aspectos de la responsabilidad social empresarial en la empresa de transporte de crudos en el Oriente Ecuatoriano reflejan un desempeño desigual en algunos de los aspectos valorados. A continuación, se presenta una interpretación general:

Con respecto al comportamiento ético, el grado de cumplimiento se valoró en un 62.50%. La empresa presenta un nivel moderado de compromiso con la ética en sus operaciones. Aunque está en un nivel aceptable, existe margen de mejora para reforzar sus prácticas éticas.

En cuanto a la comunicación institucional, el grado de cumplimiento en este aspecto es bajo (46.67%), lo que indica debilidades en cómo la empresa comunica sus acciones, políticas y decisiones tanto interna como externamente. Mejorar la transparencia y las estrategias de comunicación es crucial para fortalecer la percepción y la confianza en la empresa.

Respecto al grado de cumplimiento de las estrategias, éste también es bajo (48.33%). La planificación estratégica de la empresa en términos de RSE es limitada. Esto sugiere que las políticas y programas no están alineados adecuadamente con los objetivos de sostenibilidad o responsabilidad social a largo plazo.

El grado de cumplimiento de la gobernanza se valoró como muy deficiente, representando un 28.33% de los atributos requeridos. Este es el aspecto con el peor desempeño, lo que revela problemas significativos en la toma de decisiones y en la estructura de gestión de la empresa. La falta de una gobernanza fuerte puede afectar la eficacia de las políticas de RSE y la credibilidad de la empresa.

En relación con el principio de legalidad, éste se valoró en 65.83% del requerimiento. El cumplimiento con las leyes y regulaciones es relativamente sólido, lo que refleja que la empresa se adhiere en gran medida a las normativas, aunque todavía hay espacio para reforzar la conformidad legal.

En cuanto al desarrollo de la comunidad, el grado de cumplimiento es del 55.83%. El impacto de la empresa en la comunidad local es moderado. Si bien la empresa ha tomado algunas medidas





para contribuir al desarrollo comunitario, se puede hacer más para mejorar las relaciones y el apoyo hacia las comunidades en las que opera.

En relación con la participación del capital humano, el grado de cumplimiento fue también demasiado bajo, con un equivalente al 35.00%. Existe un bajo nivel de participación y compromiso de los empleados en la RSE. Es necesario involucrar más a los trabajadores en las iniciativas de responsabilidad social, ya que su participación es clave para el éxito de las políticas internas.

En referencia a la política ambiental, el grado de cumplimiento es de 67.50%. La empresa muestra un buen desempeño en su enfoque ambiental, con esfuerzos importantes para minimizar su impacto negativo. Sin embargo, todavía puede mejorar la implementación y seguimiento de sus políticas ambientales.

El grado de cumplimiento de la política de responsabilidad social corresponde a un 33.33%. A pesar de que se ha implementado una política de responsabilidad social, esta es débil y carece de efectividad. Esto implica que las iniciativas sociales de la empresa no están siendo suficientemente estructuradas ni aplicadas de manera eficaz.

Por último, en relación con los valores organizacionales, el grado de cumplimiento es del 66.67%. La empresa tiene un buen cumplimiento en la promoción y práctica de valores organizacionales. Esto es positivo, ya que un enfoque fuerte en valores ayuda a guiar el comportamiento y la cultura de la empresa.

Correlación

Con la finalidad de determinar si existen asociaciones entre los aspectos e ítems inherentes a la responsabilidad social en los cuales existió una percepción desfavorable por parte de los trabajadores encuestados, se procedió a obtener una tabla de correlaciones Tau B de Kendall, dado que los ítems tuvieron opciones de respuesta de categorías ordinales. En este sentido, a continuación, se presenta la tabla de correlaciones correspondiente, en la que se consideró un nivel de significancia de 0.05.



Tabla 4.

Matriz de correlaciones de Tau B de Kendall.

Matriz de Correlaciones								
Ítems	Parámetro estadístico	3. Recibe información clara y oportuna sobre las actividades...	5. Conoce las estrategias de responsabilidad social que implementa...	7. La empresa tiene mecanismos para garantizar la rendición...	12. La empresa promueve la participación y el empoderamiento...	13. Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional...	16. La empresa participa en programas sociales para mejorar...	17. Se promueve la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo...
Aspecto: Comunicación institucional	Kendall's Tau B	—						
3. Recibe información clara y oportuna sobre las actividades...	gl	—						
	valor p	—						
	N	—						
Aspecto: Estrategias de responsabilidad social	Kendall's Tau B	0.847***	—					
5. Conoce las estrategias de responsabilidad social que implementa...	gl	58	—					
	valor p	< .001	—					
	N	60	—					
Aspecto: Gobernanza	Kendall's Tau B	0.706***	0.718***	—				
7. La empresa tiene mecanismos para garantizar la rendición de cuentas...	gl	58	58	—				
	valor p	< .001	< .001	—				
	N	60	60	—				
Aspecto: Participación del capital humano	Kendall's Tau B	0.690***	0.696***	0.718***	—			
12. La empresa promueve la participación y el empoderamiento...	gl	58	58	58	—			
	valor p	< .001	< .001	< .001	—			
	N	60	60	60	—			
13. Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional...	Kendall's Tau B	0.657***	0.642***	0.634***	0.672***	—		
	gl	58	58	58	58	—		
	valor p	< .001	< .001	< .001	< .001	—		
	N	60	60	60	60	—		

Matriz de Correlaciones

Ítems	Parámetro estadístico	3. Recibe información clara y oportuna sobre las actividades...	5. Conoce las estrategias de responsabilidad social que implementa...	7. La empresa tiene mecanismos para garantizar la rendición...	12. La empresa promueve la participación y el empoderamiento...	13. Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional...	16. La empresa participa en programas sociales para mejorar...	17. Se promueve la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo...
Aspecto: Política social	Kendall's Tau B	0.762***	0.717***	0.782***	0.794***	0.743***	—	
16. La empresa participa en programas sociales para mejorar...	gl	58	58	58	58	58	—	
	valor p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—	
	N	60	60	60	60	60	—	
17. Se promueve la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo...	Kendall's Tau B	0.636***	0.587***	0.700***	0.653***	0.609***	0.734***	—
	gl	58	58	58	58	58	58	—
	valor p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—
	N	60	60	60	60	60	60	—

De acuerdo con la información de la Tabla 4, se presenta una correlación positiva fuerte o considerable (Tau B de Kendall oscila entre 0.6 - 0.8 y p-valor menor que 0.05) entre los diferentes ítems en los cuales la percepción de los encuestados fue desfavorable. Estos resultados indican que existe una asociación significativa entre múltiples factores que contribuyen a una percepción negativa de la responsabilidad social dentro de la empresa. Específicamente, los resultados destacan que el déficit de comunicación institucional, las deficientes estrategias de responsabilidad social, el imperceptible modelo de gobernanza, la escasa participación del capital humano en el ámbito de la responsabilidad social y el deficiente establecimiento de una política social están correlacionados. Esto sugiere que no son problemas aislados, sino que están interrelacionados, indicando una falta generalizada de cohesión y efectividad en la implementación de políticas de responsabilidad social en la empresa.

La situación sugiere que existe una asociación significativa entre varias áreas críticas de percepción desfavorable relacionadas con la responsabilidad social de la empresa. Esta fuerte correlación implica que los problemas en un área tienden a estar acompañados de problemas en



otras áreas, por ejemplo el hecho de recibir información clara y oportuna sobre las actividades de responsabilidad social de la empresa está en correspondencia con el hecho de conocer las estrategias de responsabilidad social que implementa la empresa (τ_B de Kendall =0.847, p -valor < 0.001) y la ausencia de información clara se corresponde con el desconocimiento de las estrategias de responsabilidad social. Esto significa que los empleados que no reciben información clara también tienden a desconocer las estrategias de responsabilidad social de la empresa. Esta falta de comunicación puede ser vista como una barrera significativa que impide la implementación efectiva de las prácticas de responsabilidad social y su comprensión por parte del personal.

Estos hallazgos resaltan la importancia de la transparencia y la comunicación efectiva en la gestión de la responsabilidad social. La correlación fuerte entre la percepción de los empleados sobre la claridad de la información y su conocimiento sobre las estrategias de responsabilidad social sugiere que la mejora en la comunicación podría ser un punto relevante para mejorar la percepción general de la responsabilidad social en la empresa. Es probable que, al mejorar la comunicación y la transparencia, no solo se aumente el conocimiento y la participación en las estrategias de responsabilidad social, sino que también se fortalezca el modelo de gobernanza y se promueva una mayor participación del capital humano en estas iniciativas. En general, se podría esperar que un mejoramiento en los aspectos que actualmente son deficientes tendrá a repercutir en el mejoramiento generalizados de todos los aspectos de la responsabilidad social.

Interpretación

A partir de los resultados expuestos en los párrafos precedentes se denota que en general, la situación de la responsabilidad social en la empresa de transporte de crudos en el Oriente ecuatoriano presenta aspectos destacables y áreas de mejora.





Entre los aspectos positivos, se destaca el compromiso ético percibido por una parte significativa de los trabajadores, quienes reconocen que la empresa fomenta la integridad y el respeto en el ambiente laboral. Además, hay una percepción mayoritariamente positiva sobre la existencia de políticas claras contra la corrupción y el soborno, así como una comunicación institucional que en su mayoría se percibe como clara y bidireccional.

En cuanto a las estrategias de responsabilidad social, se observa un conocimiento variado entre los trabajadores encuestados, aunque una parte considerable manifiesta conocer poco sobre estas iniciativas. Sin embargo, la mayoría percibe que las estrategias implementadas están alineadas con los valores de la empresa.

Por otro lado, existen áreas de preocupación. Una de ellas es la falta de mecanismos efectivos de socialización para garantizar la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social, lo cual afecta la confianza de los empleados en las prácticas de la empresa. Asimismo, la percepción sobre la promoción del respeto a los derechos humanos es positiva en general, pero aún existen empleados que expresan algún grado de desacuerdo, según lo indicado por un 18% del personal operativo encuestado.

En cuanto al desarrollo comunitario, aunque la participación de la empresa en proyectos de desarrollo es reconocida, una parte significativa de los empleados considera que esta participación es insuficiente (aproximadamente un 18 % de encuestados, según los resultados de la pregunta 10). Además, la promoción de la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo se percibe como deficiente por una parte considerable de los encuestados.





Entrevistas

Los resultados anteriores se complementan con la información recopilada en las entrevistas (Anexo 2) aplicadas a cuatro representantes comunitarios de las parroquias Gonzalo Díaz de Pineda, Sardinas, El Chaco y Santa Rosa, conforme se describe a continuación:

Las entrevistas a los representantes comunitarios de las zonas de influencia de las operaciones de la empresa de transporte de crudos en el Oriente ecuatoriano proporcionan una perspectiva valiosa sobre la percepción de la responsabilidad social de la compañía desde la comunidad local. En general, hay una variedad de opiniones expresadas por los entrevistados, pero también se pueden identificar algunos puntos comunes:

1. Transparencia en las operaciones. Se reconoce en general que la empresa promueve la transparencia en sus operaciones.
2. Impacto positivo en la comunidad. La mayoría de los entrevistados perciben que las estrategias de responsabilidad social de la empresa tienen un impacto positivo en la comunidad, especialmente en proyectos de desarrollo comunitario, educación y salud.
3. Cumplimiento de leyes y regulaciones. Se percibe mayoritariamente que la empresa cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la responsabilidad social.
4. Involucramiento de los trabajadores. Se destaca el involucramiento de los trabajadores en las iniciativas de responsabilidad social, lo que sugiere una colaboración estrecha entre la empresa y su personal.
5. Receptividad a críticas constructivas. La dirección de la empresa parece estar abierta a recibir y responder a críticas constructivas sobre sus acciones de responsabilidad social, lo que indica una disposición a mejorar y fortalecer su relación con la comunidad.





6. Se menciona la necesidad de una estructura de gobernanza más clara para la responsabilidad social de la empresa. Esto sugiere que podría haber incertidumbre o falta de claridad en cómo se toman decisiones y se implementan iniciativas de responsabilidad social.

Sin embargo, también expresaron opiniones divididas:

1. Algunos entrevistados mencionaron que se podría mejorar la comunicación y la información sobre sus acciones de responsabilidad social.
2. Respecto al cumplimiento de leyes y regulaciones, algunos entrevistados admitieron que tienen cierto nivel de preocupación sobre los derrames de crudo ocasionados por las operaciones de la empresa y su impacto ambiental.

Registro documental de la participación empresarial en proyectos comunitarios

De la revisión de la documentación que dispone la empresa se pudo encontrar que se han ejecutado proyectos de carácter comunitario, especialmente destinados a la ejecución de talleres de capacitación para la implementación de huertos familiares (parroquia San Francisco de Borja en la provincia de Napo), producción agropecuaria de lácteos (parroquia Gonzalo Díaz de Pineda en la provincia de Napo), ganadería (parroquia Cuyuja en la provincia de Napo), formación en Buenas Prácticas Acuícolas en la producción de trucha (parroquia El Reventador en la provincia de Sucumbíos) y mantenimiento de cacao (parroquia Sana Cecilia en la provincia de Sucumbíos). Estas acciones muestran el compromiso de la empresa con el desarrollo comunitario y la promoción de prácticas sostenibles en las áreas donde opera. Sin embargo, sería beneficioso para la empresa comunicar de manera más efectiva estas iniciativas a las comunidades locales y garantizar que se lleven a cabo de manera transparente y participativa, para maximizar su impacto positivo y fortalecer la relación con la comunidad.





CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Tema de la propuesta

Propuesta de un diseño de responsabilidad social de una empresa de transporte de crudos en el sector de influencia tramo Oriente Ecuatoriano.

Antecedentes de la propuesta

El estudio realizado sobre la responsabilidad social en la empresa de transporte de crudos en el Oriente Ecuatoriano reveló algunos hallazgos que proporcionan un contexto crucial para el diseño de un modelo de responsabilidad social adaptado a las necesidades y desafíos específicos de la empresa. Uno de los principales hallazgos fue el déficit en la comunicación institucional, donde se evidenció una falta de claridad en la comunicación entre la empresa, sus trabajadores y las comunidades locales. Esta situación impacta negativamente en la percepción sobre las prácticas de responsabilidad social de la empresa.

