



Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PLAN OPERATIVO

ANUAL DEL ÁREA DE RESPONSABILIDAD

SOCIAL CORPORATIVA DE LA EMPRESA

PUBLICA ESTRATEGICA

CORPORACIÓN

NACIONAL DE ELECTRICIDAD

(CNEL EP), EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

AUTORAS:

ANDREA ESTEFANIA MOLINA SANCHEZ

JANETH RUTH CAMPUZANO SALCEDO

TUTOR DE TESIS:

ING. COM. STALIN FIALLO CASTILLO MBA

GUAYAQUIL, ECUADOR

2018

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA EMPRESA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP), EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	ANDREA ESTEFANIA MOLINA SANCHEZ JANETH RUTH CAMPUZANO SALCEDO	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	TUTOR: ING. COM. STALIN FIALLO CASTILLO MBA REVISOR:	
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
UNIDAD/FACULTAD:	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
GRADO OBTENIDO:	INGENIERO COMERCIAL	
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:
ÁREAS TEMÁTICAS:	INVESTIGACIÓN	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Responsabilidad, social, corporación, operativo y estratégicas.	
RESUMEN/ABSTRACT	<p>En la presente investigación del trabajo de titulación desarrollado, tiene como objetivo analizar y definir la elaboración de una propuesta de mejora del plan de Responsabilidad Social, en la empresa pública de la ciudad de Guayaquil, así lograr cumplir con los objetivos, metas y obligaciones ya que con una mejor organización y manejo de las actividades se puede lograr una eficiente competitividad.</p> <p>Se desarrollará una investigación sobre el mejoramiento del Plan Operativo Anual (POA) que maneja actualmente la Corporación Nacional de Electricidad, mediante diferentes métodos y técnicas se realizará el análisis de la investigación la cual comprende tres capítulos. CAPÍTULO I.- Dentro del primer capítulo se expone el marco teórico, el cual expone los diferentes temas relacionados al trabajo investigativo, establecido en teorías o conceptos necesarios para una mejor comprensión de la investigación, ayudando así que el progreso sea más entendible, éste se realizará con fuentes bibliográficas y la debida interpretación del autor referente al análisis Responsabilidad Social de la Empresa Pública Estratégica Nacional de Electricidad CNEL, EP. CAPÍTULO II.- En el segundo capítulo se define la metodología de la investigación, es decir el enfoque de la investigación los diferentes métodos y técnicas que se deben emplear para efectuar el debido levantamiento de información. Una vez analizado estos datos se procede a la descripción y explicación detallada de los resultados obtenidos a través de la encuesta. CAPÍTULO III.- En el capítulo tres se detalla el procedimiento investigativo donde se define la propuesta que se realizará acorde a la investigación que estará conformada por estrategias que ayuden al mejoramiento sobre el Plan Operativo Anual de CNEL EP.</p>	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0982578135 - 0968050787	E-mail: andi_174@live.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre:	
	Teléfono:	
	E-mail:	



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

PHD (E) SOFIA LOVATO TORRES.

DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“Propuesta de mejoramiento del plan operativo anual del departamento de responsabilidad social corporativa de la empresa pública estratégica corporación nacional de electricidad (CNEL EP), en la ciudad de Guayaquil”** del (los) estudiante (s) **Andrea Estefanía Molina Sánchez y Janeth Ruth Campuzano Salcedo**, indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

ING. STALIN FIALLO CASTILLO
C.I. _____



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **ING. COM. STALIN FIALLO CASTILLO MBA**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **ANDREA ESTEFANIA MOLINA SANCHEZ C.I. 0923450324 Y JANETH RUTH CAMPUZANO SALCEDO C.I.:0930096425**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL**.

Se informa que el trabajo de titulación: **“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PLAN OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA EMPRESA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACIONAL NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP), EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 4% de coincidencia.

ING. COM. STALIN FIALLO CASTILLO MBA
C.I. 1200561973



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO
 COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Nosotras, **Andrea Estefanía Molina Sánchez C.I. 0923450324** Y **Janeth Ruth Campuzano Salcedo C.I.:0930096425**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“Propuesta De Mejoramiento Del Plan Operativo Del Departamento De Responsabilidad Social Corporativa De La Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad (CNEL EP), En La Ciudad De Guayaquil”** son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

ANDREA MOLINA SANCHEZ
CI.092345032

JANETH CAMPUZANO SALCEDO
C.I. 0930096425

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico:

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por fortalecer e iluminar mi corazón, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo más y más.

A mis padres, a mis hijos y a mi esposo por ser mis pilares fundamentales, quienes me han acompañado en mi trayecto estudiantil.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Autora.
Andrea Estefanía Molina Sánchez



Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme llegar a ésta etapa de mi vida.

A mis padres porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

A mis hermanas Fernanda y Geanella que más que hermanas son mis verdaderas amigas y a mis tías que me han apoyado en todo momento.

A mis hijos y a mi esposo que son mi motor de luchar cada día sin rendirme.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

A mis amigos que estuvieron presentes en la evolución y posterior desarrollo de mi tesis.

Al Ing. Stalin Fiallo por impartir sus conocimientos, su tiempo y su asesoría a mi vida académica.

Autora.

Andrea Estefanía Molina Sánchez



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico:

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por fortalecer e iluminar mi corazón, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo más y más.

A mi madre por ser mis pilares fundamentales, quienes me han acompañado en mi trayecto estudiantil y de vida.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Autora.
Campuzano Salcedo Janeth Ruth



Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida.

A mis padres porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

A mis amigos que estuvieron presentes en la evolución y posterior desarrollo de mi tesis.

Al Ing. Stalin Fiallo por impartir sus conocimientos, su tiempo y su asesoría a mi vida académica.

Autora.

Campuzano Salcedo Janeth Ruth

CONTENIDO

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	iii
LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS DEL PROYECTO	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos	4
HIPÓTESIS	4
VARIABLES	4
MARCO REFERENCIAL	5
MARCO TEÓRICO	5
Responsabilidad Social Corporativa.....	5
Principales entidades ecuatorianas promotoras de la RSE	13
IRSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial)	13
CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social)	14
MARCO CONCEPTUAL	18
El Plan Operativo Anual (Poa)	20
Desarrollo Sostenible	22
Corporación	25
Stakeholders	27
MARCO CONTEXTUAL	30
Servicio De Rentas Internas (SRI)	30
Municipalidad de Guayaquil	31
Benemérito Cuerpo de Bomberos	32
Contraloría General del Estado	32
Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL)	33

Centro Nacional de Control de la Energía (CENACE)	34
Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)	35
Empresa Coordinadora de Empresas Públicas (EMCO EP)	35
Ministerio del Ambiente	36
Teniendo como objetivos:	36
Métodos del nivel teóricos utilizados	37
Método estadístico matemático	37
Tipo de investigación	38
Investigación exploratoria	38
Investigación descriptiva	39
Población y Muestra	40
Análisis de los resultados	41
Encuesta	41
Empleados y consumidores	41
PROPUESTA	55
Introducción	55
OBJETIVOS DEL PROYECTO	55
Objetivo general	55
Objetivos específicos	56
Justificación	56
Importancia	57
Plan de Mejora de Gestión empresarial para la CNEL, EP	57
Identificación de los problemas	57
Descripción de la propuesta	58
Características del plan de mejora	58
Propuesta de acciones a desarrollar	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
Conclusiones	62
Recomendaciones	62
BIBLIOGRAFÍA	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividad de CNEI EP	41
Tabla 2. Importancia de la Responsabilidad Social.....	42
Tabla 3. Servicio que brinda.....	43
Tabla 4. Capacitación Servicio al Cliente.....	44
Tabla 5. Disponibilidad de ayuda a los usuarios.....	45
Tabla 6. Desarrollo de las Actividades	46
Tabla 7. Actividades que realiza CNEI EP.....	47
Tabla 8. Consideración a Plan de Mejora	48
Tabla 9. Socialización.....	49
Tabla 10. Responsabilidad Social Corporativa	50
Tabla 11. Capacitaciones	51
Tabla 12. Desarrollo de Actividades POA.....	52
Tabla 13. Control del Cumplimiento.....	53
Tabla 14. Gestión de Mejoras para el POA	54
Tabla 15. Diseño de actividades que amplíe su POA.....	59
Tabla 16. Capacitación al personal del servicio al cliente.....	60
Tabla 17. Cronograma para el Plan de Mejoras	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Responsabilidad Social en la Corporación	6
Figura 2 Desarrollo Sostenible	22
Figura 3 Objetivos del Desarrollo Sostenible	23
Figura 4 Sector Público	23
Figura 5 Los Stakeholders	27
Figura 6 Medio Ambiente	29



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Tema: “Propuesta de Mejoramiento del Plan Operativo Anual del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad (CNEL EP), en la ciudad De Guayaquil””

Autoras: Andrea Estefanía Molina Sánchez
Janeth Ruth Campuzano Salcedo

Tutor: Ing. Com. Stalin Fiallo Castillo MBA

RESUMEN

El presente trabajo proponer un plan de mejora de Responsabilidad Social, en la empresa CNEL EP de la ciudad de Guayaquil, para el cumplimiento del manejo de las actividades para una eficiente competitividad.

Investigaremos el Plan Operativo Anual (POA) actual de la Corporación Nacional de Electricidad para proponer nuestro mejoramiento. CAPÍTULO I.- expondremos el marco referencial, investigando en las fuentes bibliográficas las técnicas de adelanto científico para superar falencias en este tipo de área. CAPÍTULO II.- Definimos la metodología de la investigación, enfocando los diferentes métodos y técnicas para efectuar el levantamiento de información. Una vez obtenidos estos datos procederemos a la descripción y explicación detallada de los resultados a través de la encuesta.

CAPÍTULO III.- realizamos nuestra propuesta en concordancia a la investigación que estará conformada por estrategias que ayuden al mejoramiento del Plan Operativo Anual de CNEL EP.

Palabras claves: corporación, plan operativo, gestión, estratégica y medio ambiente.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Tema:“Propuesta de Mejoramiento del Plan Operativo Anual del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad (CNEL EP), en la ciudad De Guayaquil””

Autoras: Andrea Estefanía Molina Sánchez
Janeth Ruth Campuzano Salcedo

Tutor: Ing. Com. Stalin Fiallo Castillo MBA

ABSTRACT

The present work proposes a plan of improvement of Social Responsibility, in the company CNEL, EP of the city of Guayaquil, for the fulfillment of the management of the activities for an efficient competitiveness.

We will investigate the current Annual Operating Plan (POA) of the National Electricity Corporation to propose our improvement. CHAPTER I.- We will expose the referential frame, investigating in the bibliographical sources the techniques of scientific advance to overcome failures in this type of area. CAPÍTULO II.- We define the methodology of the investigation, focusing on the different methods and techniques to carry out the information gathering. Once obtained these data we will proceed to the description and detailed explanation of the results through the survey. CHAPTER III.- We make our proposal in accordance with the research that will be made up of strategies that help to improve the Annual Operating Plan of CNEL EP.

Keywords: corporation, operational plan, management, strategy and environment.