De manera similar se identificaron deficiencias en las estrategias de responsabilidad social implementadas, con una percepción variada entre los empleados sobre su conocimiento y efectividad. Esta falta de claridad y cohesión en las estrategias podría estar dificultando la implementación efectiva de prácticas responsables en la empresa. Otro aspecto de interés fue la imperceptibilidad del modelo de gobernanza relacionado con la responsabilidad social. Esta falta de claridad en la estructura de gobernanza representa un obstáculo para el desarrollo de prácticas responsables. Adicionalmente, se observó una escasa participación del capital humano en las prácticas de responsabilidad social, particularmente en lo inherente a la promoción de la participación y el empoderamiento de los trabajadores en temas de responsabilidad social y en la percepción de una falta de oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.





Finalmente, se identificó un deficiente establecimiento de una política social, a pesar de los esfuerzos de la empresa en proyectos o programas comunitarios. Se destacó la necesidad de mejorar la transparencia y efectividad en la implementación de políticas sociales para fortalecer la relación con las comunidades locales, así como también la necesidad de mejorar en la promoción de la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo. En este sentido, de acuerdo a la experiencia de otras empresas en general y particularmente del sector de hidrocarburos, cuando no se gestiona de forma estandarizada la responsabilidad social se presentan algunas deficiencias que dificultan el cumplimiento de los compromisos organizacionales, pero que se encuentra una oportunidad de mejora en la implementación del estándar ISO 26000 (Garzón, 2024).

Presentación de la propuesta

La presente propuesta tiene como objetivo diseñar un modelo integral de responsabilidad social para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. A partir de los hallazgos revelados sobre la responsabilidad social empresarial en el estudio realizado y cuyos resultados se exponen en el capítulo anterior, en la presente propuesta se identifican las áreas críticas que requieren atención inmediata y estratégica. De esta manera se establecen cinco ejes de acción:

En primer lugar, se aborda el déficit en la comunicación institucional, reconocido como un aspecto fundamental para fortalecer las relaciones con los trabajadores y las comunidades locales. Este componente del modelo se centra en establecer canales claros y efectivos de comunicación, para promover la transparencia y la participación activa de todas las partes interesadas. En segundo lugar, se direcciona a adoptar medidas para mejorar las estrategias de responsabilidad social implementadas por la empresa. Para ello, se toma en consideración las directrices proporcionadas por la norma ISO 26000 (2010), que ofrece orientación sobre las prácticas responsables en el ámbito empresarial. Esta metodología permite desarrollar estrategias cohesivas y efectivas, alineadas con los principios de ética, transparencia y sostenibilidad.





El tercer componente se centra en fortalecer el modelo de gobernanza relacionado con la responsabilidad social. Mediante inspiración de las mejores prácticas empresariales y en los principios de buena gobernanza corporativa, se establece una estructura de gobernanza participativa, que fomente la toma de decisiones transparentes y éticas en todas las áreas de responsabilidad social.

Además, se establecen lineamientos para la promoción de la participación y el empoderamiento del capital humano en las prácticas de responsabilidad social de la empresa. Reconociendo la importancia del recurso humano como motor de cambio y desarrollo, se definen programas de capacitación y desarrollo profesional que permitan a los empleados contribuir activamente a las iniciativas de responsabilidad social.

Finalmente, se hace un reforzamiento de la política social, que garantice la transparencia y eficacia en la implementación de programas comunitarios. Siguiendo los principios de inclusión y diversidad, se promueve la participación activa de las comunidades locales en la identificación y ejecución de proyectos de desarrollo sostenible. Además, en el ámbito interno de la empresa, se delinea la aplicación de políticas y programas que fomenten la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo, asegurando que todos los empleados, independientemente de su origen, género o identidad, tengan igualdad de oportunidades y sean valorados por sus contribuciones.





Objetivo general

Proponer un diseño de responsabilidad social para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano, basado en los hallazgos revelados por el estudio sobre la responsabilidad social empresarial y en las directrices proporcionadas por la norma ISO 26000:2010.

Objetivos específicos

1. Definir un modelo de responsabilidad social que fortalezca los cinco ejes de acción identificados, basándose en las directrices de la norma ISO 26000:2010 y adaptado a las necesidades específicos de la empresa de transporte de crudos.
2. Implementar medidas específicas para cada uno de los cinco ejes de acción identificados en el modelo de responsabilidad social, abordando la comunicación institucional, las estrategias de responsabilidad social, el modelo de gobernanza, la participación y el empoderamiento del capital humano, y la política social de la empresa.
3. Viabilizar la propuesta de modelo de responsabilidad social a través del análisis del entorno, evaluación del impacto social y económico, adopción de acciones para la sostenibilidad ambiental, análisis de la factibilidad técnica, formulación de estrategias para contrarrestar los riesgos y cumplimiento de los aspectos legales.

Fundamentación

La Responsabilidad Social Empresarial se ha consolidado como un pilar fundamental en la gestión corporativa, en el cual las organizaciones asumen un compromiso ético y transparente con sus grupos de interés, contribuyendo de manera activa al desarrollo sostenible de la sociedad y el medio ambiente. En este contexto, la adopción de estándares reconocidos internacionalmente juega un papel crucial en la implementación efectiva de prácticas responsables y en la mejora continua de la gestión empresarial.





Entre los estándares más relevantes y ampliamente aceptados a nivel mundial se encuentran la norma ISO 26000 (2010) y la Responsabilidad Social SA 8000 (1997). La norma ISO 26000, desarrollada por la Organización Internacional de Normalización, proporciona orientación sobre la manera en que las organizaciones pueden operar de manera socialmente responsable, abordando aspectos clave como la gobernanza, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, el compromiso con la comunidad y la comunicación transparente. La norma ISO 26000 destaca por su enfoque completo y su capacidad para abarcar una amplia gama de áreas relacionadas con la responsabilidad social. Esto la convierte en una herramienta valiosa para las organizaciones que desean incorporar prácticas responsables en todos los aspectos de su funcionamiento empresarial.

Por otro lado, la Responsabilidad Social SA 8000, desarrollada por Social Accountability International (SAI), establece requisitos voluntarios para los empleadores en el ámbito laboral, basados en leyes nacionales e instrumentos internacionales de derechos humanos. Su propósito es proteger y empoderar a todo el personal vinculado a una empresa. Aunque no será utilizada en la propuesta, su enfoque en la gestión laboral ética y en demostrar el cumplimiento de estándares sociales puede servir como referencia para destacar la importancia de la responsabilidad social en el entorno laboral.

La aplicación de estos estándares de responsabilidad social ofrece ventajas para las organizaciones. En primer lugar, proporciona un marco sólido y estructurado para el desarrollo e implementación de políticas y prácticas responsables, lo que facilita la alineación de las actividades empresariales con los principios de sostenibilidad y ética. Además, permite a las organizaciones mejorar su reputación y credibilidad ante sus grupos de interés, fortaleciendo la confianza y la legitimidad de la empresa en el mercado. También fomenta la innovación y la mejora continua, alienta la colaboración y el intercambio de buenas prácticas dentro y fuera de la organización, y contribuye a la creación de valor compartido para todos los involucrados.





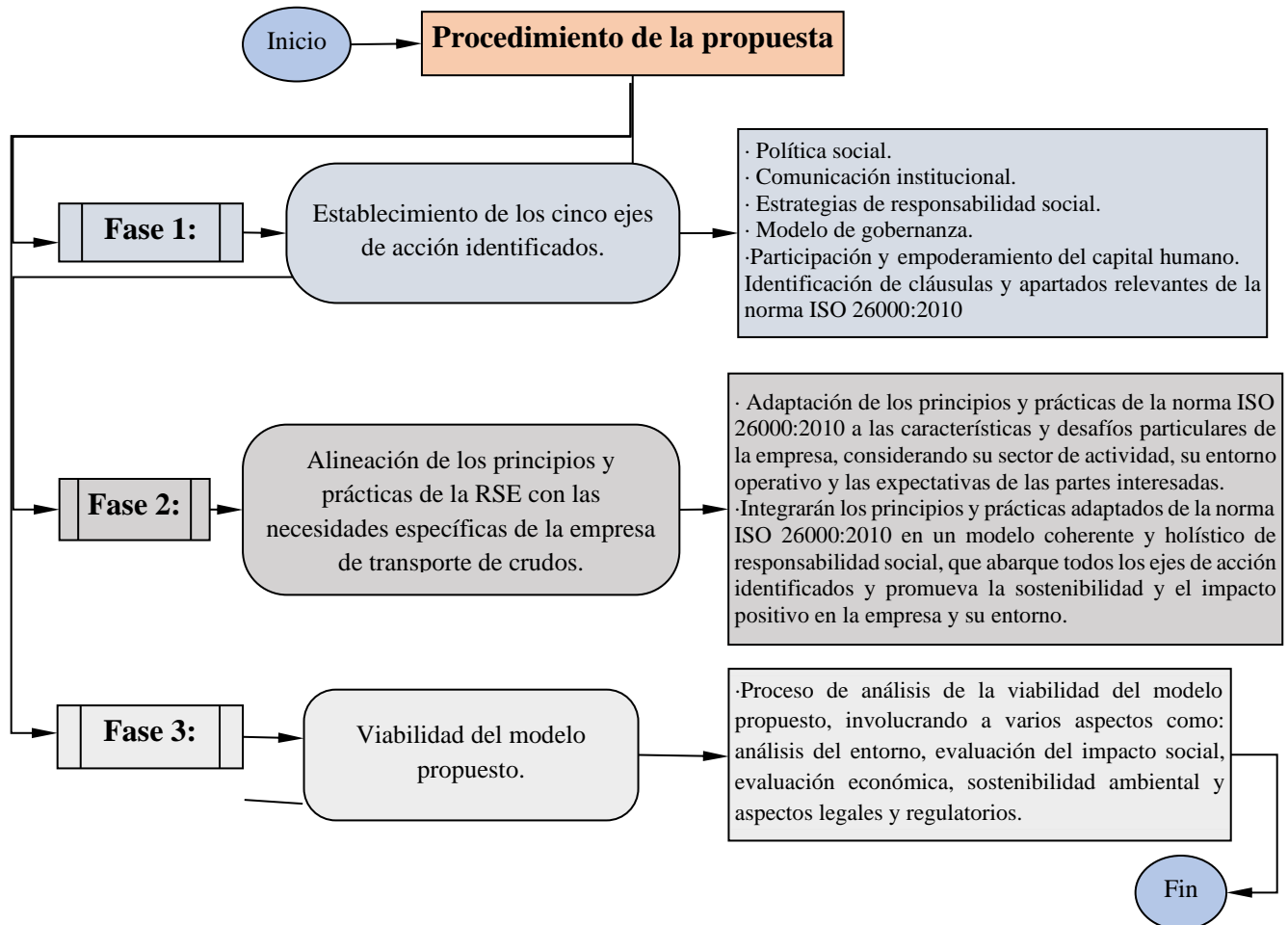
En el contexto específico de la empresa de transporte de crudos en el Oriente Ecuatoriano, la adopción de estos estándares de responsabilidad social se presenta como una oportunidad estratégica para fortalecer su compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo integral de la región. Al integrar los principios y prácticas de la norma ISO 26000 en su gestión empresarial, la empresa podrá mejorar su desempeño social y ambiental, promover el respeto por los derechos humanos y laborales, y generar un impacto positivo y duradero en las comunidades y el medio ambiente en los que opera.

La aplicación de estos estándares contribuirá a consolidar la posición de la empresa como un actor responsable y comprometido con el bienestar de la sociedad. A continuación, se presenta un esquema ilustrativo de los pasos a seguir para la consecución de los objetivos de la propuesta con base en el soporte de la fundamentación presentado en este apartado. La construcción de la propuesta comprende a las fases 1 y 2:



Figura 2.

Esquema del modelo de responsabilidad social basado en la norma ISO 26000:2010 y adaptado a las necesidades específicas de la empresa de transporte de crudos.

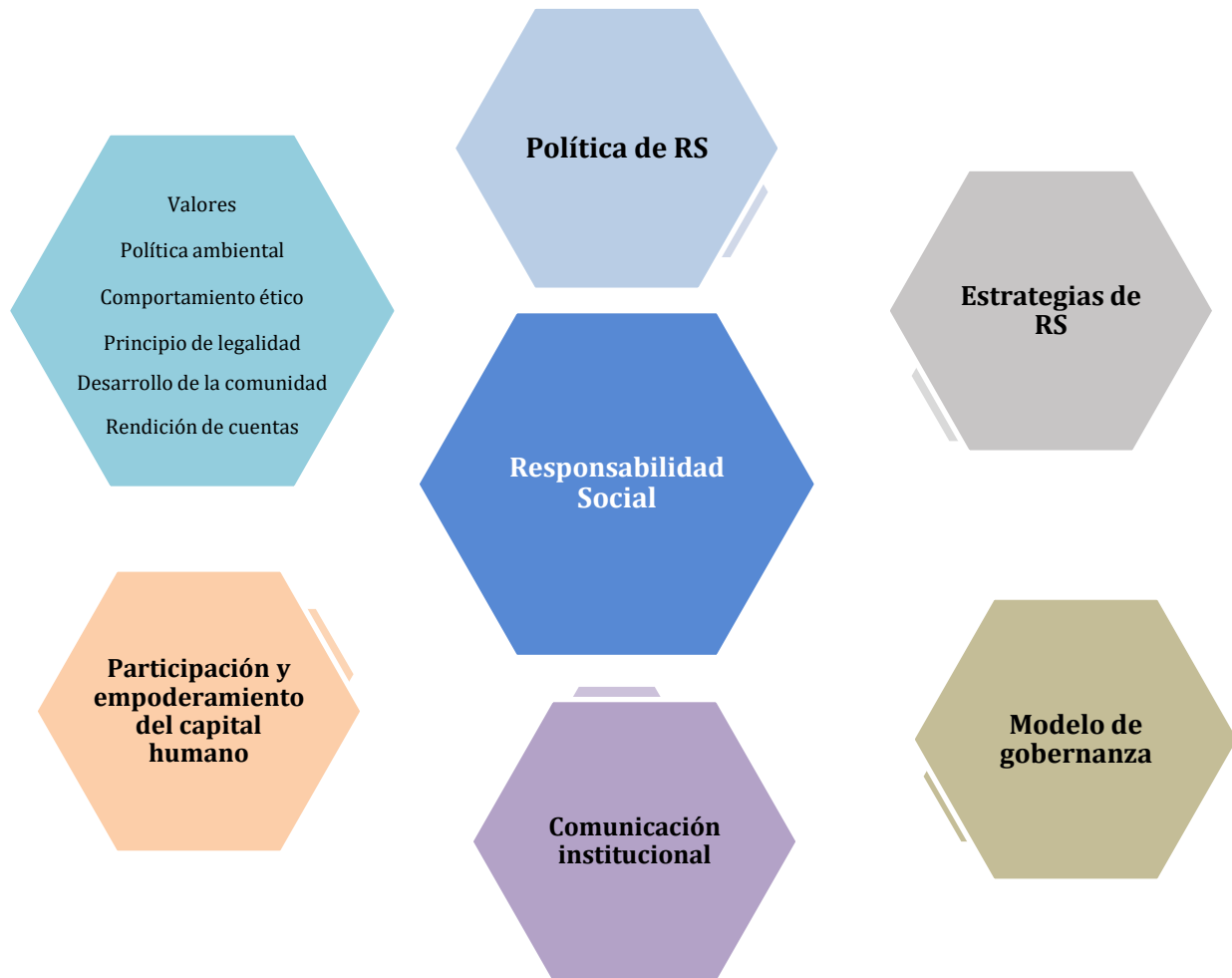


Desarrollo

La propuesta de Modelo de Responsabilidad Social para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano, basado en los hallazgos revelados por el estudio sobre la responsabilidad social empresarial y en las directrices proporcionadas por la norma ISO 26000:2010, se establece con base en el desarrollo de los siguientes ejes de acción:

Figura 3.