INTRODUCCIÓN

CNEL EP es la mayor Empresa de Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el Ecuador, se constituyó en sociedad anónima como CNEL S.A. mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A.

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, se constituyó mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 por el presidente de la República, Rafael Correa Delgado, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, actualmente tiene la responsabilidad de servir a más de 2,3 millones de clientes, con una cobertura del 95% dentro de su área de servicio.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

La Responsabilidad Social en las empresas inicia en Estados Unidos, a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos como el Apartheid.

El nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los Derechos en 1972, el Informe Brundtland en 1987 o el protocolo de Kyoto en 1997; el nacimiento de grupos civiles como Amnistía Internacional, WWF, Greenpeace o Transparencia Internacional; las iniciativas formales empresariales como AA1000, SA8000, las Directrices de la OCDE o el mismo Pacto Mundial; así como el surgimiento de

organizaciones como la Global Reporting Initiative o el Instituto Ethos, son todos, acontecimientos que han servido como bloques para levantar esta construcción social y medioambiental conocida como Responsabilidad Social Empresarial.

Hoy, la Responsabilidad Social se halla institucionalizada, a través de distintos organismos alrededor del mundo; hoy se habla de una manera sólida de sustentabilidad; hoy se han realizado grandes documentos como el Libro Verde y el Blanco; y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE o la tan ansiada ISO26000 que aún no llega pero que ya podemos vislumbrar; y hoy también los buenos ejemplos de responsabilidad social se multiplican por el mundo.

Esto logra despertar el interés en todos los ciudadanos, que empiezan a creer que mediante su trabajo en diferentes empresas y actividades pueden colaborar con mejoras en diversas áreas como lo es la social, industrial y ambiental y de esta manera hacer que las empresas realicen cambios y una mayor implicación en los problemas que la rodean.

La Responsabilidad Corporativa, es un término que hace relación a un conjunto de obligaciones y compromisos, tanto legales como éticos de manera no solo Nacional sino a su vez Internacional, que se dividen en los impactos que las actividades que realizan las empresas producen en los diferentes ámbitos.

De esta manera se va logrando que las empresas hagan consciencia de lo importante y necesario que es incorporar las debidas precauciones sociales, industriales y medioambientales, como parte de su estrategia de negocio.

La RSC no es algo estático, al contrario va a seguir generando muchos más cambios en la sociedad que se sumaran con el tiempo y darán a su vez nuevas visiones corporativas que ayudaran a una mejora constante a las empresas.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La empresa CNEL, EP es una entidad que se dedica a la comercialización y distribución de energía hacia los diferentes sectores de nuestro país, La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, se constituyó mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 por el Presidente de la República, Rafael Correa Delgado, con el fin de prestar los servicios públicos.

Actualmente tiene la responsabilidad de servir a más de 2,3 millones de clientes, con una cobertura del 95% dentro de su área de servicio.

El principal problema radica en la falta de desarrollo de diversas actividades que se encuentren relacionadas con la sociedad, la innovación de proyectos creativos y un mejoramiento en la planificación de las actividades anuales a realizar.

JUSTIFICACIÓN

El actual proyecto de investigación se lo realiza con la finalidad de analizar la gestión corporativa que posee La Empresa CNEL, EP y cuáles son las falencias con las que cuenta actualmente la entidad para de esta manera poder identificar una solución al problema, para ello el proceso investigativo se encargará de definir y verificar las posibles causas que se presenten la entidad.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo general

- Elaborar una propuesta de mejora del plan de Responsabilidad Social de la Empresa CNEL EP., en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la empresa CNEL, EP
- Definir estrategias para optimizar las actividades de los Planes Operativos de Responsabilidad Social.
- Establecer la solución al problema.

HIPÓTESIS

El establecimiento de una propuesta de mejora, permitirá a la empresa CNEL, EP desarrollar una Gestión Corporativa más eficiente.

VARIABLES

Variable independiente: Propuesta de mejora

Variable dependiente: Desarrollo de la Gestión Corporativa

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social es un tema que se presenta desde principios del siglo XX, dicho vínculo reconocido como la primera relación entre la empresa y la sociedad, buscando promover el comportamiento de las empresas de manera ética, sostenible y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente, con esto se pretende animar al desarrollo de políticas y estrategias empresariales.

Las empresas ligadas a la Responsabilidad Social Corporativa son constituidas para fomentar la creación de valores en las corporaciones, la misma que se ve relacionada en el cumplimiento de los programas, proyectos y contrataciones, y estos a su vez vinculados con la comunidad para generar una mayor satisfacción y poder cubrir las necesidades de los clientes. “La sociedad espera que las organizaciones brinden un buen servicio, que ofrezcan y ayuden al crecimiento y desarrollo de la comunidad”.

La Responsabilidad Social Corporativa nace en el origen de las empresas que se encuentran basadas sus ideas, acciones y resultados en la importante aplicación de los valores, la cual permite que las empresas se desarrollen de un modo más justo, con mucha equidad y sobre todo sustentable frente a las demás empresas. Los valores que refleje una corporación son muy significativos para nuestros clientes, proveedores, para los colaboradores que ayudan a representar de manera idónea a una empresa y/o corporación.

Esto se muestra realizada cuando se ven expresadas en las actividades desarrolladas, mediante las cuales se demuestra la intervención de los diferentes grupos de interés, por medio de mayores oportunidades económicas, políticas, sociales y sostenibilidad ecológica, tratando de esta manera de superar los diversos niveles de requerimiento que se presenten como: legal, ética, económica, y lograr construir una buena reputación que a su vez se sustentan en crear relaciones de confianza y de esta manera obtiene legitimidad frente a la sociedad en la que se desarrolla.

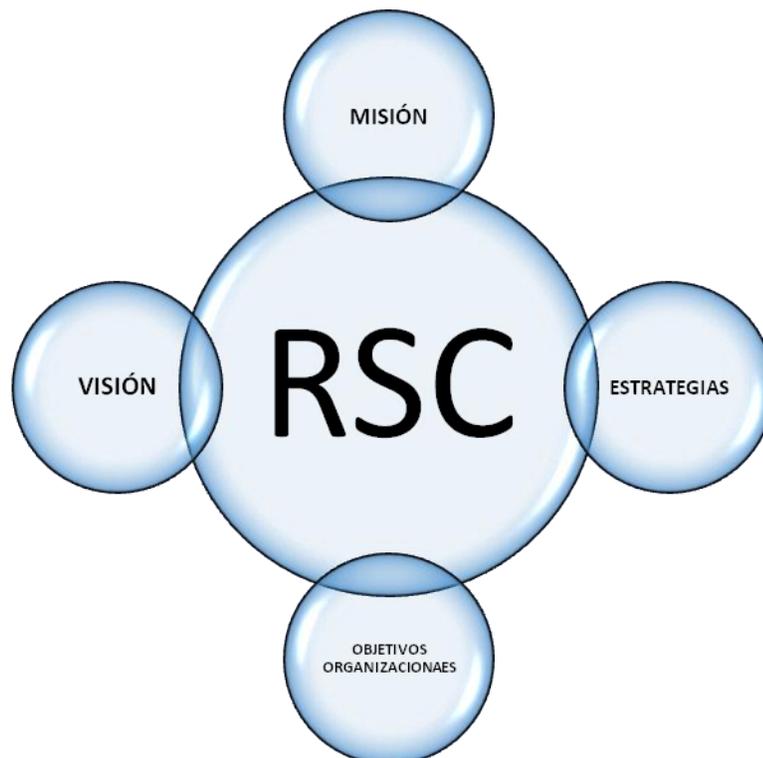


Figura 1 Responsabilidad Social en la Corporación

Las empresas vinculadas a la RSC, es muy esencial que en sus estrategias de negocio incluyan varias dimensiones que conducen a cumplir los objetivos tanto financieros como los sociales y los ambientales, buscando con estas actividades así

beneficiar a los diferentes grupos de interés de la comunidad, con el propósito de un desarrollo sostenible para las corporaciones.

Es muy importante el cumplimiento de las actividades que se desarrollen como RSC, debido que para las empresas es de mucho valor el resultado que se logre obtener de cada una de las actividades realizadas, el establecer las estrategias adecuadas a las actividades de las empresas buscan así lograr cumplir con cada uno de los objetivos organizacionales de la corporación de una manera óptima y responsable.

Es relevante en toda corporación contar con buenos principios y valores, siendo parte de ellos un gran grupo de colaboradores, que al ir desarrollando un trabajo en equipo para lograr cumplir un objetivo en común que beneficie a la empresa, creando así los pilares sociales y ambientales, y con este desarrollo alcanzar una mejor economía integral, global y con sostenibilidad ayudando de esta manera el crecimiento de la corporación y mejorar la situación competitiva y valorativa.

La responsabilidad social corporativa (RSC) es un término que, aplicado al ámbito empresarial, trata de una responsabilidad de carácter ético, entendida como la gestión responsable de las organizaciones empresariales. Abarca aquellas responsabilidades que la empresa asume ante la sociedad o ante sus grupos de interés («stakeholders», en inglés), porque lo exige la ley, porque forman parte de su función, o porque la organización lo asume voluntariamente (AULA DEL ACCIONISTA, 2013).

La responsabilidad social corporativa, alude a un modelo estratégico y responsable de gestión de empresas, gobiernos, sindicatos, trabajadores y organizaciones no

gubernamentales, que contempla los impactos económicos sociales y ambientales derivados de la actividad empresarial.

La Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social, formada por representantes del Gobierno, CEOE, CEPYME, CC.OO Y UGT, aprobó en diciembre de 2007 un documento “La responsabilidad social de las empresas. Diálogo Social” en el que define la RSC como:

“Un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones leales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.” (Grupo Cavala, 2015).

En España, la definición de Responsabilidad Social Empresarial fue ampliada por el Foro de Expertos del Ministerio de Trabajo, encargado de elaborar un documento publicado en julio de 2007 para orientar las políticas de RSE del Gobierno, y que definió la RSE como:

“Además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivasen de sus acciones.” (Grupo Cavala, 2015).

ISO 26000 define a la Responsabilidad Social Empresarial como:

“la Responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la Sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, stakeholders; esté en cumplimiento con la legislación aplicable y sea consistente con normas internacionales de comportamiento; y esté integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.” (Grupo Cavala, 2015).

Los principios de la responsabilidad social señalados en la ISO 26000 hace referencia a la rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes involucradas, al principio de legalidad, a la norma internacional de comportamiento, y a los derechos humanos.

Las materias destacadas de la responsabilidad social mencionadas en esta norma se relacionan con gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

La Confederación Granadina de Empresarios definen a la Responsabilidad Social Corporativa en:

"La RSC es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la

comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida" (CGE, 2009).

"La RSC es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente" (CGE, 2009).

"La RSC se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa" (CGE, 2009).

"La RSC es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales". Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (CGE, 2009).

"La RSC se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSC es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración". Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas (CGE, 2009).

"La RSC hace referencia a la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas" (CGE, 2009).

The Center for Corporate Citizenship at Boston College identifica RSC con "ciudadanía corporativa", definiéndola como la manera en que la empresa integra valores sociales básicos en sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas. Según el Banco Mundial, la ciudadanía corporativa se basa en el reconocimiento de que las empresas tienen derechos y responsabilidades que van más allá de la maximización de las ganancias en el corto plazo. El término es el preferido para referirse a la RSE en Estados Unidos (Mans Unides, 2016).

Según el Foro de expertos en RSC del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales "la Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto de los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones" (Mans Unides, 2016).

Forética define la RSE como el fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente (Mans Unides, 2016).

Según la AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas) la Responsabilidad Social Empresarial es el: "conjunto de obligaciones y

compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos" (Mans Unides, 2016).

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social: "La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales" (Mans Unides, 2016).

La organización sin ánimo de lucro BSR, Business for Social Responsibility define la RSE como "la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa" (Mans Unides, 2016).

Según el libro verde de la Comisión de las comunidades europeas con sede en Bruselas, para fomentar un marco en Europa sobre la responsabilidad social de las empresas, responsabilidad social es: "La integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores".

Principales entidades ecuatorianas promotoras de la RSE

IRSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial)

El Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador es una organización privada, sin fines de lucro, siendo parte de la Fundación Horizontes, una persona jurídica aprobada mediante Acuerdo N° 472, del 29 de diciembre 2005, por el Ministerios de Educación y Cultura de la República del Ecuador.

Para el IRSE la Responsabilidad Social, por su dilatado ámbito, es un medio idóneo de integración de las acciones estratégicas de las Organizaciones con sus valores y principios; inculcando a que las acciones empresariales y sus metas no descuiden los valores auténticos que permitan el desarrollo de la persona, el bienestar de la sociedad, el cuidado del medio ambiente y la consolidación del desarrollo sostenible (IRCE, 2016).

Las áreas de acción del IRSE son:

- ✓ Información y difusión.- En el Ecuador, al igual que en otros países, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se había restringido a la filantropía, a las donaciones, a la caridad, al marketing social y a la asistencia social, donde el IRSE toma como primera iniciativa el difundir los auténticos conceptos y componentes actuales de la responsabilidad social empresarial con el afán de orientar, informar y guiar a los diversos niveles de la sociedad.
- ✓ Formación de capacidades.- El IRSE desarrolla conferencias, charlas, seminarios, encuentros y capacitaciones con el fin de entregar bases,

fundamentos y herramientas de la cultura de Responsabilidad Social no solo a empresas, sino a las instituciones académicas, agrupaciones, gremios, etc.

- ✓ Investigación y desarrollo.- El IRSE investiga, analiza, selecciona, adapta y desarrolla metodologías y herramientas, que tornen eficaz el impulso y la implantación de la cultura de RSE.

CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social)

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social es una organización privada sin fines de lucro, siendo la red más importante de organizaciones comprometidas y que promueven la Responsabilidad Social desde el año 2005.

(CERES, 2016)

CERES se ha caracterizado en promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, con un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad justa y sostenible.

CERES ha llevado a cabo diversas alianzas de cooperación tanto nacional como internacional, con organizaciones afines a sus propósitos de promover la Responsabilidad Social en el país y en la Región, entre ellas tenemos:

- ✓ Ministerio de Trabajo
- ✓ Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad.
- ✓ Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.
- ✓ Cámara de Comercio de Guayaquil

- ✓ Cámara de Comercio de Cuenca
- ✓ Agencia Metropolitana de Promoción Económica
- ✓ Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social
- ✓ Naciones Unidas
- ✓ Instituto ETHOS
- ✓ Fundación CODESPA
- ✓ La Agencia de la ONU para los Refugiados

Enfoques de distintos organismos e instituciones internacionales

Son diversas las instituciones que se han pronunciado en relación a la responsabilidad social corporativa, sus enfoques giran en elementos relacionados con las dimensiones sociales, económica, ambientales los mismos que son mediatizados por valores éticos, el respeto y la responsabilidad sobre los diversos impactos generados en la sociedad, con lo que las empresas ganarían legitimidad social y ambiental frente a nuestra sociedad.

Para el Banco Internacional de Desarrollo (BID) la responsabilidad social implica:

Una visión sobre la empresa que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, a las comunidades y al medio ambiente como una estrategia integral que le da un valor agregado, y a su vez mejora la situación competitiva de la empresa. La RSC se trata más bien de un conjunto comprensivo de políticas, prácticas y programas que en conjunto con las operaciones y procesos para una mejor toma de decisiones corporativas. Las empresas se ven motivadas a adoptar y mejorar las estrategias de

RSC, como resultado de las presiones ejercidas de los consumidores, proveedores, empleados, comunidades, inversores, organizaciones de actividades y otras partes interesadas. Se ha obtenido un resultado muy importante en el incremento de la RSC.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) señala que la responsabilidad social es:

Una forma de realizar los negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, haciendo parte de ella el respeto a los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. A medida que pasa el tiempo la responsabilidad social se va convirtiendo en un tema cada vez más central en las agendas corporativas, con temas centrales como el manejo de riesgo, la innovación y la creación de valor.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que la responsabilidad social en las empresas es:

Es como el reflejo de la manera en que las organizaciones toman en consideración las repercusiones que tiene sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores en los que se basan.

El enfoque del Banco Mundial (BM) sobre responsabilidad social corporativa se centra en:

Es el comportamiento ético de las empresas y a su vez contribuir al desarrollo económico sustentable trabajando con los stakeholders, logrando así un mejor resultado para la empresa.

La Responsabilidad Social en las Empresas Públicas Eléctricas

Responsabilidad Social en la gestión del sector público de la empresa eléctrica.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) introduce en sus artículos 66 (literal 15 y 26), 204 y 278 (lit. 2) el concepto de Responsabilidad Social como un requerimiento del ejercicio del derecho al desarrollo de actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de la solidaridad, responsabilidad social y ambiental; lo cual debe de ser implementado en el desarrollo del país, basándose en la equidad, igualdad de derechos, la inclusión económica, social, cultural, etc. En el art. 315 señala que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

La Ley Orgánica de Empresas Públicas expidió que entre sus objetivos plantea “fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilizando racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social” (Compras Públicas, 2008).

El valor agregado de la RSE La Responsabilidad Social puede ser justificada por distintas motivaciones tanto externas como internas, ya sean de orden instrumental, político, entre otras, el contexto externo ofrece también un conjunto de presiones para

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

MARCO CONCEPTUAL

Responsabilidad social, es el compromiso, obligación y deber que poseen cada integrante de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y a su vez proteger el medio ambiente, debido a la actividad económica realizada por diversas empresas están causando daño al medio ambiente.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente es que se establecen requisitos ambientales, que los responsables de cada empresa y se exige al Estado a proclamar leyes ambientales y verificar su aplicación y su cumplimiento.

Por ejemplo, las estrategias de responsabilidad social por parte de un ente gubernamental, una empresa o una organización, pueden ser la recuperación de espacios públicos para el disfrute de los vecinos de la comunidad.

El cumplimiento de la responsabilidad social genera beneficios para la sociedad y la empresa u organización, ya que aumenta su reputación, fomenta la confianza pública y mejora la salud de los trabajadores y de los individuos que conforman la sociedad.

Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social corporativa está ligada a los aspectos medioambientales o sociales que componen una empresa.

Por lo general, la empresa realiza diversos programas sociales que logran alcanzar beneficios útiles tanto internamente como para la comunidad, mejorando la calidad de los individuos que laboran en ella y de los vecinos que viven alrededor.

Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial es la gestión ética, transparente y legal por parte de las empresas u organizaciones con el fin de disminuir los impactos negativos del medio ambiente y la sociedad.

Actualmente, las gestiones empresariales se basan en una postura responsable en torno al impacto de las actividades que se llevan a cabo, por tanto, crean planes para actuar desde la óptica de desarrollo sustentable.

Responsabilidad Social Ambiental

Se refiere a los diferentes programas o planificaciones que adopta la empresa para preservar o salvaguardar la naturaleza en conjunto y a las futuras generaciones.

Actualmente, las empresas adoptan estrategias para reducir el impacto ambiental, y tienen como objetivo principal la sustentabilidad.

Responsabilidad Social Universitaria

La responsabilidad social universitaria se refiere a que la universidad no solo tiene como objetivo formar excelentes y reconocidos profesionales, sino individuos comprometidos con el desarrollo del país y de la comunidad.

El Plan Operativo Anual (Poa)

Es el principal instrumento utilizado en la planificación para presentar de manera agregada la información que se genera de la planificación operativa de un proyecto, con periodicidad de un año o menos. Las actividades programadas y los recursos se pueden dividir por trimestres o semestres para facilitar la ejecución y el seguimiento a las mismas.

La planificación estratégica es un aspecto central del proceso de la organización de la ejecución del proyecto. Permite definir las orientaciones básicas de trabajo de todas las entidades participantes de la ejecución. Resultado de su aplicación se establecen principios, valores y procesos que deben cumplir los participantes en un proyecto, para alcanzar los objetivos y resultados planeados. En este sentido, la estrategia resultante es el elemento normativo de todo el proyecto.

El POA debe adaptar los objetivos generales de la organización a cada segmento que la compone, y traducir la estrategia global de la misma en el día a día de sus responsables, y así establecer las acciones y productos más representativos que permitirán avanzar en la concreción de los retos estratégicos y las metas establecidas. Buscar orientaciones eficientes que promuevan una economía de recursos, realizar una

observación de la situación, así como de las consecuencias que se puedan derivar de las mismas

¿Para qué sirve?

En términos generales pretende orientar la dinámica de los procesos y el uso de los recursos disponibles, convirtiendo los propósitos institucionales en objetivos claros y evaluables a corto plazo.

Esto se traduce en:

- Dirigir “el cambio anual” hacia la Visión que tiene el equipo directivo.
- Comunicar los objetivos prioritarios, conectando la gestión diaria con la Estrategia
- Asignar recursos en función del coste-beneficio y aportación de valor
- Implicar y coordinar esfuerzos de los líderes y sus equipos
- Reducir la improvisación y prevenir riesgos
- Medir y transmitir credibilidad y confianza en la gestión de la organización
- Optimizar los resultados con recursos limitados

Desarrollo Sostenible



Figura 2 Desarrollo Sostenible

Se define «el desarrollo sostenible como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, el desarrollo sostenible ha emergido como el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo. Consta de tres pilares, el desarrollo sostenible trata de lograr, de manera equilibrada, el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente, busca que la sociedad haga conciencia y muy independiente al trabajo que realice siempre debe priorizar el cuidado al medio ambiente (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2009)



Figura 3 Objetivos del Desarrollo Sostenible

Sector Público



Figura 4 Sector Público

El sector público, es una parte del Estado que se ocupa tanto de la producción, la posesión, la venta, el suministro, entrega y distribución de bienes y servicios por y para

el gobierno o sus ciudadanos, ya sea nacional, regional o local / municipal (Meza, 2003).

Ejemplos de partes del sector público son:

- La seguridad social,
- La administración de la planificación urbana y
- La organización de la defensa nacional.

El papel y el alcance del sector público y del sector estatal son a menudo la mayor distinción en cuanto a las posiciones económicas de la filosofía política socialista, liberal y capitalista.