Ejes de acción de la propuesta de modelo de responsabilidad social.



Los ejes que sustentan el modelo de Responsabilidad Social son: política, estrategias, modelo de gobernanza, comunicación, comunicación institucional y participación y empoderamiento del capital humano. Estos cinco ejes se articulan con los aspectos que la empresa tiene actualmente gestionados de manera efectiva, siendo éstos: valores organizacionales, política ambiental, comportamiento ético, principio de legibilidad y desarrollo de la comunidad.



Eje 1: Política de Responsabilidad Social

En cumplimiento de la norma internacional ISO 26000, la empresa de transporte de crudos del oriente ecuatoriano ha desarrollado una política integral de responsabilidad social. Esta política está diseñada para promover el desarrollo sostenible, el bienestar de los empleados y la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales. Con esta política, la empresa aspira a ser un referente en responsabilidad social corporativa en el sector del transporte de crudos beneficiando a todos sus *stakeholders* y a toda la región.

Mediante esta política, la empresa de transporte de crudos del oriente ecuatoriano reafirma su compromiso como una organización ética, transparente y responsable con la sociedad y con el medio ambiente, donde se promueve un ambiente de trabajo justo y seguro para todos sus empleados. Esta política incluye seis principios rectores: ética y transparencia, derechos humanos y condiciones laborales, relación con la comunidad, medio ambiente, igualdad de oportunidades, y responsabilidad y mejora continua.





Tabla 5.

Política de Responsabilidad Social Empresarial.

Empresa de Transporte de Crudos	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	Código:	RSE-POL
		Revisión:	01
		Referencia a la norma:	ISO 26000

Política de Responsabilidad Social

Nuestra meta

Llevar a cabo todas las operaciones de transporte de crudos con los más altos estándares de responsabilidad social, integrando prácticas sostenibles y éticas en cada aspecto.

Nuestros compromisos

- Implantar la norma ISO 26000 como referente para la vigencia de la Política de Responsabilidad Social.
- Cumplimiento de la política social establecida dentro de todas las actividades de la empresa.
- Promover una cultura de integridad y honestidad, lo cual implica mantener transparencia con todos los *stakeholders* incluyendo proveedores, empleados, autoridades gubernamentales y comunidades locales.
- Proteger los derechos humanos de todos los trabajadores de la empresa en todas las operaciones.
- Garantizar el bienestar de los empleados, contratistas y comunidades locales implementando protocolos de seguridad y promoviendo una cultura de prevención de accidentes.
- Establecer programas de desarrollo comunitario apoyando iniciativas educativas, culturales y de salud en las comunidades aledañas.
- Fomentar el empleo local priorizando la contratación de mano de obra local.
- Implementar prácticas ambientales responsables que minimicen el impacto ambiental, lo cual implica colaborar con las comunidades y organizaciones locales en la conservación y protección del medio ambiente.
- Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo donde cada individuo sea valorado y respetado con igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, ofreciéndoles la oportunidad de desarrollo profesional y personal.
- Promover la igualdad y la diversidad eliminando cualquier tipo de discriminación por género, etnia, religión, discapacidad u orientación sexual.
- Capacitar y sensibilizar al talento humano sobre la importancia de la responsabilidad social y su papel en la implementación de acciones que benefician a la sociedad y al medio ambiente.
- Comunicar de manera efectiva las acciones de responsabilidad social de la empresa para fomentar la transparencia y el compromiso con los *stakeholders*.
- Establecer alianzas estratégicas con organizaciones y entidades que compartan objetivos y valores de responsabilidad social.
- Evaluar y mejorar continuamente las prácticas de responsabilidad social, asegurando su alineación con los principios de la ISO 26000.

La implementación de esta política será supervisada por un comité de responsabilidad social el cual se encargará de desarrollar y coordinar los proyectos y programas específicos en cada área de acción, para ello se establecerán indicadores clave de desempeño (KPIs) con la finalidad de medir el impacto de las acciones. Por otra parte, se presentarán informes anuales para evaluar su progreso y realizar los ajustes necesarios.

¡Juntos, construiremos una cultura de responsabilidad social que beneficie a todos los involucrados!

Firma: Gerente general

Fecha: 05 de junio de 2024





Eje 2: Estrategias de responsabilidad social

La industria de transporte de crudos en la Amazonía ecuatoriana enfrenta importantes desafíos económicos, sociales y ambientales. Esta empresa opera en un entorno sensible, con ecosistemas frágiles y comunidades rurales tradicionalmente marginadas, cuyo sustento depende de la preservación del medio ambiente y los recursos naturales. En este sentido, es imperativo adoptar un enfoque estratégico de responsabilidad social que permita gestionar adecuadamente los impactos, mitigar riesgos y generar valor compartido con todos los grupos de interés. Esto no solo responde a las expectativas de la sociedad, sino que también puede traducirse en ventajas competitivas y la licencia social para operar.

El establecimiento de estrategias de Responsabilidad Social, alineadas con las directrices de la norma ISO 26000, brindará a la empresa un marco integral para incorporar consideraciones éticas, de derechos humanos, laborales, ambientales y de desarrollo comunitario en su gestión y toma de decisiones. Esto contribuirá a su sostenibilidad a largo plazo y a posicionarse como un actor responsable y comprometido con el Oriente Ecuatoriano. Las estrategias propuestas se fundamentan en una visión integrada de la responsabilidad social, abordando sus dimensiones de manera equilibrada.

A continuación, se detallan los criterios bajo los que se establecen los objetivos, metas y estrategias de responsabilidad social para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano:

- La incorporación de la responsabilidad social en la estrategia central del negocio se enfoca en asegurar su alineación con los objetivos empresariales.





- La participación efectiva de los grupos de interés, especialmente comunidades locales, trabajadores y autoridades, es esencial para comprender sus necesidades, expectativas e impactos reales. Esto tiene por objeto definir estrategias pertinentes y legítimas.
- La gestión proactiva de impactos ambientales, sociales y económicos a través de programas concretos mitigará riesgos, previene conflictos y sienta las bases para una operación sostenible.
- La inversión en el desarrollo comunitario sostenible creará valor compartido al mejorar las condiciones socioeconómicas locales.
- La transparencia y la rendición de cuentas a través de reportes y comunicación abierta fomentan la confianza, la credibilidad y el diálogo constructivo.
- El fortalecimiento de la gobernanza corporativa para la responsabilidad social promoverá la coherencia, el cumplimiento normativo, la integridad y la toma de decisiones responsable.
- La participación de todo el capital humano de la empresa, capitalizando sus conocimientos y roles específicos, será fundamental para una implementación efectiva y alineada.

A continuación, se describen los objetivos y metas de responsabilidad social que se establecerán en la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano:

Tabla 6.

Objetivos y metas de responsabilidad social propuestos.

Objetivos
<ul style="list-style-type: none">• Integrar plenamente la responsabilidad social en la estrategia, cultura y operaciones de la empresa.• Operar de manera segura, ética y ambientalmente responsable en todo el oleoducto y área de influencia.• Construir relaciones sólidas y de beneficio mutuo con comunidades locales y demás grupos de interés.





- Contribuir al desarrollo socioeconómico sostenible del Oriente Ecuatoriano.
- Ser un referente de excelencia en prácticas de responsabilidad social para el sector energético nacional.

Metas

- Implementar un programa integral de sostenibilidad y responsabilidad social que reduzca el impacto ambiental y mejore las relaciones con las comunidades locales en un 30% en los próximos tres años.
- Disminuir en el consumo de agua y la generación de residuos para el año 2030.
- Alcanzar 0 accidentes laborales graves y 0 derrames de hidrocarburos significativos para 2030.
- Invertir en programas comunitarios de educación, salud e infraestructura básica desde el año 2027.
- Lograr una tasa mayor o igual al 90% de satisfacción de empleados y de las comunidades localizadas en el área de influencia directa para 2027.

Se establecen las siguientes estrategias de responsabilidad social de la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano, con base en los objetivos y metas previamente definidos:

1. Establecer una política de responsabilidad social y objetivos.
 - Se formula una política con determinados compromisos inherentes a las áreas de medio ambiente, trabajo, cumplimiento normativo, gobernanza y comunidad. Dado el impacto ambiental significativo del transporte de crudos, es esencial alinear la política de responsabilidad social con la política ambiental.
 - Complementariamente, se establecerán indicadores de desempeño medibles, destinados a monitorear y comunicar el progreso, para asegurar la transparencia y el compromiso con los objetivos establecidos.





2. Integración de la responsabilidad social en la estrategia empresarial.
 - Se establecerán criterios para involucrar a representantes de todas las áreas y niveles (supervisores, operadores, ingenieros, servicios auxiliares, etc.) en la definición de la misión, visión y objetivos de la responsabilidad social.
 - Se asignarán responsabilidades y recursos específicos para cada área funcional en el plan de implementación de la responsabilidad social.

3. Implantación de un modelo de gobernanza de responsabilidad social.
 - Se implementarán acciones para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés (*stakeholders*). Esto incluye a comunidades locales, autoridades gubernamentales y locales y talento humano de la organización.
 - Se establecerá un comité de responsabilidad social encabezado por el Gerente de Responsabilidad Social e incluirá a representantes de diversas áreas de la empresa. Este comité será responsable de realizar un análisis detallado de los grupos de interés. La composición del comité con representantes de diferentes áreas asegurará que las preocupaciones, expectativas y perspectivas relevantes sean consideradas.
 - Se definirán roles específicos y responsabilidades facilita la organización y ejecución de las iniciativas. El Supervisor de Operaciones podrá actuar como enlace con los operadores mecánicos y eléctricos, mientras que los Ingenieros de Mantenimiento puede aportar conocimientos técnicos cruciales para proyectos de sostenibilidad.
 - Se realizarán evaluaciones periódicas del desempeño del comité para asegurar la eficacia y adaptabilidad de las estrategias de responsabilidad social.
 - Se implantarán programas de relacionamiento comunitario con participación del personal de todas las áreas.



4. Integración de la responsabilidad social en los sistemas de gestión de la organización.
 - Se implantará un compromiso organizacional de estricto cumplimiento de las regulaciones ambientales y sociales, en procura de garantizar una excelente reputación corporativa.
 - Se realizará un estudio de factibilidad de implementación del estándar ISO 26000, para que sea implantado como parte de los sistemas de gestión actuales de la organización (ISO 14001 e ISO 45001).
 - Se incluirán acciones de responsabilidad social como parte integral del sistema de gestión de riesgos existente, asegurando que ambas áreas se complementen y refuercen mutuamente.

5. Ejecución de programas de capacitación y sensibilización del talento humano.
 - Se implementarán programas de capacitación específicos para diferentes roles dentro de la empresa, asociados con el compromiso de responsabilidad corporativa. La capacitación específica para roles como operadores mecánicos y eléctricos en prácticas sostenibles estará orientada a que los empleados adquieran las habilidades para contribuir a los objetivos ambientales de la empresa.
 - Se realizarán talleres y actividades de sensibilización para fomentar una cultura de responsabilidad social, con la finalidad de incrementar el compromiso de los empleados y alinear sus valores con los de la empresa.
 - Se involucrará a los empleados en iniciativas comunitarias y ambientales, dirigidas a la mejora del impacto social de la empresa y a aumentar la satisfacción y el sentido de pertenencia de los empleados.



6. Establecimiento de un plan de comunicación de las acciones de responsabilidad social.
 - Se conformarán equipos interdisciplinarios con personal de distintas áreas para la elaboración de reportes de sostenibilidad.
 - Se involucrará a los operadores y personal de campo en actividades de diálogo y rendición de cuentas.

7. Establecimiento de alianzas estratégicas inherentes a la responsabilidad social.
 - Se asumirá el rol de la empresa como actor crucial en el bienestar de las comunidades locales. La participación colaborativa reforzará la reputación de la empresa como un actor responsable y comprometido, lo cual puede abrir nuevas oportunidades de negocio y fortalecer las relaciones con los *stakeholders*.
 - Se establecerán alianzas con organizaciones y gobiernos locales para colaborar en proyectos de desarrollo sostenible. Las alianzas estratégicas deberán permitir a la empresa ampliar su impacto social y ambiental, aprovechando recursos y conocimientos de diversas organizaciones.

8. Fomento del desarrollo comunitario en las áreas de influencia directa.
 - Se promoverán proyectos de conservación de ecosistemas y desarrollo comunitario. La colaboración en proyectos de desarrollo sostenible beneficiará tanto a la comunidad como a la empresa, mejorando la infraestructura local y promoviendo prácticas sostenibles.
 - Se capitalizará las habilidades y experiencia de los diferentes roles (operadores, mantenimiento, servicios auxiliares, etc.) en la ejecución de proyectos sociales.