En general, los socialistas están a favor de un gran sector estatal en proyectos y empresas del Estado, al menos en los puestos de mando o sectores fundamentales de la economía (aunque algunos socialistas están más a favor de un gran sector de cooperativas en su lugar). Los liberales tienden a favorecer a un sector público de tamaño medio que se limite a la prestación de los programas universales y servicios públicos esenciales.

Por último, los capitalistas promueven un mayor sector privado y el sector público mínimo necesario para la protección de los derechos de propiedad, la creación y aplicación de las leyes y la solución de conflictos.

Las Funciones Que Se Le Asignan Al Sector Público:

- Fomentar la eficiencia económica, para ello, interviene tratando de corregir los fallos del mercado, provee de bienes públicos, defiende la libre competencia, etc.
- Mejora la distribución de la renta. El Estado redistribuye la renta, tratando de ayudar a los ciudadanos con rentas más bajas, por medio de la política de impuestos y de gastos y también mediante la regulación.
- Propiciar la estabilidad y el crecimiento económico. Al tratar de suavizar las fluctuaciones cíclicas intenta evitar los aumentos del nivel de desempleo en las recesiones y de los precios en las fases expansivas.

Corporación

Una asociación de personas autorizadas para actuar como una única sociedad según la ley, teniendo derechos y obligaciones distintos de los individuos que están formando el organismo. Una corporación - también denomina sociedad corporativa -es una persona jurídica, constituida por personas físicas para cumplir un objetivo determinado, posee derechos y obligaciones recogidas en la ley, muy parecidas a una persona natural (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2015)

Las normas de las corporaciones comerciales equilibran los intereses de la administración que gestiona la corporación, los acreedores, accionistas y empleados que contribuyen con su trabajo. Una característica importante de una corporación, aunque no universal, es la responsabilidad limitada que consiste en que, en caso de

que la corporación quiebre, los accionistas solo perderán su inversión y los empleados sus trabajos, pero ninguno de ellos será responsable por las deudas contraídas con los acreedores de la corporación.

Aunque el derecho de sociedades varía de acuerdo a cada jurisdicción, existen cuatro características fundamentales de una corporación comercial:

- Personería jurídica
- Responsabilidad limitada
- Acciones transferibles
- Gestión centralizada bajo una estructura directiva.

Gestión

La gestión es un juego de consensos, desacuerdos y transformaciones que implican a toda la institución y a todos sus integrantes. La gestión implica un modo de comprender y de hacer nuestros proyectos desde una cuádruple perspectiva articulada; en nuestro caso: la político-cultural, la sanitario-social, la económica y la organizacional comunicacional.

En definitiva, la gestión siempre implica un trabajo de diagnóstico (entendido incluso como reconocimiento de nuestros interlocutores, sus marcos de referencia y sus campos de significación), de construcción de la memoria colectiva (que otorgue sentido histórico a los procesos), de análisis e interpretación del presente común (que permita la articulación de diferencias y la creatividad frente a problemas y desafíos) y la construcción del proyecto institucional (como un camino nunca prefijado del todo donde confluyen imaginarios, expectativas, quehaceres, prácticas, identidades y experiencias diferentes).

¿Qué es Gestionar?

Gestionar, es el arte de hacer posible un rumbo y alcanzar una meta en medio de las dificultades y de la imprevisibilidad de los acontecimientos. No se trata de las dificultades o de silenciar los conflictos, sino de crear alternativas de viabilidad para los procesos que vive un grupo, una organización o una institución. Para ello es necesario ponderar, negociar, producir siempre nuevos consensos. Porque cuando nos referimos a la gestión, en definitiva, estamos hablando de una acción política.

Lo esencial de los conceptos administración y gestión está en que los dos se refieren al proceso de planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar; como plantea Fayol al principio del siglo o Koontz posteriormente.

Stakeholders



Figura 5 Los Stakeholders

En toda organización, además de sus propietarios, participan diversos representantes y grupos sociales que están constituidos por las personas o entes que,

de una manera u otra, tienen interés en el desarrollo de la institución porque se encuentran relacionadas de manera directa e indirectamente, con la misma.

En estos grupos de interés podemos mencionar a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, inversores, entes públicos, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, organizaciones civiles, la comunidad y la sociedad en general.

El término Stakeholders fue acuñado por primera vez por **R. Edward Freeman** en su libro *Strategic Management: A Stakeholders Approach*, publicado en 1984, en el cual su autor sostenía que estos grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en la planificación estratégica de los negocios.

Así, el éxito o el fracaso de una corporación afecta no solo a sus dueños, sino también a los trabajadores y a sus familias; a los proveedores, a los competidores, así como a la comunidad donde se encuentra inserta, entre otros.

Existen dos categorías que son:

- ✓ **Los Stakeholders primarios**, que son aquellos necesarios para el funcionamiento de la organización, es decir, todos aquellos que tienen una relación económica directa con la empresa, como los accionistas, los clientes o los trabajadores.
- ✓ **Los Stakeholders secundarios**, que son aquellos que no participan directamente en las actividades de la empresa, pero que, sin embargo, se ven

afectados por ella, como, por ejemplo, los competidores o la comunidad, entre otros.

Traducir efectivamente la palabra *stakeholder* al español es un poco difícil, pues no existen palabras que den cuenta de este concepto en nuestro idioma. De modo que podemos optar por una variedad de traducciones dependiendo del sentido que asuma la palabra en determinados contextos. Así, algunas traducciones sugeridas serían 'interesado', 'afectado por el proceso' o 'parte interesada'. Mientras que para *stakeholders*, en plural, la traducción más próxima sería 'grupos de interés' (Rivera Rodriguez, 2011)

Medio Ambiente



Figura 6 Medio Ambiente

Entorno natural en el cual una organización se encuentra operando, como es el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones es muy importante tomar las precauciones adecuadas para mantener un entorno sano y libre de contaminaciones y no destruir la naturaleza y su entorno.

Por eso, resulta fundamental concienciarnos y concienciar a los que nos rodean de la importancia de los pequeños gestos y acciones cotidianas, los cuales, muchas veces pasan desapercibidos, pero a largo plazo adquieren un papel muy importante en nuestro entorno.

En nuestras manos está aplicar y enseñar a las siguientes generaciones la importancia de reciclar, ahorrar energía, reutilizar, a utilizar menos papel, a llevar bolsas de tela al supermercado, entre otras acciones, pues nuestro ejemplo es sin duda la mejor referencia para buscar lograr un cambio.

Y al realizar estas buenas prácticas las trasladamos al sector empresarial, nos encontramos con las políticas de **responsabilidad social ambiental**, que son su manual de actuación para cuidar el planeta. (ISM)

MARCO CONTEXTUAL

Las competencias y facultades de CNEL EP, están definidas en el Decreto Ejecutivo No. 1459 expedido con fecha 13 de marzo de 2013 por el señor Presidente Constitucional de la República, Econ. Rafael Correa Delgado, mediante el cual se creó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP.

Servicio De Rentas Internas (SRI)

Organismo autónomo ecuatoriano, cuya finalidad principal es el cobro de los impuestos, a partir de un listado de contribuyentes. Su creación se dio bajo la antigua base de Dirección General de Rentas.

Municipalidad de Guayaquil

Es el organismo máximo de gobierno seccional en el cantón Guayaquil el cual administra de forma autónoma al gobierno central. Está conformada por el alcalde, el concejo cantonal y las diferentes direcciones municipales.

Entre las funciones de la Municipalidad está la regulación de ordenanzas y resoluciones; que ayuden a establecer e impulsar la política a seguir, de acuerdo a las metas de la Administración Municipal. Cuyo objetivo es satisfacer las necesidades colectivas de la urbe, según lo establecido por la ley para su desarrollo y fines del Estado.

La organización administrativa de la Municipalidad ésta de acuerdo con las necesidades peculiares propias de su organismo. Como la importancia de prestar servicios públicos, y la cuantía de la hacienda municipal. La que responderá a una estructura, que permita tener toda y cada una de las funciones que a ella competen, para su correcto cumplimiento.

Dentro de sus políticas están:

- ✓ El incremento de los servicios públicos de la comunidad.
- ✓ Mantener el buen estado de los servicios ciudadanos.
- ✓ Ejercer un correcto control en materia de: higiene, salubridad y asistencia social.
- ✓ Promover un nivel cultural - educacional que ayude a afianzar la identidad poblacional entre los moradores del cantón.
- ✓ Procurar fuentes de financiamiento al ordenamiento racional y lógico del costo corporativo, para su fortalecimiento en el área administrativa.

- ✓ Coordinar acciones con otros organismos de la ciudad y de la provincia, que ayuden a optimizar los recursos para una verdadera solución a los problemas de la metrópoli.

Sistematizar la información en las distintas áreas, a fin de efectivizar el servicio para con la comunidad.

Benemérito Cuerpo de Bomberos

Es el organismo de respuesta ante emergencias de incendios estructurales, incendios forestales, rescates vehiculares, atención pre-hospitalaria, rescate en estructuras colapsadas e incidentes con materiales peligrosos en Guayaquil. Los miembros del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil cuentan con un gran nivel de preparación nacional e internacional que nos permite actuar con rapidez y profesionalismo ante cualquier auxilio, trabajando desinteresadamente para salvaguardar la vida y los bienes de los habitantes de Guayaquil.

Esta entidad se encuentra encargada de controlar las normas de seguridad que debe de tener una empresa desde la más pequeña a la más grande y a su vez establece las normas bajo las cuales todo negocio debe de desarrollarse.

Contraloría General del Estado



La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 211, establece que la Contraloría General del Estado es un organismo técnico, encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (Contraloría, s.f.).

Las funciones que debe cumplir la institución se encuentran detalladas en el artículo 212, del texto constitucional y son las siguientes:

1. Dirigir el sistema de control administrativo, que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.
2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos sujetos a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado.
3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.
4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite.

Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL)



Con la Ley Orgánica del Servicio Público Eléctrico de enero 16 del 2015, se presenta como modelo de responsabilidad de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio alumbrado público general, precautelando los intereses de la ciudadanía.

Regula los aspectos técnico-económicos y operativos del sector, continúa elaborando pliegos tarifarios, emitiendo regulaciones y efectuando los controles correspondientes.

Centro Nacional de Control de la Energía (CENACE)

La Ley de Régimen del Sector Eléctrico, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 43 de 10 de octubre de 1996, en su Art. 11 disponía que el sector eléctrico nacional estaría estructurado entre otros, por el Centro Nacional de Control de la Energía – CENACE, una Corporación Civil de derecho privado, de carácter eminentemente técnico, sin fines de lucro, encargada del manejo técnico y económico de la energía en bloque, garantizando en todo momento una operación adecuada que redunde en beneficio del usuario final.

Administra con seguridad, calidad y economía, el funcionamiento técnico y comercial del Sistema Nacional Interconectado - SNI y de las interconexiones internacionales; para satisfacer las necesidades de energía eléctrica en el país y de la ciudadanía. CENACE, en el marco de sostenibilidad y de conciencia social, en cuyos balances considera tanto los resultados económicos, ambientales y socioculturales, reconoce su compromiso de, (CENACE, s.f.)

- ✓ Establecer y revisar periódicamente objetivos y metas de calidad, ambiente, seguridad, salud en el trabajo, y responsabilidad social empresarial, en coherencia con esta política.
- ✓ Cumplir con las normas y regulaciones legales vigentes en el Ecuador, así como con aquellos compromisos asumidos, aplicables a la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo; y responsabilidad social empresarial.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de sus procesos de gestión, asumiendo la responsabilidad por la calidad de sus productos y servicios.
- ✓ Mantener una gestión ética y socialmente responsable con sus partes interesadas (clientes, proveedores, trabajadores, comunidad, autoridades) que forman parte de su cadena de valor.

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Fue creada el 9 de Julio del 2007, es el ente rector del sector eléctrico ecuatoriano y de la Energía Renovable. Es la responsable de satisfacer las necesidades de Energía Eléctrica del país, mediante la formulación de normativa pertinente, planes de desarrollo y políticas sectoriales para el aprovechamiento eficiente de sus recursos.

Garantizando la provisión de electricidad respondiendo a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

Empresa Coordinadora de Empresas Públicas (EMCO EP)

Creada mediante el Decreto Ejecutivo Nro. 842 de 07 de diciembre de 2015, publicado en el Registro Oficial Nro. 647 11 de diciembre de 2015; con el objetivo de

planificar, articular, coordinar, controlar y validar las políticas y acciones de todas las empresas públicas.

La Empresa Coordinadora de Empresas Públicas (EMCO EP) para las empresas públicas fortalece la gestión empresarial haciéndolas transparentes, eficientes y rentables. Definiendo una estrategia general denominada T.E.R. (Transparencia, Eficiencia y Rentabilidad) siendo de esto un pilar fundamental de sus gestiones.

Ministerio del Ambiente

Según lo estipulado en la Constitución Política del Ecuador en el 2008, el Ministerio del Ambiente velará por un ambiente sano, respetando los derechos de la naturaleza.

Teniendo como objetivos:

- ✓ Reducir la vulnerabilidad ambiental, social y económica frente a cambios climáticos.
- ✓ Incorporar los costos y beneficios ambientales y sociales en los indicadores económicos, priorizando las actividades productivas de menos impacto y estableciendo mecanismos de incentivo adecuado.
- ✓ Reducir el consumo de recursos (electricidad, agua y papel) y de producción de desechos.
- ✓ Manejo de conflictos socio ambientales a través de la incorporación de los enfoques de participación ciudadana.

- ✓ Fortalecer la institucionalidad del Ministerio del Ambiente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

Métodos del nivel teóricos utilizados

Para realizar la presente investigación es necesario adoptar métodos a nivel teóricos con el propósito llevar a cabo búsquedas documentales que permitan conocer en esencia el objeto de estudio, desde que se revela como problema hasta llegar a la posible solución que brindará la posibilidad a la empresa CNEL, EP., alcanzar de forma eficiente los objetivos trazados desde un inicio en la corporación.

En relación a los antes mencionado es preciso destacar que se conseguirá información desde el punto de vista teórico empleando el método lógico – abstracto ya que es muy importante vincular cada una de las definiciones conceptuales de la problemática que presenta la corporación.

Métodos a nivel empírico utilizados

En lo que se refiere a los métodos empíricos, en este caso se tomará en cuenta para el levantamiento de la información estudios desarrollados a través de la medición y la observación, en la cual, mediante un conjunto de variables relacionadas al problema se empleará una indagación metódica u ordenada que facilitará el análisis cuantitativo de las mismas para conseguir resultados precisos que podrá ser objeto de análisis e interpretación de una manera más sencilla.

Método estadístico matemático

En relación al método estadístico matemático, para este caso en particular se usará la Estadística Descriptiva puesto que resulta de mucha importancia analizar todas las

variables concernientes a la gestión que realiza la corporación en su entorno interno; cabe mencionar que aquel método estará debidamente respaldado por un cuestionario no estructurado que será utilizado para el desarrollo de encuestas; por otra parte, dicho cuestionario en su contenido contendrá preguntas cerradas con respuesta de “sí o no”, las mismas que tendrán un comportamiento de filtrado, a su vez se propondrán interrogantes con diversas alternativas.

Tipo de investigación

La investigación de campo permite la posibilidad de reunir información de mucha importancia, la misma que es extraída directamente en el lugar donde se ocasionan los hechos o el problema, para ello, es esencial que el investigador debe tener un contacto directo con el objeto de estudio sin manipular o controlar variable alguna.

Sobre la necesidad de buscar información que permita identificar las causas y los efectos que ha contraído la empresa CNEL, EP.

Con la actual gestión empresarial, la recopilación de los datos mediante las encuestas.

Alcance de la investigación

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria tiene por objetivo brindar una visión más amplia de una manera general sobre la naturaleza del problema que se tiene bajo estudio.

La presente investigación adoptará un estudio exploratorio debido a que resulta importante obtener conocimientos sobre la problemática que se presenta en la empresa CNEL, EP tratando a través del marco teórico temas relacionados principalmente a la gestión empresarial y entre otras variables relacionadas al objeto de estudio.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como propósito detallar de una manera adecuada todas las situaciones o eventos que se presentan con el problema, en otras palabras, demuestra los diferentes aspectos, dimensiones o componentes del objeto que se está estudio.

Bajo el principio de la investigación descriptiva se llevará a cabo un estudio empírico el cual permitirá conocer los principales problemas que presenta la organización, tendremos una descripción total de su entorno o cual servirá de ayuda para saber cómo llegar a los mismos.

Modalidad de la investigación

Investigación Campo

Según el autor Corona E. (2015) en la página web ejemplos de investigación define a la investigación de campo como:

“Un tipo de investigación” que consiste en que los investigadores acudan a la zona del problema o pregunta o cuestión a realizar observaciones tratando de evitar interactuar con el entorno de dicho problema para poder obtener resultados más reales y fieles.

Según Arias F. en su libro “El proyecto de investigación” define que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigadores, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las

condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (2012)

La investigación de campo nos ayuda a recolectar y seleccionar mejor los datos obtenidos, a través de la indagación de los sucesos que se esté investigando, para de esta manera poder sacar una conclusión clara y precisa de toda la información recopilada.

Población y Muestra

La población de la investigación es el grupo de personas, elementos y objetos que participan del fenómeno que se define en el análisis del problema de investigación, también se lo conoce como universo. Cuando ésta es muy grande, el muestreo es necesario para el investigador ya que es complejo entrevistar a todos los miembros de la población sin que se vea afectado el tiempo, recursos y esfuerzo.

La encuesta se realizara a un total de 200 personas donde 169 son los empleados de la corporación y 31 son los clientes.

Análisis de los resultados

Encuesta

Empleados y consumidores

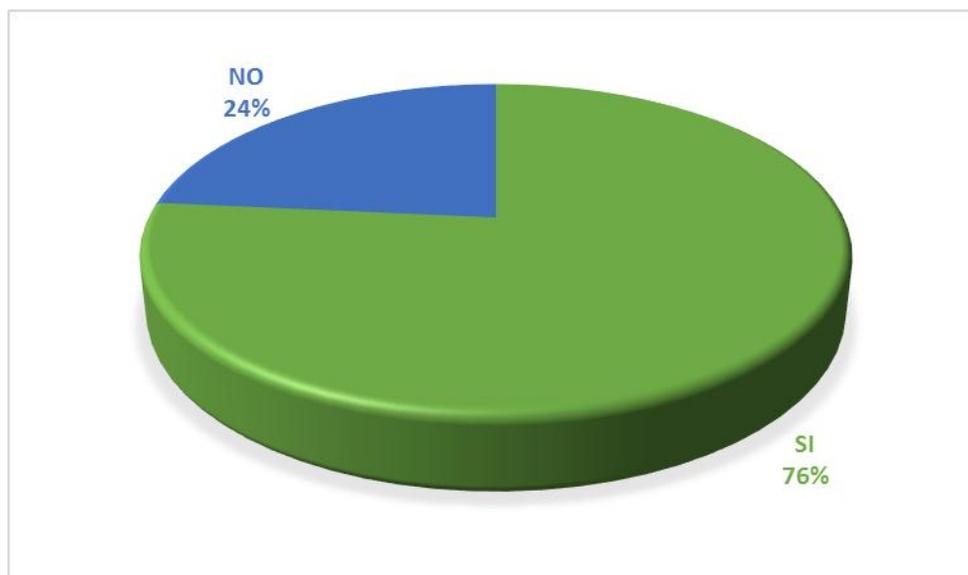
1. ¿Conoce usted la actividad que realiza CNEL EP?

Actividad de CNEL EP

Tabla 1. Actividad de CNEL EP

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	153	76%
NO	47	24%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



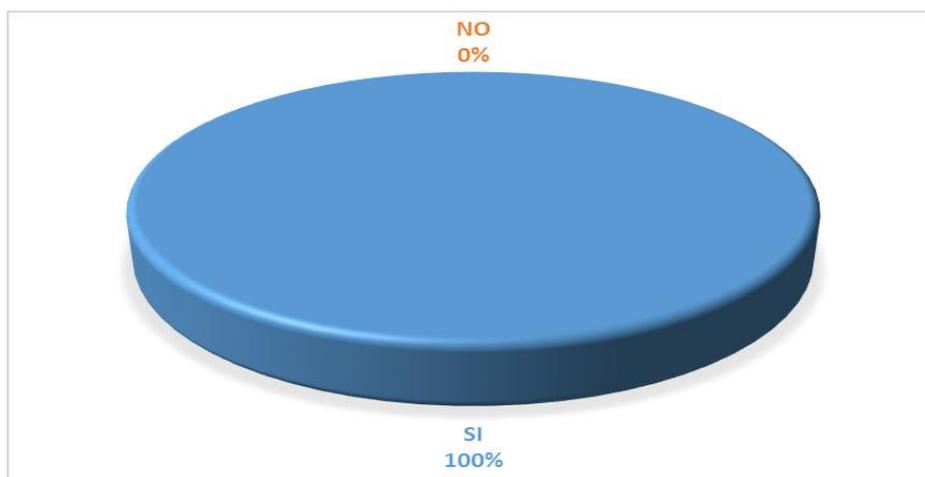
Con el fin de resaltar qué tan importante resultaría conocer la actividad que realiza CNEL EP por las personas investigadas, fue importante conocer que el 76% si conoce a diferencia de un 24% desconoce la actividad que realiza.