Eje 3: Modelo de gobernanza

A continuación, se presenta una propuesta para el Modelo de Gobernanza de Responsabilidad Social de la empresa de transporte de crudos, alineado con la ISO 26000 y los objetivos, metas y estrategias de responsabilidad social planteados:

Modelo de gobernanza de responsabilidad social

1. Estructura organizacional del modelo de gobernanza de la Responsabilidad Social y política
 - La Política de Responsabilidad Social con sus respectivos compromisos en ambiente, trabajo, normativo, gobernanza y comunidad será la base que sustenta la gestión organizacional en el ámbito de la Responsabilidad Social.
 - La gestión de la Responsabilidad Social estará dirigida, como actor principal, por el Comité de Responsabilidad Social liderado por el Gerente de dicha área, pero se incorporará a todos los miembros de la organización.
 - Cada miembro del Comité de Responsabilidad Social tendrá roles y responsabilidades específicos por área.
 - La Responsabilidad Social estará regentada por el modelo de gobernanza, la política, los objetivos, las metas y los indicadores medibles.
 - Los miembros del Comité de Responsabilidad Social, mediante reuniones de trabajo, revisarán el progreso de la gestión y ajustarán las estrategias que se requieran.
 - La dirección de la organización se responsabilizará por obtener los recursos económicos para la vigencia del modelo de Gobernanza de Responsabilidad Social.





2. Integración estratégica de la Responsabilidad Social en el sistema de gestión integrado organizacional
 - La Responsabilidad Social estará integrada en los procesos operativos, planificación estratégica y operaciones.
 - La Responsabilidad Social estará alineada en la estrategia general de la empresa, de forma transversal.
 - La Responsabilidad Social se integrará en los sistemas de gestión existentes (ISO 14001, 45001).
 - Los objetivos y metas de la Responsabilidad Social se alinearán con los objetivos generales de la organización.
 - La Responsabilidad Social estará alineada con el estándar ISO 26000.
 - Se involucrará activamente a representantes de todas las áreas y niveles en la definición de misión, visión, objetivos estratégicos y metas de Responsabilidad Social.
 - Se monitoreará y evaluará periódicamente el avance de las estrategias de Responsabilidad Social.
 - Se incorporará a la gestión de riesgos de Responsabilidad Social en los sistemas de riesgos de la empresa.

3. Participación de los grupos de interés
 - Se aplicarán acciones para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con la finalidad de identificar riesgos y oportunidades.
 - Se implementarán mecanismos de diálogo, consulta y rendición de cuentas, para el fortalecimiento de las relaciones internas y con las comunidades.
 - Los grupos de interés participarán en el diseño e implementación de programas, lo que garantizará la innovación colaborativa.





4. Programas, alianzas y desarrollo comunitario
 - Se establecerán alianzas con organizaciones locales, autoridades locales para promover proyectos de conservación y desarrollo comunitario.

5. Integración operativa, cultural y capacitación
 - La Responsabilidad Social estará integrada en los procesos, procedimientos y toma de decisiones.
 - La capacitación y sensibilización sobre la Responsabilidad Social serán de interés organizacional y se llevarán a cabo mediante la ejecución de programas de capacitación.
 - La cultura organizacional estará alineada con la Responsabilidad Social.

6. Comunicación, reporte, participación y retroalimentación
 - El plan de comunicación interna y externa sobre Responsabilidad Social estará vigente de forma permanente y se actualizará periódicamente (semestral o anualmente) para asegurar su efectividad y alineación con los objetivos y estrategias correspondiente.
 - Se utilizarán técnicas e instrumentos como encuestas, consultas, foros y talleres para obtener *feedback*; como mecanismos imprescindibles para lograr una comunicación efectiva de doble vía, mantener informados a todos los grupos de interés, integrar sus perspectivas en la toma de decisiones y fortalecer las relaciones de confianza a largo plazo.

7. Mejora continua y alineación con estándares
 - Las auditorías internas anuales y revisión por el Comité de Responsabilidad Social tendrán por objeto asegurar el cumplimiento de políticas, procedimientos y estándares, identificar oportunidades de mejora, evaluar la efectividad de las acciones implementadas y mantener la integridad y transparencia organizacional.





- Se aplicarán revisiones semestrales de los indicadores y de ser necesario de establecerán planes de mejora, con la finalidad de contar con un monitoreo constante del progreso, detectar desviaciones a tiempo, evaluar la efectividad de las estrategias, fomentar la agilidad y capacidad de respuesta e impulsar la mejora continua.

Eje 4: Comunicación institucional

La comunicación institucional es un elemento estratégico y fundamental para cualquier organización, pues hace posible relacionarse de manera adecuada con los *stakeholders* tanto internos como externos. Tal como afirma Rico (2016), la comunicación efectiva es esencial para transmitir de manera clara la misión, visión, y los valores de la organización, así como para informar sobre sus actividades y para coordinar funciones. En el caso muy particular de una empresa de transporte de crudos, una buena comunicación favorece las relaciones con los diferentes públicos lo cual permite conocer sus necesidades específicas.

En tal virtud, se proponen varias estrategias de comunicación, mismas que se presentan a continuación:

- **Desarrollar un plan de comunicación transparente y coherente.** Se establecerá un plan de comunicación que se caracterice por ser transparente y coherente en todos los mensajes y acciones de la empresa con el fin de generar confianza y credibilidad entre los *stakeholders*.
- **Utilizar una estrategia multicanal.** Se emplearán diversos canales de comunicación para llegar a los públicos de interés de manera efectiva y adaptada a sus preferencias y necesidades de información, ello en consideración a que una comunicación horizontal y vertical facilita la interacción entre los diferentes niveles y departamentos dentro de la empresa, y hace posible mantener informados a los clientes sobre todo lo relacionado a esta empresa.





- **Personalizar la comunicación según el público objetivo.** Se adaptarán los mensajes, el lenguaje y el canal de comunicación a las características y expectativas de cada público objetivo, por ejemplo: un grupo de WhatsApp para los empleados, un canal de YouTube para compartir videos y un blog para compartir información y noticias.
- **Incorporar recursos multimedia en la comunicación.** Se utilizarán formatos y estilos de comunicación efectivos, lo que implica recurrir a videos, presentaciones e infografías para que la comunicación sea más atractiva, dinámica y fácil de comprender para los diferentes públicos.
- **Implementar un sistema de monitoreo y evaluación de la comunicación.** Se establecerán mecanismos para medir y analizar de manera continua el impacto y la efectividad de las acciones de comunicación, con el fin de identificar oportunidades de mejora y adaptar las estrategias según sea necesario.
- **Desarrollar un programa de capacitación en comunicación para los empleados.** Se implementará un programa de formación y desarrollo de habilidades en comunicación para los empleados de la empresa con el fin de que todos los miembros estén alineados con la política de comunicación institucional y sean capaces de comunicarse de manera efectiva con los diferentes *stakeholders*.

Tabla 7.

Estrategias de la comunicación institucional.

Comunicación institucional		
Estrategia	Beneficios	Actividades
Desarrollar un plan de comunicación transparente y coherente	Alineación del equipo, facilidad en la toma de decisiones, prevenir malentendidos, generar confianza.	Análisis de la situación actual, definición de objetivos, identificación de públicos, desarrollo de mensajes clave, selección de canales, creación de un calendario, asignación de responsabilidades.
Utilizar una estrategia multicanal	Mayor alcance, mejor <i>engagement</i> , experiencia consistente, datos enriquecidos, optimización de recursos.	Identificar canales relevantes, definir objetivos por canal, desarrollar contenido adaptado, integrar los canales, establecer métricas y KPIs, capacitar al equipo, realizar experimentos, evaluar y ajustar regularmente.





Comunicación institucional

Estrategia	Beneficios	Actividades
Personalizar la comunicación según el público objetivo	Mayor relevancia y conexión, aumento de la eficacia comunicativa, mejora de la fidelización y la lealtad.	Segmentar al público, desarrollar perfiles detallados, identificar canales adecuados, crear mensajes y contenidos adaptados, personalizar las ofertas y promociones, utilizar datos y tecnología, realizar pruebas, capacitar al equipo.
Incorporar recursos multimedia en la comunicación	Mayor atractivo y <i>engagement</i> , mejor retención del mensaje, mayor alcance y viralidad, versatilidad y reutilización, diferenciación y competitividad.	Definir objetivos y audiencia, seleccionar los tipos de multimedia adecuados, desarrollar conceptos y guiones, producir contenido de alta calidad, optimizar para diferentes plataformas, integrar multimedia a la estrategia de contenidos.
Implementar un sistema de monitoreo y evaluación de la comunicación	Identificación de oportunidades de mejora y toma de decisiones basadas en datos.	Definir objetivos y KPIs, identificar fuentes de datos, establecer una línea base, recopilar y analizar datos regularmente, generar informes y visualizaciones, comunicar resultados, identificar patrones y tendencias, realizar benchmarking.
Desarrollar un programa de capacitación en comunicación para los empleados	Mejora de las habilidades comunicativas, mayor coherencia y alineación, aumento de la productividad y colaboración.	Identificar necesidades y objetivos, diseñar el plan de estudios, seleccionar formatos y metodologías, desarrollar materiales y recursos, seleccionar y preparar facilitadores, comunicar y promocionar el programa, ejecutar las sesiones de capacitación.

Medios para la transmisión de la información

La comunicación institucional es un aspecto fundamental en la coordinación de las operaciones dentro de una empresa y los medios comunicación son la pieza clave en esos procesos, pues permiten el flujo oportuno de la información en todos los departamentos y niveles. Los medios óptimos para comunicar de forma adecuada en una empresa de transporte de crudos son los siguientes:

- **Sitio web.** Se establecerá un sitio web con información sobre la gestión de crudos, la gestión de riesgos, y los impactos ambientales y sociales.





- **Redes sociales.** Se utilizará herramientas para compartir información relevante sobre la empresa y para mantener informados a los diferentes públicos, sin duda las redes sociales son una excelente opción para estos fines.
- **Correos electrónicos.** Se utilizarán correos electrónicos para enviar información y comunicados a los trabajadores, clientes y a los miembros de las comunidades locales.
- **Videos y multimedia.** Se utilizarán recursos multimedia para presentar información de manera visual y atractiva.
- **Publicaciones y boletines.** Se publicarán boletines y artículos para mantener a los públicos informados sobre la empresa, sus actividades y sus logros.
- **Informes y reportes.** Se emitirán, administrarán y socializarán los informes y reportes periódicos cualquier aspecto inherente a la responsabilidad social. Los documentos serán de diversa naturaleza, entre los que se incluirán los siguientes: informes de acciones comunitarias, informes de auditoría interna de responsabilidad social, cualquier informe que emita el Comité de Responsabilidad Social, auditoría sobre los sistemas de gestión integrada (seguridad y salud en el medio ambiente), informes de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables (ARCERNNR).
- **Carteles.** Se emplearán para comunicar información a todo el personal dentro de la empresa, son los carteles ya que pueden ser colocados en áreas estratégicas como son las áreas de descanso y recreación, las salas de reuniones y oficinas, y las paredes de acceso a áreas de trabajo, además, los carteles suelen presentar información concisa.
- **Reuniones en persona.** Se realizarán reuniones en persona con los trabajadores y clientes para mantener una comunicación directa y personalizada.



Figura 4.

Medios para la transmisión de la información.



Eje 5: Participación y empoderamiento del capital humano

La participación y el empoderamiento del capital humano son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa dado que no solo fomentan un ambiente laboral positivo y productivo, sino que también son una evidencia de que los empleados están preparados y comprometidos con los desafíos operativos de la industria (Torres, 2018). Enfocadas en la responsabilidad social, se proponen cuatro programas para fomentar el liderazgo y para mejorar las habilidades y el bienestar de los empleados. Un programa integral de capacitación y desarrollo, un programa de bienestar y seguridad laboral, programa de iniciativas de participación comunitaria, y el programa de desarrollo de liderazgo y planes de carrera.



1. Programa integral de capacitación y desarrollo

Objetivo

Mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados para que puedan desempeñar sus funciones de manera segura y eficiente.

Estrategias:

- Cursos de formación continua, ofrecer programas de formación regular en gestión de riesgos, manejo de crudos, y prácticas ambientales y de seguridad.
- Talleres prácticos y simulaciones, realizar talleres y simulaciones de situaciones de emergencia para preparar a los empleados ante posibles incidentes.
- Certificaciones profesionales, facilitar el acceso a certificaciones reconocidas en la industria para elevar el perfil profesional de los trabajadores.

2. Programa de bienestar y seguridad laboral

Objetivo

Crear un entorno de trabajo seguro y saludable que promueva el bienestar de los empleados.

Estrategias:

- Evaluaciones médicas periódicas, implementar chequeos médicos regulares y programas de bienestar físico y mental.
- Espacios seguros de trabajo, mejorar las instalaciones y equipos para garantizar un entorno de trabajo seguro.
- Programas de conciliación trabajo- vida personal, ofrecer horarios flexibles y opciones de trabajo remoto cuando sea posible.

3. Programas de iniciativas de participación comunitaria

Objetivo

Involucrar a los empleados en proyectos comunitarios que beneficien a las áreas locales.





Estrategias:

- Voluntariado corporativo, organizar jornadas de voluntariado en proyectos comunitarios como la reforestación, limpieza de ríos, y actividades educativas.
- Proyectos colaborativos con comunidades indígenas, desarrollar proyectos en colaboración con comunidades indígenas locales para promover su cultura y apoyar su desarrollo sostenible.

4. Programa de desarrollo de liderazgo y planes de carrera

Objetivo

Promover el crecimiento profesional y el desarrollo de liderazgo entre los empleados.

Estrategias:

- Programas de *mentoring*, establecer programas de mentoría donde empleados con experiencia guíen y apoyen a los nuevos o menos experimentados.
- Planes de carrera personalizados, desarrollar planes de carrera personalizados para identificar y promover talentos dentro de la empresa.
- Formación en habilidades de liderazgo, ofrecer cursos y talleres en habilidades de liderazgo, gestión de equipos y resolución de conflictos.

Tabla 8.

Programas, beneficios y actividades para la participación y empoderamiento del capital humano.

Participación y empoderamiento del capital humano		
Programas	Beneficios	Actividades
Programa integral de capacitación y desarrollo	Aumento de la productividad, eficiencia e innovación. Mayor compromiso y motivación de los empleados. Reducción de la rotación del personal.	Cursos de capacitación, talleres, seminarios, <i>coaching</i> , y <i>mentoring</i> .