2. Considera usted importante la responsabilidad social en el desarrollo de la gestión corporativa de CNEL EP

Tabla 2. Importancia de la Responsabilidad Social

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	200	100%
NO	0	0%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



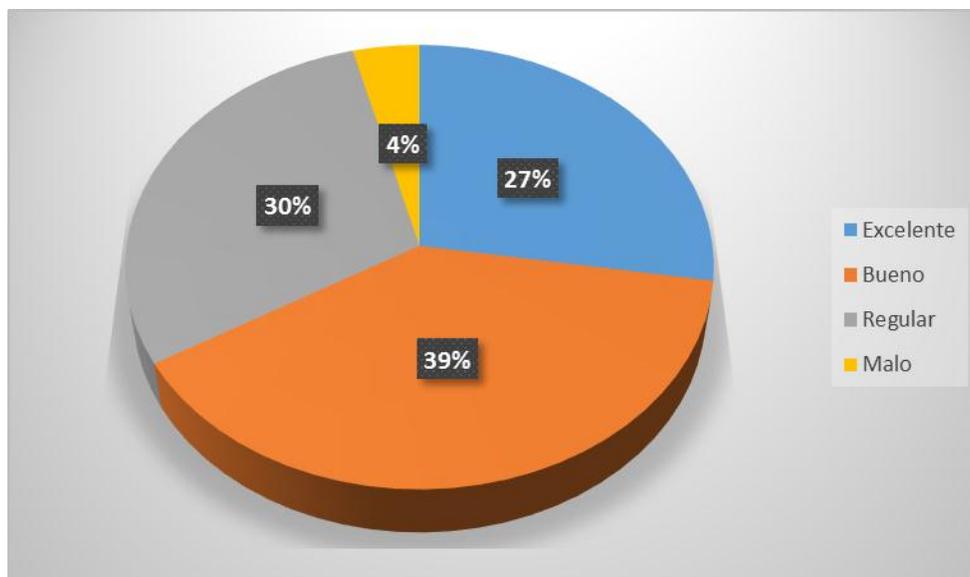
Pues mediante la encuesta podemos recalcar que si es de mucha importancia el desarrollo de la Responsabilidad Social en la empresa CNEL EP de acuerdo a las personas investigadas demostrando un 100% al SI.

3. Cómo califica usted el servicio que le brinda la empresa?

Tabla 3. Servicio que brinda

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	55	27%
Bueno	78	39%
Regular	59	30%
Malo	8	4%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de “Encuestas” Elaboración propia.



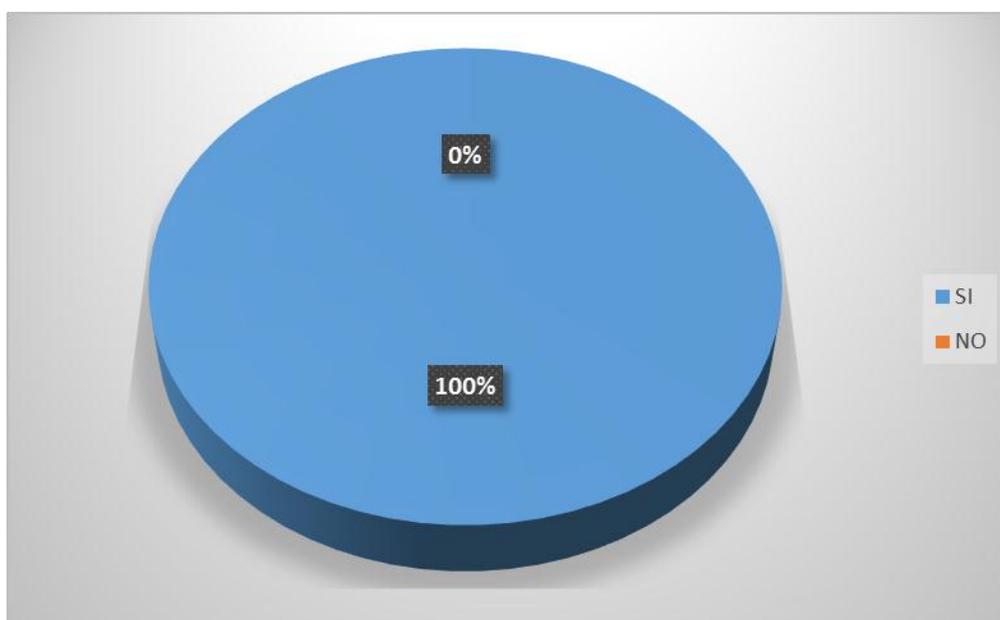
Con el fin de resaltar lo importante que es el servicio al cliente, de acuerdo a las personas encuestadas, se resalta que la atención brindada es obteniendo un mayor porcentaje calificado como Bueno con un 39%.

4. Considera usted necesario que los empleados sean capacitados constantemente para mejorar el servicio al cliente

Tabla 4. Capacitación Servicio al Cliente

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	200	100%
NO	0	0%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



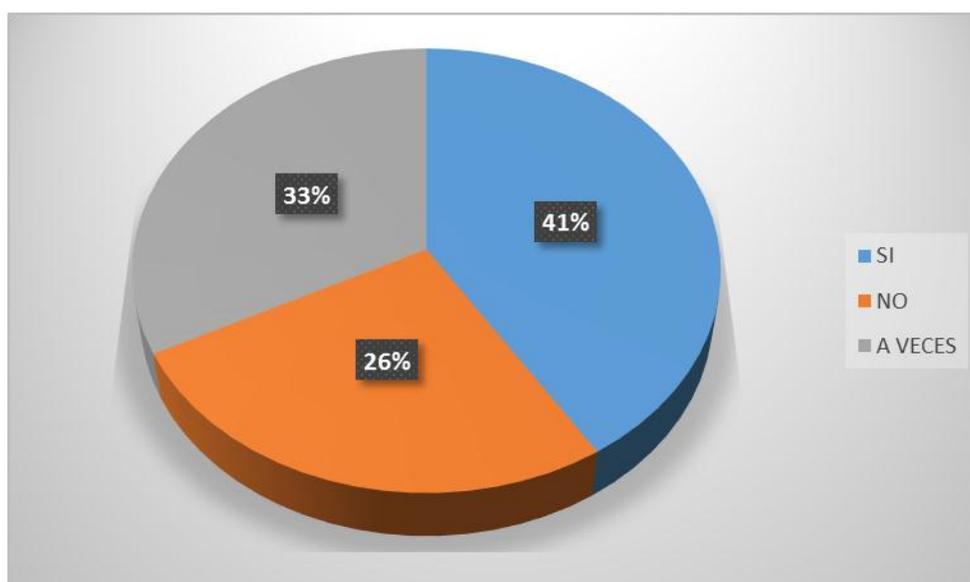
Con el objetivo de mejorar y ampliar los conocimientos de los empleados de CNEL, EP, en base a las personas encuestadas indican que es de mucha importancia la capacitación constante de los trabajadores, demostrados en un 100% de la encuesta.

5. ¿Los empleados se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios?

Tabla 5. Disponibilidad de ayuda a los usuarios

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	82	41%
NO	53	26%
A VECES	65	33%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



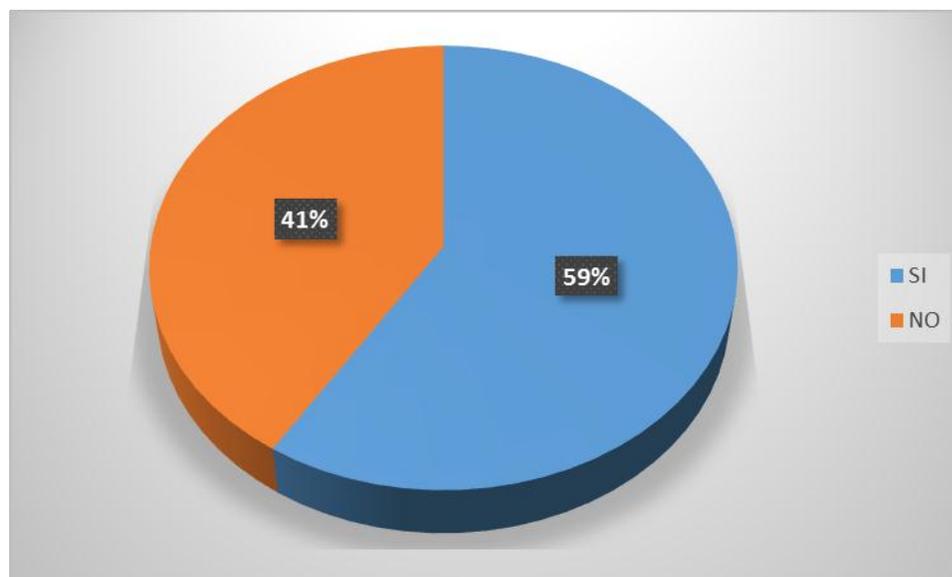
Mediante la encuesta realizada se muestra que solo un 41% de los usuarios indican que los trabajadores de CNEL, EP están dispuesta a brindar ayuda a las dudas de los clientes, con un restante que muestra que no están prestos para colaborar.

6. Crees usted que CNEL EP tiene déficit en el desarrollo de actividades con la sociedad?

Tabla 6. Desarrollo de las Actividades

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	118	59%
NO	82	41%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de “Encuestas” Elaboración propia.



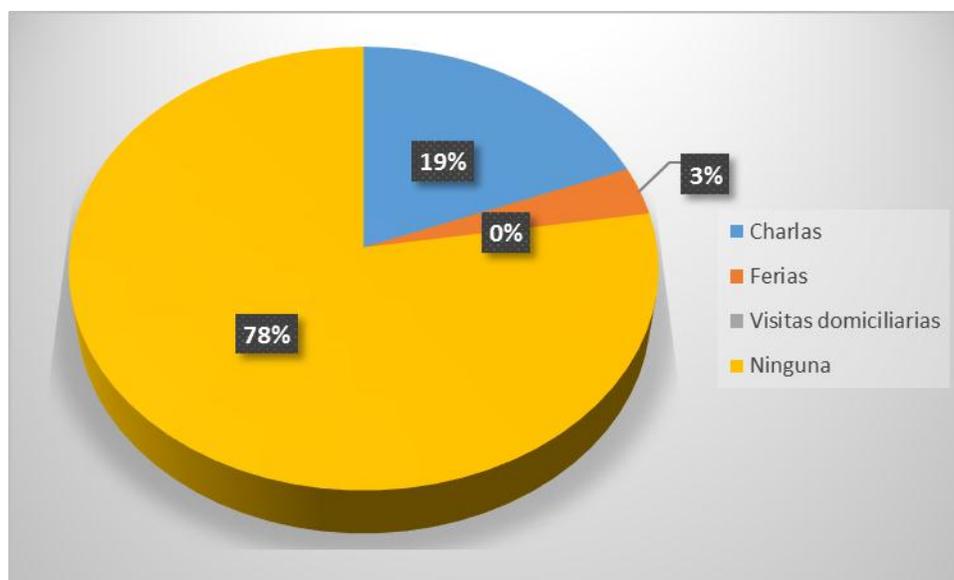
Con el fin de resaltar qué tan importante es el realizar actividades, que beneficien a la sociedad se muestra que el 59% de los usuarios expresa que si presentan un déficit en el desarrollo de sus actividades.