Participación y empoderamiento del capital humano

Programas	Beneficios	Actividades
Programa de bienestar y seguridad laboral	Mayor satisfacción laboral y mejor calidad de vida de los empleados. Reducción de riesgos laborales y costos asociados a los mismos. Mejora de la imagen de la empresa.	Planes de salud y bienestar, programas de prevención de riesgos laborales, campañas de seguridad, actividades de integración y recreación.
Programas de iniciativas de participación comunitaria	Fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial. Mejora de la imagen de la empresa. Mayor compromiso y motivación de los empleados.	Voluntariado, donaciones, programas de apoyo a la comunidad, participación en eventos comunitarios.
Programa de desarrollo de liderazgo y planes de carrera	Mayor capacidad de liderazgo en todos los niveles de la organización. Desarrollo de talento interno y menor necesidad de contratar talento externo. Mayor motivación y compromiso de los empleados.	Mentorías, <i>coaching</i> , evaluaciones de desempeño, y planes de sucesión.

Viabilidad de la propuesta

En el presente apartado se desarrolla el análisis de viabilidad de la propuesta de diseño de un modelo de responsabilidad social para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. Se han abordado los siguientes aspectos para garantizar la efectividad y sostenibilidad del modelo: análisis del entorno, evaluación del impacto social considerando las expectativas y necesidades de los grupos de interés, evaluación económica incluyendo costos de implementación y beneficios esperados, análisis de sostenibilidad ambiental con estrategias de mitigación, evaluación de la factibilidad técnica para la implementación, gestión proactiva de riesgos, y aseguramiento del cumplimiento con los aspectos legales y regulatorios pertinentes. Cada uno de los mencionados aspectos se presentan a continuación:





1. Análisis del entorno

Análisis PESTEL

El análisis PESTEL evalúa cómo los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales pueden influir en la implementación del modelo de responsabilidad social. A continuación, se presenta el análisis PESTEL del modelo de responsabilidad social para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano:

Tabla 9.

Análisis PESTEL.

Factores políticos	Factores económicos	Factores sociales
La estabilidad del entorno político en Ecuador es crucial para la implementación de políticas de responsabilidad social. Las políticas y regulaciones gubernamentales relacionadas con la explotación de recursos naturales y la protección del medio ambiente tienen un impacto significativo en las operaciones de la empresa. La empresa tiene como compromiso alinearse con las políticas nacionales e internacionales sobre derechos humanos y laborales.	La situación económica del país y de la región afecta la capacidad de la empresa para invertir en iniciativas de responsabilidad social. La fluctuación de los precios del petróleo impacta directamente en los ingresos de la empresa, lo cual puede influir en su capacidad de mantener proyectos de responsabilidad social.	Las comunidades locales del sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano tienen expectativas específicas respecto a la contribución de la empresa al desarrollo social. La empresa está comprometida en comprender y satisfacer las expectativas de las comunidades locales.
Factores tecnológicos	Factores ecológicos	Factores legales
La adopción de nuevas tecnologías puede mejorar la eficiencia y reducir el impacto ambiental de las operaciones. La empresa se ha comprometido en invertir en tecnología para apoyar la ejecución de programas de capacitación y	La operación de transporte de crudos tiene un impacto significativo en el medio ambiente. La empresa está consciente de evaluar y mitigar los impactos para cumplir con las normativas	La empresa se compromete en cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo aquellas relacionadas con el medio ambiente, la salud y





desarrollo profesional para los ambientales locales e seguridad ocupacional, y empleados. internacionales, los derechos laborales. incluyendo la gestión de residuos, la conservación de recursos naturales y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Análisis de Stakeholders

El análisis de *stakeholders* implica identificar a los grupos de interés y evaluar sus expectativas y necesidades. Se emplea una matriz de 2 x 2 para clasificar a los *stakeholders* según sus niveles de interés y poder, conforme se detalla a continuación:

Tabla 10.

Matriz del análisis de stakeholders.

		Interés	
		Bajo	Alto
Poder	Alto	<p>Proveedores y socios comerciales. Tienen un poder considerable en términos de suministro de bienes y servicios, pero su interés directo en las prácticas de responsabilidad social puede ser menor en comparación con otros <i>stakeholders</i>.</p>	<p>Gobiernos y líderes locales. Tienen un alto interés debido al impacto directo de las operaciones de la empresa en sus vidas y un alto poder para influir en la viabilidad del proyecto a través de su aceptación o resistencia.</p> <p>Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos, Ministerio de Energía y Minas, y Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Poseen un alto poder debido a su capacidad para regular y supervisar las operaciones de la empresa y tienen un alto interés en asegurar el cumplimiento de las leyes y el desarrollo económico sostenible.</p> <p>Junta directiva. Aunque su principal interés es el rendimiento financiero, tienen un alto poder para influir en la estrategia y las operaciones de la</p>





		empresa mediante decisiones de inversión y votaciones en la junta.
Bajo	Medios de comunicación. Aunque pueden influir en la percepción pública, su interés directo en las operaciones específicas de la empresa puede ser bajo y su poder indirecto.	Empleados y contratistas. Aunque tienen un alto interés en las condiciones de trabajo, seguridad y oportunidades de desarrollo, su poder para influir en las decisiones estratégicas de la empresa es limitado. Comunidades del área de influencia. Tienen un alto interés debido al impacto directo de las operaciones de la empresa en sus vidas, pero un poder limitado para influir en la viabilidad del proyecto. Su aceptación o resistencia, sin embargo, puede afectar la percepción pública y el éxito del modelo de responsabilidad social.

2. Evaluación del impacto social

La evaluación del impacto social examina como las operaciones de la empresa de transporte de crudos afectan a las comunidades locales y a otros grupos de interés. Este análisis incluye un diagnóstico social, un análisis del impacto potencial, y un plan de acción social para mitigar impactos negativos y potenciar los positivos.

Tabla 11.

Evaluación del impacto social.

Diagnóstico social

El diagnóstico social implica evaluar las condiciones sociales actuales en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. Se enfoca en identificar las necesidades, expectativas y preocupaciones de las comunidades locales y otros grupos de interés.

Condiciones actuales:





- **Educación.** Existen unidades educativas localizadas en las comunidades del área de influencia de la empresa de transporte de crudos. Sin embargo, en algunas comunidades los habitantes tienen dificultades para acceder al sistema educativo, por las malas condiciones de las vías y las grandes distancias que deben recorrer.
- **Salud.** Algunas comunidades tienen acceso a servicios básicos de salud, pero hace falta una mayor difusión de la salud preventiva. Las condiciones de salubridad de los servicios básicos son deficientes, especialmente en cuanto al agua potable. Por este motivo las comunidades demandan atención por parte de los gobiernos locales y de las empresas, a través de contribuciones económicas y la implementación de acciones de remediación ambiental.
- **Empleo.** Las condiciones de empleo y oportunidades laborales en la zona son limitadas, motivo por el cual los residentes se podrían beneficiar de acciones de inserción laboral en la empresa.
- **Infraestructura.** Existe disponibilidad de infraestructura básica, como agua potable (aunque no cumple con los criterios de calidad requeridos), electricidad, y transporte, pero se carece de vías de transporte en algunos casos y de un mejoramiento del estado de las vías en otros.
- **Seguridad.** El nivel de seguridad en la región es moderado, existiendo una incidencia esporádica de delitos y criminalidad. Se cuenta con el apoyo de las fuerzas de seguridad (Policía Nacional y Fuerzas Armadas).
- **Cultura y tradiciones.** Existe un bajo impacto de las operaciones de la empresa en las prácticas culturales y tradicionales de las comunidades locales.

Impacto potencial

El análisis del impacto potencial considera tanto los efectos positivos como negativos que las operaciones de la empresa pueden tener en las comunidades locales y otros grupos de interés.

Impactos positivos:

- **Desarrollo económico.** Creación de empleos y oportunidades de negocio para proveedores locales.
- **Infraestructura y servicios.** Mejora de la infraestructura y servicios básicos a través de inversiones comunitarias.
- **Capacitación y educación.** Programas de capacitación y desarrollo profesional para empleados y miembros de la comunidad.





Impacto potencial

- **Bienestar social.** Iniciativas para mejorar la salud, seguridad y calidad de vida de las comunidades locales.
-

Impactos negativos:

- **Desplazamiento y reasentamiento.** Posibles desplazamientos de comunidades debido a las operaciones de la empresa.
 - **Contaminación ambiental.** Riesgos de contaminación del agua, suelo y aire, y su impacto en la salud pública.
 - **Conflictos sociales.** Potenciales conflictos con las comunidades locales debido a la percepción de beneficios desiguales o falta de consulta previa.
 - **Cambio cultural.** Impacto en las prácticas culturales y tradiciones locales debido a la influencia externa.
-

Plan de acción social

El plan de acción social propone acciones y programas específicos para mitigar los impactos negativos y potenciar los impactos positivos de las operaciones de la empresa.

Acciones para potenciar los impactos positivos:

- **Creación de empleo local.** Priorizar la contratación de mano de obra local y apoyar el desarrollo de proveedores locales.
 - **Inversión en infraestructura.** Financiar proyectos de infraestructura que beneficien a las comunidades, como la construcción de escuelas, centros de salud y carreteras.
 - **Programas educativos y de capacitación.** Desarrollar programas educativos y de capacitación profesional para empleados y miembros de la comunidad.
 - **Iniciativas de salud y bienestar.** Implementar programas de salud y bienestar, como campañas de vacunación, construcción de clínicas y promoción de estilos de vida saludables.
-

Acciones para mitigar los impactos negativos:

- **Gestión de desplazamientos.** Desarrollar planes de reasentamiento que incluyan compensaciones justas y apoyo para la reubicación.
 - **Control de contaminación.** Implementar tecnologías y prácticas para minimizar la contaminación ambiental y realizar monitoreos regulares.
 - **Resolución de conflictos.** Establecer mecanismos de diálogo y mediación para resolver conflictos con las comunidades locales.
-



Plan de acción social

- **Preservación cultural.** Apoyar iniciativas para preservar y promover las prácticas culturales y tradiciones locales.
-

3. Análisis de sostenibilidad ambiental

El análisis de la sostenibilidad ambiental es esencial para asegurar que las operaciones de la empresa de transporte de crudos en el tramo Oriente Ecuatoriano sean compatibles con la protección y preservación del medio ambiente. Este análisis incluye la evaluación de los impactos ambientales de las operaciones, las estrategias de mitigación para reducir y gestionar dichos impactos y el cumplimiento normativo con las regulaciones ambientales locales y nacionales. A continuación, se exponen los aspectos más significativos de la evaluación del impacto ambiental de la empresa de transporte de crudos en el tramo Oriente Ecuatoriano, así como las estrategias de mitigación propuestas para reducir y gestionar los impactos ambientales:

Tabla 12.

Estrategias para la sostenibilidad ambiental.

Aspectos	Detalle del potencial impacto ambiental	Estrategias de mitigación propuestas para reducir y gestionar los impactos ambientales	Costo (\$)
Emisiones atmosféricas	<ul style="list-style-type: none">• Emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de vehículos de transporte y maquinaria.• Contaminación del aire debido a la quema de combustibles fósiles.	<ul style="list-style-type: none">• Implementación de tecnologías limpias y vehículos de bajo consumo de combustible.• Uso de energías renovables y reducción de la quema de combustibles fósiles.	10000
Contaminación del suelo y agua	<ul style="list-style-type: none">• Derrames y fugas de crudo durante el transporte.• Contaminación del suelo y cuerpos de agua cercanos,	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento preventivo y monitoreo constante de la infraestructura de transporte.	5000



Aspectos	Detalle del potencial impacto ambiental	Estrategias de mitigación propuestas para reducir y gestionar los impactos ambientales	Costo (\$)
	afectando la flora y fauna local.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de protocolos de respuesta rápida ante derrames y fugas de crudo. 	
Alteración del hábitat natural	<ul style="list-style-type: none"> • Destrucción de hábitats naturales y ecosistemas sensibles debido a la construcción y mantenimiento de infraestructuras de transporte. • Impacto negativo en la biodiversidad local. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y construcción de infraestructuras minimizando la alteración de ecosistemas sensibles. • Restauración de áreas afectadas y reforestación de zonas degradadas. 	10000
Residuos y desechos	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de residuos sólidos y líquidos provenientes de las operaciones diarias. • Manejo inadecuado de desechos peligrosos y no peligrosos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación, reducción, reciclaje y disposición adecuada de residuos sólidos y líquidos. • Capacitación del personal en prácticas de manejo de desechos y reciclaje. 	2000

4. Factibilidad técnica

La factibilidad técnica evalúa la capacidad de la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano para implementar el modelo de responsabilidad social propuesto. Este análisis se enfoca en los recursos necesarios, la capacidad actual de la empresa y el plan de implementación del modelo. A continuación, se exponen los aspectos más relevantes de la capacidad de la empresa, la gestión de recursos y el plan de implementación de la propuesta:





Tabla 13.

Capacidad de la empresa.

Capacidad de la empresa	Detalle de acciones
Infraestructura y equipamiento*	Evaluación del estado actual de la infraestructura y equipamiento de la empresa. Análisis de las instalaciones y equipamiento disponibles y su adecuación para soportar las nuevas iniciativas de responsabilidad social.
Personal y formación	Evaluación de las competencias y habilidades del personal actual. Análisis de las capacidades técnicas y formativas del personal para ejecutar las nuevas responsabilidades y tareas relacionadas con el modelo de responsabilidad social.
Tecnología y sistemas**	Evaluación de la infraestructura tecnológica actual de la empresa. Análisis de la capacidad de los sistemas actuales para soportar la implementación y seguimiento del modelo de responsabilidad social.

*Nota: * su implementación demandará una inversión de 5000 dólares correspondientes a la adecuación de infraestructura y equipamiento. ** su implementación demandará una inversión de 5000 dólares para adquisición de nuevas tecnologías.*

Tabla 14.

Capacidad de la empresa.

Gestión de los recursos	Detalle de los recursos y requerimientos
Infraestructura	Recursos. Instalaciones, equipamiento y tecnología necesarios para implementar prácticas de responsabilidad social. Requerimientos. Mejoras en la infraestructura existente, adquisición de equipos y tecnología para la monitorización ambiental y de seguridad, y establecimiento de centros de capacitación y desarrollo comunitario.
Recursos humanos	Personal necesario para llevar a cabo las acciones de responsabilidad social. Requerimientos. Contratación de personal especializado en responsabilidad social, medio ambiente, comunicación y relaciones comunitarias, así como formación y capacitación continua del personal actual.





Gestión de los recursos	Detalle de los recursos y requerimientos
Tecnología de la información	<p>Recursos. Sistemas de gestión y comunicación para facilitar la implementación y seguimiento del modelo de responsabilidad social.</p> <p>Requerimientos. Software de gestión de proyectos, plataformas de comunicación interna y externa, sistemas de monitorización ambiental y herramientas de análisis de datos.</p>
Materiales y suministros*	<p>Recursos. Materiales y suministros necesarios para llevar a cabo los programas y acciones de responsabilidad social.</p> <p>Requerimientos. Materiales educativos y promocionales, equipos de protección personal, suministros médicos y de salud, y materiales para proyectos de desarrollo comunitario.</p>

*Nota: * su implementación demandará una inversión de 2000 dólares.*

Tabla 15.

Fases de implementación del modelo de responsabilidad social.

Fases de implementación del modelo de responsabilidad social	Actividades
<p>Fase 1. Preparación y planificación</p> <p>3 meses</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico detallado de la situación actual. • Definición de objetivos, metas y estrategias específicas. • Identificación de recursos necesarios y planificación de su adquisición. • Establecimiento de un comité de responsabilidad social para supervisar la implementación.
<p>Fase 2. Desarrollo de capacidades y adquisición de recursos</p> <p>3 meses</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal especializado y formación del personal actual. • Adquisición de tecnología y equipamiento necesarios. • Desarrollo de programas de capacitación para empleados y comunidades locales. • Establecimiento de sistemas de monitorización y evaluación.





Fases de implementación del modelo de responsabilidad social	Actividades
Fase 3. Implementación de programas y acciones 12 meses	<ul style="list-style-type: none">• Ejecución de programas de responsabilidad social según lo planificado.• Implementación de medidas de mitigación ambiental y de seguridad.• Ejecución de proyectos de desarrollo comunitario y participación de las comunidades locales.• Monitoreo y evaluación continua de las acciones implementadas.
Fase 4. Evaluación y mejora continua 6 meses	<ul style="list-style-type: none">• Revisión y evaluación de los resultados obtenidos.• Ajustes y mejoras en los programas y acciones basados en los resultados y la retroalimentación recibida.• Presentación de informes y comunicación continua con los <i>stakeholders</i>.• Establecimiento de un sistema de mejora continua para mantener la efectividad del modelo de responsabilidad social.
5. Evaluación económica	

La evaluación económica de la propuesta de diseño de un modelo de responsabilidad social para la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano se basa en una estimación de los costos de implementación, un análisis de los beneficios económicos y un análisis coste-beneficio. Estos elementos permiten determinar la viabilidad económica del modelo, conforme se detalla a continuación:

Costos de implementación

La estimación de los costos asociados con la implementación del modelo de responsabilidad social incluye varios componentes, tales como la comunicación institucional, las estrategias de responsabilidad social, la gobernanza, la capacitación del capital humano y la política social. A continuación, se desglosan estos costos:





Tabla 16.

Rubros y costo de implementación de la propuesta.

Rubro	Detalle	Costo (\$)
Comunicación institucional	Desarrollo de canales de comunicación (plataformas digitales, boletines informativos, etc.).	1500
	Campañas de sensibilización y educación.	500
	Personal de comunicación (1 empleado).	7800
Estrategias de Responsabilidad Social	Diseño e implementación de las estrategias de responsabilidad social.	1000
	Consultoría para alineación con la norma ISO 26000.	5000
	Monitorización ambiental y estudios técnicos.	15000
	Auditorías y evaluaciones periódicas.	2000
Gobernanza	Establecimiento de un comité de responsabilidad social.	1000
	Capacitación en gobernanza para los miembros del comité.	1500
	Herramientas y sistemas de monitoreo.	2000
Capacitación y desarrollo del capital humano	Programas de capacitación y desarrollo profesional.	3000
Política social	Desarrollo e implementación de programas comunitarios.	20000
	Evaluación y mejora continua de las políticas sociales.	10000

Nota: Costos anualizados.



Tabla 17.*Costos totales de implementación de la propuesta.*

Rubro	Costo (\$)
Comunicación institucional	9800
Estrategias de Responsabilidad Social	9500
Gobernanza	4500
Capacitación y desarrollo del capital humano	3000
Política social	30000
Estrategias para la sostenibilidad ambiental	27000
Adecuación de la infraestructura y equipamiento	5000
Incorporación de tecnología	5000
Materiales y suministros	2000
Total	95800

El presupuesto total requerido para la ejecución del proyecto asciende a \$ 95800, cuyo financiamiento estará a cargo de la junta directiva de la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia tramo Oriente Ecuatoriano.

6. Análisis de riesgos

El análisis de riesgos es fundamental para identificar, evaluar y mitigar los posibles obstáculos que puedan surgir durante la implementación del modelo de responsabilidad social en la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia del tramo Oriente Ecuatoriano. Este análisis asegura que la empresa esté preparada para enfrentar y gestionar cualquier eventualidad que pueda comprometer el éxito del modelo.

Para la valoración del nivel de impacto de los riesgos identificados en la implementación del modelo de responsabilidad social en la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia

del tramo Oriente Ecuatoriano se utilizó una escala numérica discreta comprendida entre 1 y 10 puntos, asignándose de 1 a 4 puntos cuando el nivel de impacto es bajo, entre 5 y 7 puntos cuando el nivel de impacto es mediano, y entre 8 y 10 puntos cuando el nivel de impacto es alto. A su vez, los criterios utilizados para la valoración del nivel de impacto fueron los siguientes: grado de oposición a que se puedan ejecutar los planes de acción del proyecto, actuación al margen del cumplimiento legal, interrupción en la gestión de la comunicación organizacional y dificultad de seguimiento a través de indicadores (Uribe et al., 2018).

Por otra parte, la Probabilidad de ocurrencia del riesgo es una medida de que tan probable es que se materialice el riesgo identificado, habiéndose utilizado una escala cualitativa comprendida entre los niveles bajo, medio o alto. A continuación, se presenta el detalle de la identificación de riesgos, juntamente con la probabilidad de ocurrencia (baja, media, alta) y el nivel de impacto (bajo, medio, alto) para priorizar las acciones de mitigación:

Tabla 18.

Identificación de riesgos, probabilidad e impacto.

Identificación del riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Impacto
Resistencia interna por parte de los empleados y directivos a adoptar nuevas prácticas de responsabilidad social.	Media	8	Alto
Insuficiencia de fondos para la implementación completa del modelo.	Alta	9	Alto
Falta de claridad y efectividad en la comunicación entre la empresa y los <i>stakeholders</i> .	Media	7	Medio
Impactos ambientales como emisiones atmosféricas, contaminación del suelo y agua que no se gestionen adecuadamente.	Media	9	Alto
Desconfianza de las comunidades locales hacia las intenciones y acciones de la empresa.	Alta	8	Alto
Insuficiente formación y desarrollo de habilidades en los empleados para cumplir con las nuevas responsabilidades.	Media	6	Medio

Identificación del riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Impacto
Riesgo de no cumplir con las regulaciones ambientales y sociales locales y nacionales.	Baja	8	Alto
Fallos en la implementación tecnológica y en los sistemas de monitorización.	Media	7	Medio
Interrupciones en las operaciones de transporte debido a la implementación de nuevas prácticas y/o eventos naturales catastróficos.	Media	8	Alto

Tabla 19.

Estrategias de mitigación de riesgos.

Riesgo	Estrategias/acciones para contrarrestar o mitigar los riesgos	Costo (\$)
Resistencia interna por parte de los empleados y directivos a adoptar nuevas prácticas de responsabilidad social.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar campañas de concientización y capacitación para todos los empleados, que se centrará en educar y sensibilizar a todos los niveles de la organización sobre la importancia y los beneficios de adoptar prácticas de responsabilidad social. Las campañas de concientización incluirán sesiones informativas, talleres y materiales educativos diseñados para destacar cómo estas prácticas pueden mejorar la reputación de la empresa, contribuir al bienestar de la comunidad y alinear las operaciones con estándares internacionales. • Involucrar a los empleados en el proceso de cambio para fomentar la aceptación. Se buscará crear un ambiente de participación, donde los empleados puedan contribuir con sus ideas, expresar sus preocupaciones y ser parte del desarrollo e implementación de iniciativas de responsabilidad social. Al fomentar un sentido de pertenencia y colaboración, los empleados se sentirán comprometidos con los objetivos de la empresa y serán más propensos a adoptar las nuevas prácticas. • Establecer incentivos y reconocimientos para aquellos que apoyen activamente el nuevo modelo. Se implementarán programas de incentivos y reconocimientos que recompensen el apoyo activo y el comportamiento positivo. Estos pueden incluir bonificaciones, 	8000



Riesgo	Estrategias/acciones para contrarrestar o mitigar los riesgos	Costo (\$)
Insuficiencia de fondos para la implementación completa del modelo.	<p>reconocimientos públicos, premios y oportunidades de desarrollo profesional para quienes demuestren un compromiso destacado con las iniciativas de responsabilidad social. No solo se incentivará la participación, sino que también se destacará a los empleados ejemplares, creando modelos a seguir dentro de la organización y promoviendo una cultura de responsabilidad social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un presupuesto detallado y buscar fuentes de financiamiento adicionales. Para asegurar la viabilidad financiera del modelo de responsabilidad social, es fundamental desarrollar un presupuesto detallado que incluya todas las acciones planificadas, sus costos asociados, y un cronograma de implementación. Este presupuesto debe ser revisado y ajustado periódicamente para reflejar cambios en las condiciones económicas o prioridades estratégicas. • Priorizar las acciones de responsabilidad social más críticas y de mayor impacto. En situaciones donde los fondos son limitados, es esencial priorizar las iniciativas de responsabilidad social que sean más críticas y tengan un mayor impacto positivo en la comunidad y en la empresa. Esta estrategia implica realizar una evaluación de todas las acciones planificadas para determinar cuáles contribuirán significativamente a los objetivos de responsabilidad social y cuáles pueden ser postergadas o reestructuradas. 	-
Falta de claridad y efectividad en la comunicación entre la empresa y los stakeholders.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas de comunicación claros y efectivos tanto interna como externamente. Esta estrategia implica desarrollar protocolos estandarizados para compartir actualizaciones, reportes de progreso, y cualquier otro tipo de comunicación relevante de manera consistente y comprensible. Estos sistemas deben incluir la creación de documentos y materiales de comunicación que estén disponibles en los formatos más apropiados para los diversos grupos de interés. Además, la implementación de herramientas digitales, como plataformas de gestión de relaciones con stakeholders o intranets corporativas, puede facilitar el flujo de 	5000





Riesgo	Estrategias/acciones para contrarrestar o mitigar los riesgos	Costo (\$)
Impactos ambientales como emisiones atmosféricas, contaminación del suelo y agua que no se gestionen adecuadamente.	<p>información y mejorar la transparencia en las operaciones de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar un equipo de comunicación responsable de gestionar todas las interacciones con los stakeholders. Se deberá designar un equipo especializado en comunicación que se encargue de gestionar todas las interacciones con los stakeholders. Este equipo será responsable de desarrollar estrategias de comunicación, preparar mensajes, coordinar la difusión de información, y servir como punto de contacto central para los stakeholders. Además, el equipo deberá estar capacitado en técnicas de comunicación efectiva, manejo de crisis, y relaciones públicas para manejar adecuadamente cualquier situación que pueda surgir. • Utilizar múltiples canales de comunicación para asegurar el alcance a todos los interesados. Se deberá utilizar una variedad de canales de comunicación, como reuniones presenciales, boletines informativos, redes sociales, sitios web corporativos, y plataformas de mensajería. Al diversificar los medios de comunicación, la empresa podrá garantizar que los mensajes sean accesibles y lleguen a diferentes grupos de interés según sus preferencias y necesidades. De esa manera se podrá asegurar que cada stakeholder reciba la información de manera oportuna y en el formato que mejor le convenga. • Implementar sistemas de monitorización ambiental y planes de acción para gestionar los impactos. Se deberán implementar sistemas de monitorización que permitan medir y controlar las emisiones atmosféricas, la calidad del suelo y del agua en las áreas de operación. Estos sistemas deben incluir la instalación de equipos de medición avanzados, la realización de evaluaciones ambientales periódicas, y el establecimiento de indicadores de desempeño ambiental (KPIs) que permitan evaluar la efectividad de las acciones de mitigación. Basándose en los datos recopilados, se deben desarrollar y ejecutar planes de acción específicos para abordar los problemas ambientales identificados. 	15000





Riesgo	Estrategias/acciones para contrarrestar o mitigar los riesgos	Costo (\$)
Desconfianza de las comunidades locales hacia las intenciones y acciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal en prácticas ambientales responsables. Se deberá proporcionar formación continua sobre temas como la reducción de emisiones, la gestión de residuos, la prevención de derrames, y las mejores prácticas para la conservación del agua y el suelo. La capacitación deberá ser práctica y adaptada a los roles específicos de los empleados, de modo que cada miembro del equipo comprenda cómo sus acciones individuales pueden contribuir a los objetivos ambientales de la empresa. • Colaborar con expertos ambientales para desarrollar estrategias de mitigación efectivas. Los expertos ambientales pueden proporcionar conocimientos especializados y asesoramiento técnico sobre las mejores prácticas y tecnologías disponibles para reducir las emisiones, gestionar los residuos y prevenir la contaminación del suelo y el agua. Esta colaboración también puede incluir la participación en proyectos de investigación conjunta, estudios de impacto ambiental, y auditorías para identificar áreas de mejora y garantizar que las prácticas de la empresa cumplan con las normativas ambientales vigentes. • Involucrar a las comunidades locales desde el inicio del proceso. Esta estrategia implica incluir a los representantes comunitarios en las etapas iniciales de planificación y toma de decisiones, especialmente en proyectos o actividades que puedan afectarles directamente. Al darles voz y participación en el proceso, las comunidades se sienten valoradas, respetadas y preciben que sus intereses son tomados en cuenta. • Rendir cuentas sobre las acciones de responsabilidad social. La empresa deberá comunicar de manera abierta y honesta sus objetivos, planes, y resultados relacionados con las acciones de responsabilidad social. Esto incluye compartir informes periódicos sobre el progreso de las iniciativas, los impactos generados, y los desafíos enfrentados. Es importante proporcionar acceso a la información y facilitar auditorías independientes para que las comunidades puedan verificar las acciones de la empresa. 	20000