7. Conoce usted alguna actividad que realice CNEL EP con la sociedad?

Tabla 7. Actividades que realiza CNEL EP

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
CHARLAS	38	19%
FERIAS	7	3%
VISITAS DOMICILIARIAS	0	0%
NINGUNA	155	78%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



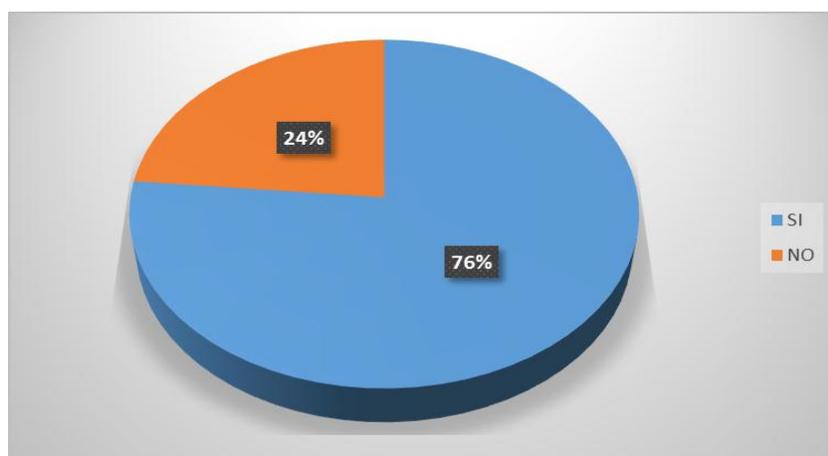
Con el fin de resaltar la falta de actividades se muestra que un 78% de la población, desconoce las actividades que realiza CNEL EP, con la sociedad y un 19% que lo conocen mediante charlar y un porcentaje mínimo de ferias.

8. Considera usted necesario que realizando un nuevo plan de mejora ayudaría a CNEL EP a crear una mejor Responsabilidad Social Corporativa?

Tabla 8. Consideración a Plan de Mejora

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	153	76%
NO	47	24%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



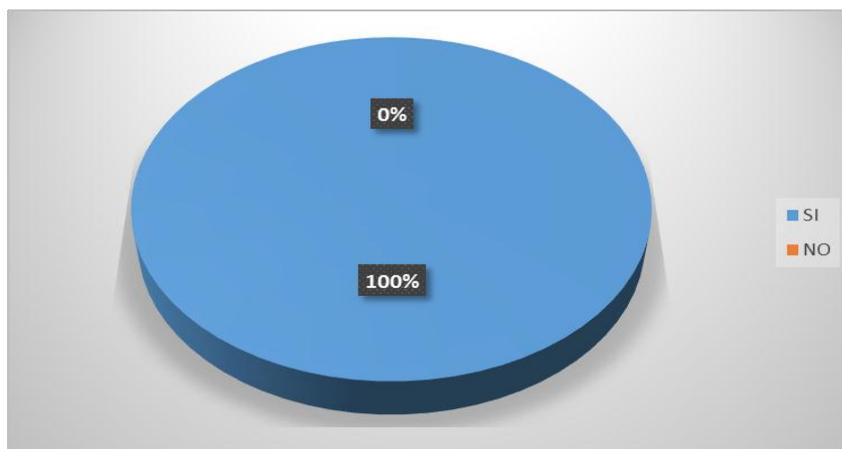
Demostrando con un 76% de las encuestas, se obtiene que Si es muy necesario un Plan de mejoramiento que beneficie tanto a la empresa como a los usuarios.

9. Considera usted necesario que CNEL EP realice campañas de socialización para sus consumidores?

Tabla 9. Socialización

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	200	100%
NO	0	0%
TOTAL	200	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



Como consulta final demostramos que CNEL, EP necesita realizar mayor cantidad de actividades entre ellas socializaciones que ayuden a transmitir información y lograr cubrir las necesidades de los clientes.

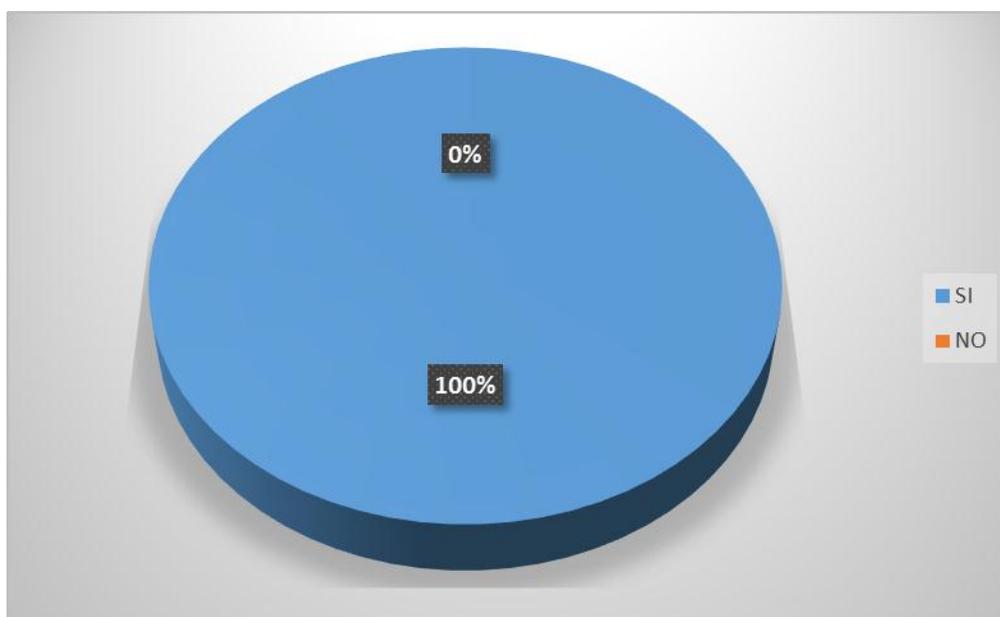
ENCUESTA ENCARGADOS DE AREA

1. Cree usted que la Responsabilidad Social Corporativa, es parte fundamental para las diversas áreas de trabajo?

Tabla 10. Responsabilidad Social Corporativa

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



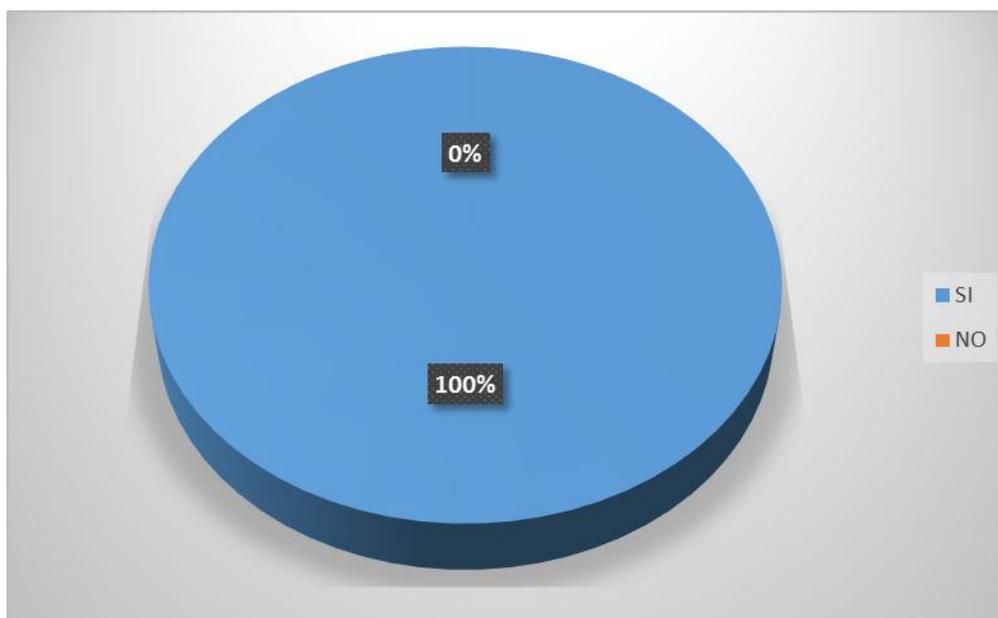
La responsabilidad social es de mucha importancia para las empresas ya que es la parte y modo de llegar a la sociedad es el medio por el cual se conoce a la corporación, demostrado con 100% en la encuesta realizada a los encargados del área.

2. El departamento de Responsabilidad Social Corporativa cuenta con cursos de capacitación, para la mejora de su área

Tabla 11. Capacitaciones

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



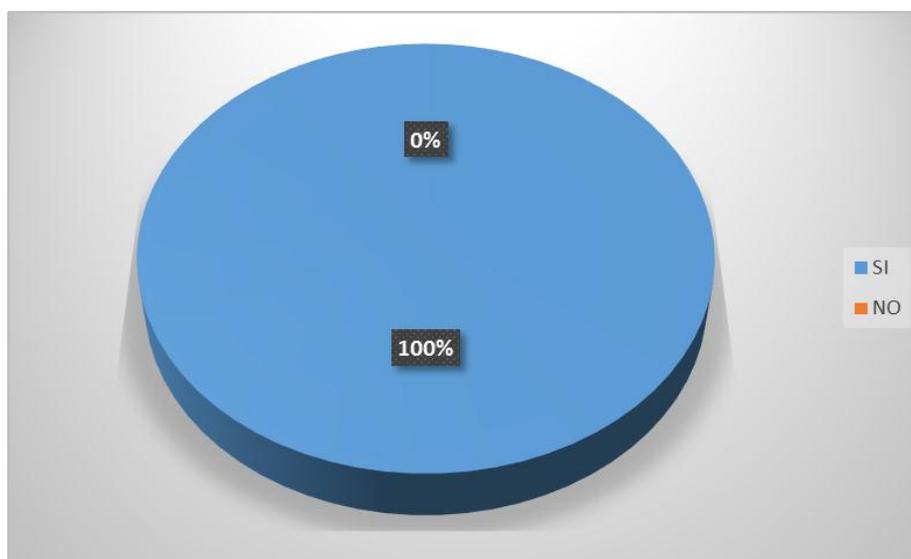
Es de vital importancia la capacitación constante al personal de trabajo ya que por medios de ellos se demuestra la imagen de la empresa, resaltando con 100% en la encuesta realizada.

3. Realizan periódicamente un control del desarrollo de las actividades del Plan Operativo Anual

Tabla 12. Desarrollo de Actividades POA

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



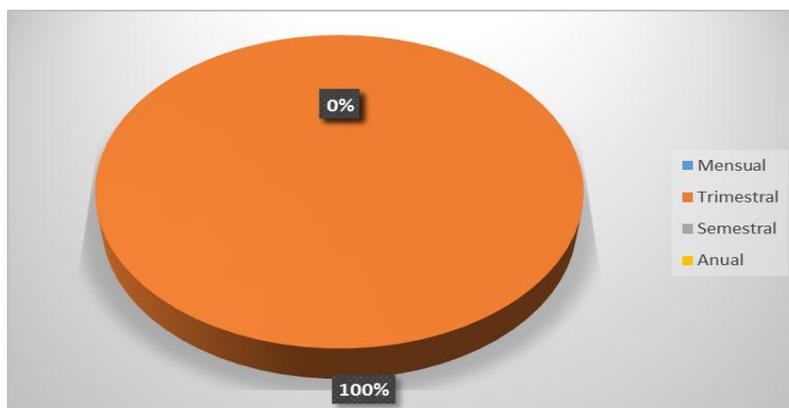
El realizar un control en el cumplimiento de las actividades es muy valioso ya que podemos detectar alguna problemática a tiempo, demostrado con un 100% en la encuesta.