Riesgo	Estrategias/acciones para contrarrestar o mitigar los riesgos	Costo (\$)
Insuficiente formación y desarrollo de habilidades en los empleados para cumplir con las nuevas responsabilidades.	<p>La transparencia demuestra el compromiso de la empresa con la integridad y el respeto hacia las comunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar consultas comunitarias y establecer mecanismos de retroalimentación continua. Estas consultas deberán realizarse de manera regular y en formatos accesibles para asegurar una participación amplia y representativa. Será fundamental establecer mecanismos de retroalimentación continua, como buzones de sugerencias, reuniones comunitarias periódicas, y líneas directas de comunicación, donde las comunidades puedan expresar sus opiniones y preocupaciones en cualquier momento. La empresa debe demostrar que está dispuesta a adaptar sus prácticas basándose en la retroalimentación recibida, lo que reforzará la percepción de que las acciones de responsabilidad social están realmente enfocadas en mejorar las condiciones locales según las expectativas comunitarias. • Desarrollar programas de capacitación específicos para las nuevas responsabilidades. Para garantizar que los empleados puedan cumplir con las nuevas responsabilidades de manera efectiva, se desarrollarán programas de capacitación específicos que aborden las habilidades y conocimientos necesarios. Estos programas deben ser diseñados para alinearse con las necesidades de cada puesto y las expectativas de la empresa en cuanto a la responsabilidad social. • Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional continuo. El desarrollo profesional continuo es esencial para mantener a los empleados motivados y preparados para los cambios en sus responsabilidades. Al ofrecer oportunidades regulares de aprendizaje y crecimiento, como talleres, seminarios, cursos en línea y programas de certificación, la empresa no solo mejorará las competencias de su personal, sino que también fomentará una cultura de aprendizaje y mejora continua. • Evaluar y actualizar regularmente los programas de capacitación. Para asegurar la efectividad de los programas de capacitación, es crucial evaluarlos y actualizarlos regularmente. La evaluación se 	8000





Riesgo	Estrategias/acciones para contrarrestar o mitigar los riesgos	Costo (\$)
Riesgo de no cumplir con las regulaciones ambientales y sociales locales y nacionales.	<p>basará en los comentarios de los empleados, los resultados obtenidos y las nuevas necesidades que puedan surgir a medida que evolucionan las responsabilidades y los desafíos. Actualizar los programas de capacitación permite a la empresa adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno empresarial y en la normativa aplicable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar auditorías regulares para asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones. Las auditorías deberán ser tanto internas como externas, realizadas por expertos que puedan evaluar objetivamente las prácticas de la empresa y detectar cualquier desviación de las normas establecidas. Las auditorías permiten identificar áreas de mejora, prevenir posibles incumplimientos antes de que ocurran, y asegurar que todas las operaciones se realizan de acuerdo con las leyes vigentes. Este proceso demuestra el compromiso de la empresa con la sostenibilidad y la responsabilidad social. • Mantenerse actualizado con los cambios en las leyes y regulaciones. Se deberá establecer un sistema de monitoreo continuo de las regulaciones locales y nacionales, así como participar en seminarios, talleres y otras actividades formativas relacionadas con la legislación. Mantenerse actualizado no solo ayuda a la empresa a cumplir con las nuevas normativas, sino que también le permite anticiparse a cambios regulatorios, adaptando sus prácticas y procesos de manera proactiva. • Designar un equipo de cumplimiento normativo dentro de la empresa. Este equipo deberá estar compuesto por profesionales con experiencia en temas legales y normativos, encargados de desarrollar políticas internas, coordinar auditorías, monitorear cambios regulatorios y asesorar a todas las áreas de la empresa sobre las mejores prácticas para el cumplimiento. 	5000
Fallos en la implementación tecnológica y en los sistemas de monitorización.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pruebas y mantenimientos regulares de los sistemas tecnológicos. Las pruebas periódicas permiten identificar problemas potenciales antes de que se conviertan en fallos críticos, asegurando que los sistemas estén preparados para manejar 	10000





Riesgo	Estrategias/acciones para contrarrestar o mitigar los riesgos	Costo (\$)
	<p>situaciones reales. Los mantenimientos regulares ayudan a prolongar la vida útil de los equipos y a mantener la eficiencia operativa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Contar con un equipo de soporte técnico capacitado para resolver problemas rápidamente. Este equipo deberá estar formado por profesionales con conocimientos especializados en las tecnologías utilizadas por la empresa y en las prácticas de monitorización. Además, deben estar preparados para proporcionar soluciones rápidas y eficaces ante cualquier fallo o interrupción del sistema.• Planificar y presupuestar adecuadamente para la actualización de tecnología. Esta estrategia implica evaluar regularmente las tecnologías actuales y anticipar las futuras necesidades de actualización o reemplazo. Al establecer un presupuesto adecuado para estas actualizaciones, la empresa puede asegurarse de tener los recursos necesarios para invertir en tecnología nueva y relevante, minimizando así el riesgo de obsolescencia y fallos debidos a equipos desactualizados.	

A continuación, se detalla los costos totales incluido el costo de las estrategias y acciones para contrarrestar o mitigar los riesgos asociados a la implementación de todas las actividades que conllevaría el desarrollo de este diseño de responsabilidad social. Estableciendo de manera general el presupuesto requerido cubriendo todos los ámbitos y áreas de interés necesarias para la ejecución de este proyecto.



Tabla 20

Costos totales de implementación de la propuesta más actividades de mitigación de riesgo.

Rubro	Costo (\$)
Costos totales de implementación de la propuesta	95800
Resistencia interna por parte de los empleados y directivos a adoptar nuevas prácticas de responsabilidad social	8000
Falta de claridad y efectividad en la comunicación entre la empresa y los stakeholders	5000
Impactos ambientales como emisiones atmosféricas, contaminación del suelo y agua que no se gestionen adecuadamente.	15000
Desconfianza de las comunidades locales hacia las intenciones y acciones de la empresa.	20000
Insuficiente formación y desarrollo de habilidades en los empleados para cumplir con las nuevas responsabilidades.	8000
Riesgo de no cumplir con las regulaciones ambientales y sociales locales y nacionales	5000
Fallos en la implementación tecnológica y en los sistemas de monitorización.	10000
Total	166800

7. Aspectos legales y regulatorios

El análisis de los aspectos legales y regulatorios es esencial para asegurar que la implementación del modelo de responsabilidad social cumpla con todas las leyes y normativas aplicables. Esto no solo evita sanciones legales, sino que también fortalece la legitimidad y la sostenibilidad del modelo.

Tabla 21.

Acciones para el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias.

Naturaleza de la regulación	Acciones
Leyes ambientales. Leyes ambientales ecuatorianas que regulan la contaminación del aire, el suelo y el agua. Esto incluye la Ley de Gestión Ambiental y sus reglamentos, que establecen requisitos específicos para la prevención, mitigación y control de la contaminación.	<ul style="list-style-type: none">• Implementar prácticas de gestión ambiental que cumplan con la normativa vigente.• Realizar evaluaciones de impacto ambiental antes de iniciar cualquier nueva operación o proyecto.
Legislación laboral. Cumplir con el Código del Trabajo ecuatoriano, que regula las relaciones laborales, los derechos de los trabajadores y las condiciones de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Asegurar el cumplimiento de los derechos laborales, incluyendo el pago justo, condiciones seguras de trabajo y la no discriminación.• Establecer políticas internas que promuevan la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo.
Normativas de transporte. Regulaciones de transporte de materiales peligrosos y crudos, incluyendo normas de seguridad y protección ambiental, especialmente la Ley de Hidrocarburos.	<ul style="list-style-type: none">• Adoptar prácticas seguras de transporte que minimicen los riesgos de derrames y accidentes.• Capacitar al personal en protocolos de seguridad y respuesta a emergencias.
Legislación comunitaria. Leyes, disposiciones y decretos que protegen los derechos de las comunidades locales.	<ul style="list-style-type: none">• Involucrar a las comunidades en la planificación y ejecución de proyectos.



Naturaleza de la regulación	Acciones
	<ul style="list-style-type: none">• Respetar y promover los derechos de las comunidades locales, asegurando su participación.

Viabilidad de la propuesta

En cuanto al retorno de la inversión de \$ 166800 valoración que representa el 0.86% de utilidad neta percibida anualmente por la empresa, valor requerido para la implementación del proyecto de diseño de la responsabilidad social empresarial de una empresa de transporte de crudos en el sector de influencia tramo Oriente Ecuatoriano, se ha demostrado que, en el marco de los proyectos de responsabilidad social empresarial, “las inversiones destinadas a programas y proyectos a favor de las comunidades y del medio ambiente, así como el correcto establecimiento de estrategias y políticas de RSE, generan un impacto positivo y directo sobre el rendimiento del capital invertido” (Padilla et al., 2017). Esto conlleva a que la inversión requerida se verá compensada con el beneficio social que aportan las estrategias a ser implementadas como parte de la presente propuesta. Efectivamente, dada la naturaleza del proyecto se espera que en el mediano plazo se obtengan los resultados esperados, sin embargo, el diseño y las acciones preliminares que se están realizando han sido socializadas con representantes de la empresa, empleados y jefes comunitarios y se ha recibido buenos comentarios sobre la propuesta.





CONCLUSIONES

1. Las estrategias de responsabilidad social empresarial implementadas por las empresas de transporte de crudos se enfocan en, mediante la implementación de un conjunto de prácticas y políticas, cubrir las necesidades inherentes a determinados aspectos como: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas operativas justas, participación y desarrollo de la comunidad, entre otros. En el caso de la empresa de transporte de crudos en el tramo Oriente Ecuatoriano, si bien existe un compromiso ético y algunas políticas claras contra la corrupción, hay una falta de mecanismos efectivos para la rendición de cuentas y la socialización de las estrategias de responsabilidad social. La participación del talento humano es insuficiente y la promoción del respeto a los derechos humanos muestra áreas de mejora.
2. El estudio indica que el nivel de compromiso de la empresa con la implementación de la responsabilidad social en su zona de influencia es perceptible, pero insuficiente en algunas áreas críticas. Existe una percepción positiva sobre el cumplimiento de leyes, el principio de legalidad, los valores organizacionales y la promoción de la transparencia; pero también se evidencia un déficit de comunicación institucional, deficientes estrategias de responsabilidad social, un imperceptible modelo de gobernanza, una escasa participación del capital humano en el ámbito de la responsabilidad social y un deficiente establecimiento de una política social.
3. La comunidad local tiene una percepción mayoritariamente positiva sobre las estrategias de responsabilidad social de la empresa, destacando el impacto positivo en proyectos de desarrollo, educación y salud. Sin embargo, hay preocupaciones sobre la comunicación y la información sobre estas acciones, así como sobre el manejo de derrames de crudo.





4. La propuesta de un diseño de responsabilidad social basado en los hallazgos del estudio y las directrices de la norma ISO 26000:2010 es viable y necesaria. Los ejes de acción propuestos, como la política de responsabilidad social, las estrategias, el modelo de gobernanza, la comunicación institucional y la participación del capital humano, están alineados con las áreas de mejora identificadas. La propuesta es viable a través del análisis del entorno, evaluación del impacto social y económico, adopción de acciones para la sostenibilidad ambiental, análisis de la factibilidad técnica, formulación de estrategias para contrarrestar los riesgos y cumplimiento de los aspectos legales y regulatorios.





RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los mecanismos de socialización y rendición de cuentas, asegurando que todas las estrategias de responsabilidad social sean comunicadas de manera clara y accesible, a fin de promover una mayor participación del talento humano en la implementación de estas estrategias, y reforzar las políticas de derechos humanos.
2. Establecer una estructura de gobernanza más clara y efectiva para la responsabilidad social, con roles y responsabilidades bien definidos. La empresa debe también intensificar sus esfuerzos en áreas críticas como la transparencia y el desarrollo comunitario, asegurando que todas las iniciativas sean participativas y alineadas con las expectativas de la comunidad.
3. Mejorar la comunicación con la comunidad residente en las áreas de influencia, asegurando que toda la información sobre las acciones de responsabilidad social sea transparente y accesible. De manera que se refuercen las medidas de prevención y respuesta a derrames de crudo para minimizar el impacto ambiental y las preocupaciones de la comunidad.
4. Implementar el modelo de responsabilidad social propuesto, asegurando que todas las áreas de acción sean desarrolladas de manera integral y participativa. Complementariamente se podrían implementar indicadores clave de desempeño destinados a servir como instrumentos de medición del impacto, como referentes para la posterior ejecución de ajustes según sea necesario, promoviendo una mejora continua en las prácticas de responsabilidad social.





REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ambuludí-Amay, C., & Ortega-Castro, J. C. (2021). Implementación de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO), en el área de Infraestructura, del Departamento de Responsabilidad Social y Comunidades de Lundin Gold. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 829-858. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2452/5436>
- Andrade, M. G., Donaldo, L. D., Escobar, J. F., García, M., Muñoz, M. R., Neslin, D., Manzano, O., Roselli, D., Ruiz, J., Salazar, N., Vargas, C.A., Yoxtheimer, D., & Zamora, J. A. (2019). Informe sobre efectos ambientales (bióticos, físicos y sociales) y económicos de la exploración de hidrocarburos en áreas con posible despliegue de técnicas de fracturamiento hidráulico de roca generadora mediante perforación horizontal. Bogotá, Colombia. https://www.anla.gov.co/documentos/proyectos/03_seguinto/12_ync/21-04-2021-anla-comision-expertos-version-final-publica.pdf
- Ávila-Espinoza, A. C., & Cedeño-Pico, M. R. (2020). Las pequeñas y medianas empresas y la responsabilidad social empresarial en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 730-742. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539708>
- Ayala del Pino, C. (2021). La Responsabilidad Social Corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario jurídico y económico escurialense*, (54), 173-198. <https://publicaciones.rcumariacristina.net/AJEE/article/view/462/370>
- Briceño, A. N., Flores, J. O., & Flores, S. L. (2025). Responsabilidad social empresarial, imagen y reputación de la empresa petrolera venezolana. *Contaduría y Administración*, 70(1), 483. <http://cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/5163/2189>



- Cañas-Montañés, T. (2018). *Responsabilidad social corporativa*. (1^{ra}. ed.). Barcelona, España: Editorial Elearning, SL.
https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=Wm12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=pol%C3%ADticas+sociales+de+las+empresas&ots=4tOjUgjEeY&sig=xO_XHV6kd7Jbx_F0QYJjeQ6dGLM&redir_esc=y#v=onepage&q=pol%C3%ADticas%20sociales%20de%20las%20empresas&f=false
- Chacón-Cantos, J. , & Rugel-Kamarova, S. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad. *Revista Espacios*. 39(41).
<http://www.2.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p20.pdf>
- Devda A. (2021). Corporate Social Responsibility Policy: Impacting more but positively. *Moolya Magazine*. https://www.researchgate.net/profile/Ajay-Devda/publication/371340159_Corporate_Social_Responsibility_Policy_Impacting_more_but_positively/links/647f7b7779a722376514e205/Corporate-Social-Responsibility-Policy-Impacting-more-but-positively.pdf
- Domingues, A., Lippe-Pasquarelli, B. (2023). Corporate social responsibility: a study on the performance of companies in the social dimension within the BM&FBOVESPA'S corporate sustainability index (2014-2017). *Observatorio de la economía latinoamericana*, 21(6), 3466-3488. doi: 10.55905/oelv21n6-024.
<https://ojs.observatoriolatinoamericano.com/ojs/index.php/olel/article/view/643/408>
- Franco Vaca, D. (2022). Los efectos de la responsabilidad social empresarial y las políticas públicas sostenibles en el comportamiento del consumidor en las Pymes del ramo restaurantero de la Ciudad de Aguascalientes.
<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/2369/461685.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Finol-de Franco, M., & Vera-Solórzano, J. L. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursivo: Revista Científica*, 3(1), 1-24.
<https://drive.google.com/file/d/1vI7S1dPpkES8zUwyfenm0Jn6PmzAsKMO/view>
- Fundación EU - LAC, Kowszyk, Y., Castro, M., Maher, R., Guidolin, A., & Económicas, P. (2019). Responsabilidad Social Empresarial y Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Unión Europea, América Latina y el Caribe. https://eulacfoundation.org/system/files/responsabilidad_social_y_objetivos_de_desarrollo_sostenible_en_ue_y_lac.pdf
- García-Chiang, A. (2018). Corporate social responsibility in the Mexican oil industry: Social impact assessment as a tool for local development. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 3(1), 1-8.
https://econpapers.repec.org/article/sprijocsr/v_3a3_3ay_3a2018_3ai_3a1_3ad_3a10.1186_5fs40991-018-0038-z.htm
- Garzón Aguirre, M. C. (2024). *Evaluación de los proyectos de responsabilidad social corporativa de la estatal petrolera en las comunidades pertenecientes a la zona norte de la Amazonía del Ecuador* (Master's thesis, Quito: EPN, 2024.).
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/25620/1/CD%2014346.pdf>
- Gonçalves-Ribeiro, L., & Leite-Sampaio, J. (2023). Corporate social responsibility: between meaning and meaningless. *Veredas do Direito*. 20, 2-17.
<http://dx.doi.org/10.18623/rvd.v20.2513-ing>
- Hernández-Mendoza, S. L. , & Samperio-Monroy, T. I. (2018). *Enfoques de la Investigación. Boletín Científico de las Ciencias económico Administrativas del ICEA*, 7(13), 67-68.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/3519/4957>



- Herrera-Jordán, B. J. , & Quishpe-Gaibor, J. S. (2022). Análisis Ético de la Contaminación Ambiental en las Petroleras del Ecuador. *Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica*, 3(3), 215-225. <https://www.eumed.net/es/revistas/ocsi/ocsi-enero-22/analisis-contaminacion>
- ISO 26000: 2010 [es]. (2010). Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jing, C., Keasey, K., Lim, I., & Xu, B. (2023). Analyst coverage and corporate environmental policies. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 1-34. https://eprints.whiterose.ac.uk/193945/1/Jing%20et%20al.%20JFQA_2022_Manuscript%20with%20Internet%20Appendix_SSRN.pdf
- Mantiri, M. D. K., & Eriandani, R. (2022). Corporate governance characteristics and corporate social responsibility. *Jurnal Akuntansi (edisi elektronik)*, 12(2):78-89. doi: 10.33369/j.akuntansi.12.2.78-89. <https://ejournal.unib.ac.id/JurnalAkuntansi/article/view/19341/10219>
- Mejía-Franco, N., Echeverri-Rubio, A., & Vieira-Salazar, J. A. (2021). Gobernanza corporativa en pequeñas y medianas empresas: una revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 245-263. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223016/29066223016.pdf>
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672020000200164&script=sci_arttext



- Montenegro-Franco, A. F., & Quishpe-Gaibor, J. S. (2019). La ética en la contaminación de hidrocarburos. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 12(diciembre). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8512067>
- Muñoz-Pichardo, J. M., Lozano-Aguilera, E. D., Pascual-Acosta, A., & Muñoz-Reyes, A. M. (2021). Multiple ordinal correlation based on Kendall's Tau measure: A proposal. *Mathematics*, 9(14), 1616. <https://pdfs.semanticscholar.org/cf5b/d2b82b72302da23d60dda0a33226d0874d6d.pdf>
- Navas-Olmedo, W., Casa-Toapanta, N., & Chisag-Quimbita, G. (2023). La responsabilidad social empresarial medida por la Norma ISO 26000. Caso de estudio. *Revista de investigación SIGMA*, 10(01). <https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2928>
- OCPECUADOR (2023). Nuestra Historia. <https://www.ocpecuador.com/nuestra-historia/>
- Organización Internacional de Normalización. (2010). Guía de responsabilidad social. Directrices sobre responsabilidad social de las empresas (ISO 26000:2010). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Padilla, C. P., Arévalo, D. X., Bustamante, M. A., & Vidal, C. L. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y desempeño financiero en la industria del plástico en Ecuador. *Información tecnológica*, 28(4), 93-102. https://www.researchgate.net/profile/Carmen-Padilla-Lozano/publication/320215865_Responsabilidad_Social_Empresarial_y_Desempeno_Financiero_en_la_Industria_del_Plastico_en_Ecuador_Enterprise_Social_Responsibility_and_Financial_Performance_in_the_Plastic_Industry_of_Ecuador/links/59d55e75458515140ee44502/Responsabilidad-Social-Empresarial-y-Desempeno-Financiero-en-la-Industria-del-Plastico-en-Ecuador-Enterprise-Social-Responsibility-and-Financial-Performance-in-the-Plastic-Industry-of-Ecuador.pdf



- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Requena-Bolívar, Y. C. (2018). Investigación acción participativa y educación ambiental. *Revista Scientific*, 3(7), 289-308.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011919>
- Rico, J. (2016). Comunicación interna en la empresa una herramienta estratégica y efectiva para el éxito organizacional [Universidad Militar Nueva Granada].
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14282/RICOGONZALEZJE_NIFFER2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saha, R., Shashi, Cerchione, R., Singh, R., & Dahiya, R. (2020). Effect of ethical leadership and corporate social responsibility on firm performance: A systematic review. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(2), 409-429.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/csr.1824>
- Solís-Tepexpa, S. (2018). El Financiamiento a la innovación en economías en desarrollo. *Las Ciencias Sociales y la Agenda Nacional*. https://www.researchgate.net/profile/Marco-Montiel-Torres-2/publication/330336534_LAS_CIENCIAS_SOCIALES_Y_LA_AGENDA_NACIONAL_Reflexiones_y_propuestas_desde_las_Ciencias_Sociales_XIII_Conocimiento_ciencia_e_innovacion_contribuciones_e_impactos_a_la_problematika_social/links/5d23a43e92851cf4407273ad/LAS-CIENCIAS-SOCIALES-Y-LA-AGENDA-NACIONAL-Reflexiones-y-propuestas-desde-las-Ciencias-Sociales-XIII-Conocimiento-ciencia-e-innovacion-contribuciones-e-impactos-a-la-problematika-social.pdf#page=159



- Sugianto, S., & Soediantono, D. (2022). Literature Review of ISO 26000 Corporate Social Responsibility (CSR) and Implementation Recommendations to the Defense Industries. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(2), 73-87. <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/276/203>
- Torres, G. (2018). El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato [Univesidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28327/1/48%20GTH.pdf>
- Triantafyllidis, S. (2022). Governance, Corporate Social Responsibility, and Sustainability: The Development of the Corporate Environmental Sustainability Framework. In *Corporate Social Responsibility and Governance* (pp. 262-276). Routledge. doi: 10.4324/9781003152750-17 <https://www.highmeadowsinstitute.org/wp-content/uploads/2021/07/Social-Impact-Efforts-That-Create-Real-Value.pdf>
- Uribe-Macías, M. E., Vargas-Moreno, Ó. A., & Merchán-Paredes, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 14(1), 52-63. <https://www.redalyc.org/journal/2654/265457559004/265457559004.pdf>



ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO

La siguiente encuesta tiene por objeto recopilar información inherente a la responsabilidad social empresarial de la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia tramo Oriente Ecuatoriano, con la finalidad de valorar la situación actual corporativa.

Para el efecto se solicita cordialmente que usted colabore seleccionado en cada uno de los ítems la opción que considere que se ajuste a la situación actual.

Datos informativos:

Fecha de la encuesta:

Cargo laboral:

Tiempo de labores en la institución:

Género: Masculino ___ Femenino ___

Interrogantes:

Comportamiento ético

1. ¿Se fomenta la integridad y el respeto en el ambiente laboral?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2. ¿La empresa tiene políticas claras contra la corrupción y el soborno?



- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Comunicación institucional

3. ¿Recibe usted información clara y oportuna sobre las actividades de responsabilidad social de la empresa?

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) A veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre

4. ¿Siente que hay una comunicación abierta y bidireccional entre la empresa y los trabajadores?

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) A veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre

Estrategias

5. ¿Conoce las estrategias de responsabilidad social que implementa la empresa?

- a) Muy poco
- b) Poco
- d) Mucho
- e) Extremadamente



6. ¿Considera que las estrategias de responsabilidad social están alineadas con los valores de la empresa?

- a) Muy poco
- b) Poco
- d) Mucho
- e) Extremadamente

Gobernanza

7. ¿La empresa tiene mecanismos para garantizar la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social?

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) A veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre

Principio de legalidad

8. ¿Se promueve el respeto a los derechos humanos en todas las operaciones de la empresa?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

9. ¿Considera que la empresa actúa éticamente en todos sus procesos?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo



- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Desarrollo de la comunidad

10. ¿La empresa participa en proyectos de desarrollo comunitario en las áreas donde opera?

- a) Muy poco
- b) Poco
- c) Algo
- d) Mucho
- e) Extremadamente

11. ¿Se fomenta la participación activa de los trabajadores en actividades de voluntariado comunitario?

- a) Muy poco
- b) Poco
- c) Algo
- d) Mucho
- e) Extremadamente

Participación del capital humano

12. ¿La empresa promueve la participación y el empoderamiento de los trabajadores en temas de responsabilidad social?

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) A veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre



13. ¿Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en temas de responsabilidad social?

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) A veces
- d) Frecuentemente
- e) Siempre

Política ambiental

14. ¿La empresa tiene políticas claras para la protección del medio ambiente?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera que la empresa está comprometida con la conservación de los recursos naturales?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Política de responsabilidad social

16. ¿La empresa participa en programas sociales para mejorar las condiciones de vida de grupos vulnerables?

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) A veces



d) Frecuentemente

e) Siempre

17. ¿Se promueve la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo?

a) Nunca

b) Rara vez

c) A veces

d) Frecuentemente

e) Siempre

Valores organizacionales

18. ¿Se fomenta una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad social?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

Gracias por su colaboración!



ANEXO 2. ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS REPRESENTANTES DE LAS COMUNIDADES DE L ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CRUDOS

La siguiente entrevista tiene por objeto recopilar información inherente a la satisfacción de la comunidad del área de influencia con el ejercicio de la responsabilidad social empresarial de la empresa de transporte de crudos en el sector de influencia tramo Oriente Ecuatoriano, con la finalidad de valorar la situación actual corporativa.

Para el efecto se solicita cordialmente que usted colabore respondiendo y argumentando a cada una de las interrogantes que se le plantean a continuación.

Datos informativos:

Fecha de la entrevista:

Cargo o función:

Tiempo de labores en el cargo:

Género: Masculino ____ Femenino ____

Interrogantes:

1. ¿Considera usted que la empresa de transporte de crudos promueve la transparencia en sus operaciones?

.....

2. ¿Percibe usted que la empresa de transporte de crudos utiliza diversos canales de comunicación para informar sobre sus acciones de responsabilidad social?

.....



3. ¿Siente que las estrategias de responsabilidad social de la empresa de transporte de crudos tienen un impacto positivo en la comunidad?

.....

4. ¿Considera que existe una estructura de gobernanza clara para la responsabilidad social de la empresa de transporte de crudos?

.....

5. ¿Cree usted que la empresa de transporte de crudos cumple con todas las leyes y regulaciones ambientales relacionadas con la responsabilidad social?

.....

6. ¿Considera usted que los proyectos de desarrollo comunitario impulsados por la empresa de transporte de crudos tienen un impacto positivo en la calidad de vida de las comunidades?

.....

7. ¿Desde su perspectiva cree usted que los trabajadores de la empresa de transporte de crudos se sienten involucrados en las iniciativas de responsabilidad social?

.....

8. ¿Ha tenido usted conocimiento u observado la ejecución de actividades para reducir el impacto ambiental generado de las operaciones de la empresa de transporte de crudos?

.....

9. ¿La empresa de transporte de crudos contribuye de alguna manera a la mejora de la educación y la salud en las comunidades donde opera?

.....



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

10. ¿La dirección de la empresa de transporte de crudos acepta y responde a las críticas constructivas sobre sus acciones de responsabilidad social?

.....

Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

TRIBUNAL PROYECTO DE TITULACIÓN

Nombre y Apellidos
Presidente

Nombre y Apellidos
Secretario (a)

Nombres y Apellidos
Profesor (a) tutor (a)
del Proyecto de Titulación