4. Cada que tiempo realizan el control del cumplimiento de las actividades

Tabla 13. Control del Cumplimiento

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mensual	0	0%
Trimestral	3	100%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



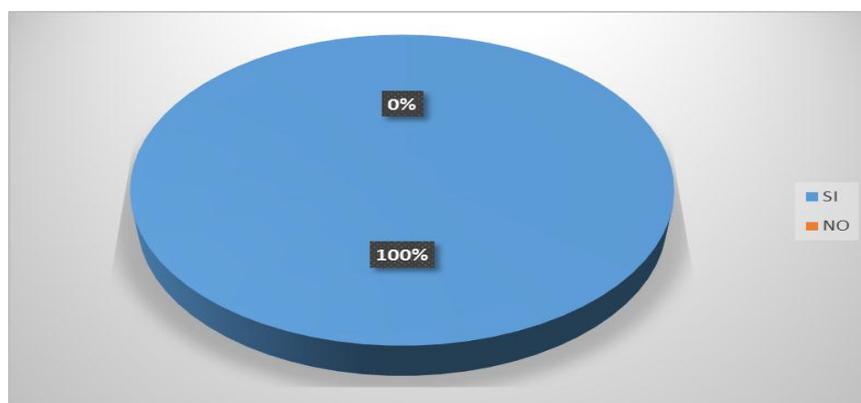
Como control del desarrollo de las actividades, se lo realiza de manera trimestral.

5. Está de acuerdo que se proponga una gestión de mejoras para el Plan Operativo Anual de Responsabilidad Social Corporativa

Tabla 14. Gestión de Mejoras para el POA

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Tomado de "Encuestas" Elaboración propia.



En esta última pregunta se demuestra que Si con un 100% ya que será una ayuda importante para la mejora de nuestras actividades con la sociedad.

CAPITULO III

PROPUESTA

Introducción

La gestión que realice la corporación es fundamental para poder obtener una organización y coordinación de actividades de forma adecuada, que le permita lograr sus objetivos mediante la utilización de todos sus recursos disponibles, logrando de esta forma una máxima productividad y eficiencia.

Es muy importante que todas las empresas no sean creadas de forma empírica, sin conocimiento de herramientas y técnicas de gestión o mejoramiento continuo, ya que esto provoca que dentro de ellas se generen diversas situaciones que son pocas favorecedoras para la empresa y sus empleados.

Un plan de mejora de la gestión que realiza la corporación, se realiza en base a una autoevaluación de la situación actual de la organización y sus actividades que realiza, también es recomendable tomar en consideración las recomendaciones realizadas por los grupos de interés, esto le permitirá a la empresa definir componentes para alcanzar los objetivos que se ha planteado en un inicio.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo general

- Elaborar una propuesta de mejora del plan de Responsabilidad Social de la Empresa CNEL EP., en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la empresa CNEL, EP
- Definir estrategias para optimizar las actividades de los Planes Operativos de Responsabilidad Social.
- Establecer la solución al problema.

Justificación

La empresa CNEL, EP a pesar de tener una gran trayectoria en el sector eléctrico público, presenta falencias en el desarrollo de actividades y/o proyectos, lo que ha provocado el desarrollo de diversos problemas que se pueden observar en los resultados obtenidos en la encuesta realizada al principal grupo de interés que son los consumidores.

Según datos obtenidos de las 200 encuestas realizadas entre empleados y clientes muestra que en CNEL, EP si es necesario realizar un mayor numero de actividades que ayuden a transmitir información hacia la gran cantidad de clientes que no tienen conocimiento sobre las actividades que desarrolla la Responsabilidad Social Corporativa de CNEL, EP generando dudas e interrogantes entre los clientes.

Una vez realizada la investigación se propone diseñar un plan de mejora de gestión empresarial para la empresa CNEL, EP, con el fin de mejorar su eficiencia y obtener una mejor calidad de servicio, y así evitar que los problemas actuales se incrementen y causen inconvenientes en el desarrollo del crecimiento de la empresa.

Importancia.

El presente trabajo de investigación, es de mucha importancia desde el punto de vista social, ya que, con la mejora de los planes anuales de Responsabilidad Social de la empresa, ayudara a que la corporación incremente logrando mantener a sus cliente informados y satisfechos con un servicio de calidad brindado con una atención personalizada a los consumidores.

En lo que se refiere a la importancia de la corporación, la presente propuesta cuenta con la aprobación del Director del departamento de responsabilidad social.

La parte académica es fundamental, ya que consentirá obtener conocimientos sólidos, acerca de lo que es la mejora del plan operativo anual de responsabilidad social y a su vez servirá de base para futuros proyectos similares.

Plan de Mejora de Gestión empresarial para la CNEL, EP.**Identificación de los problemas**

En base a la investigación realizada se puede determinar que la empresa CNEL, EP los siguientes problemas:

- Falta de desarrollar actividades con la sociedad.
- Falta de mejora en la atención al cliente.
- Ampliar la cobertura de la información, para satisfacer a los clientes.
- Carece de socializaciones hacia los clientes y/o consumidores.
- El vacío de información que existe en los consumidores sobre CNEL, EP.

Descripción de la propuesta

La propuesta permitirá incrementar las actividades del departamento de responsabilidad social de la empresa, con la finalidad de aportar en la gestión de las actividades de la corporación y así brindar un beneficio tanto a la empresa como a los clientes.

La presente propuesta de Mejoramiento del Plan Operativo Anual del área de Responsabilidad Social va dirigida a los propietarios, gerentes, administradores y a los empleados de la Corporación CNEL, EP, para poder utilizarla como una herramienta que facilite y amplíe el desarrollo de las actividades, así como también permita el rendimiento óptimo de los recursos disponibles de las empresas.

El satisfacer las necesidades de los consumidores, es lo más importante de la existencia de todas las organizaciones, sin importar su tipo. Es por ello que el identificar los errores en los procesos es de vital importancia para cualquier empresa, por lo cual se presenta un plan de mejora al Plan Operativo Anua, con la finalidad de proporcionar un mejor servicio a los clientes y una mejora a las actividades.

Características del plan de mejora

Para el desarrollo del plan de mejora de gestión de las actividades del departamento de Responsabilidad Social, se tomará como base los resultados de la encuesta realizada a los empleados y consumidores de la empresa, y a los representantes del área, una vez realizados el análisis de dichos resultados se determinaron las acciones necesarias para la resolución del problemas.

El plan de mejora de gestión de las actividades a realizar será ejecutado durante un año y los resultados obtenidos serán los que definirán el plan a ejecutar durante el

próximo año, para que este plan de mejora cumpla con su función, es necesario la colaboración y compromiso de todo el departamento en la ejecución de anteriormente mencionado, para de esta forma aprovechar al máximo los beneficios, y, además mejorar la actividad de la empresa.

Propuesta de acciones a desarrollar

Las siguientes acciones a desarrollar para el plan de mejora de la gestión de las actividades, son planteadas en base a los problemas identificados en la empresa CNEL, EP, permitiéndole a la corporación trabajar con mayor eficiencia. Las acciones a tomar son las siguientes:

- Diseño de actividades que amplíe su POA y un plan de acción para el seguimiento del plan de mejoras.

Tabla 15. Diseño de actividades que amplíe su POA

ACTIVIDADES	SECTOR	RESPONSABLE	FINANCIACIÓN	SEGUIMIENTO
Socializaciones	Barrios Urbanos y populares.	Profesional de Responsabilidad Social	CNEL, EP	Gerente General
Casa Abierta	Universidades	Profesional de Responsabilidad Social	CNEL, EP	Gerente General
Taller para niños	Parques y/o áreas verdes	Profesional de Responsabilidad Social	CNEL, EP	Gerente General

- Capacitación al personal del servicio al cliente.

Tabla 16. Capacitación al personal del servicio al cliente

CAPACITACIONES
Talleres del servicio al cliente: Actividades dinámicas que mejore la calidad en la atención al cliente.
Claves para una atención de calidad: encontrar la forma idónea de poder tratar y atender las dudas de los clientes
Inteligencia emocional para servicio al cliente: medir coeficiente emocional, control clientes difíciles, empatía y asertividad.

- Establecimiento de un cronograma para la ejecución del Plan de mejoras de gestión de las actividades de la corporación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después de realizar la investigación y diseñar el Plan de mejoras de gestión empresarial para la empresa CNEL, EP, se estableció las siguientes conclusiones:

- La gestión de las actividades Corporativas es una herramienta de mucha utilidad para un manejo eficiente y eficaz de los recursos útiles de la empresa.
- En la encuesta realizada los empleados y clientes mostraron su inconformidad con algunos aspectos de la actual gestión como una mejora en la atención al cliente, actividades vinculadas con la sociedad.
- El control de actividades es importante para así poder determinar en qué estado se encuentra la empresa y sus diversos recursos.
- La propuesta fue planteada en base a las necesidades de la empresa y los clientes.

Recomendaciones

Una vez establecidas las conclusiones de la investigación realizada se plantean las siguientes recomendaciones:

- Implementar el Plan de Mejora para el Plan Operativo Anual de la empresa CNEL, EP, para resolver los problemas identificados en la investigación realizada.

- La empresa CNEL, EP debería de realizar socializaciones que vinculen a la sociedad y así lograr de manera satisfactoria cubriendo las demandas de los clientes
- Utilizar herramientas o eventos donde los usuarios puedan dar sus opiniones acerca de la gestión y actividades que se realizan la empresa CNEL, EP.
- El plan de mejoras debe ser cambiado acorde a los resultados obtenidos del plan de mejoras recientemente implementado.

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2009). Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>

AULA DEL ACCIONISTA. (24 de 10 de 2013). *Que es.. La Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado el 17 de 01 de 2018, de <http://www.finanzas.com/aula-accionista/20131024/responsabilidad-social-corporativa-2526954.html>

CERES. (2016). *Consortio Ecuatoriano para Responsabilidad Social*. Recuperado el 25 de 01 de 2018, de <http://www.redceres.com/>

CGE. (10 de 12 de 2009). *Definición de Responsabilidad Social Corporativa*.

Recuperado el 17 de 01 de 2018, de

http://www.cge.es/PortalCGE/novedades/2011/PRLCGE/promodiviii/pdfs/capitulo1_1.pdf

Compras Públicas. (04 de 08 de 2008). *Ley Orgánica de Empresas Públicas R.O. 48-S*.

Recuperado el 21 de 01 de 2018, de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/files/157/LEY_ORGANICA_DE_EMPRESAS_PUBLICAS_digital.pdf

Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. (2015). *Manual de Corporaciones y Fundaciones Municipales Culturales*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de

<http://www.tiltil.cl/Organizaciones%20Comunitarias/ORGANIZACIONES%20DEPORTIVAS/MANUAL%20DE%20CORPORACIONES%20Y%20FUNDACIONES%20CULTURALES.pdf>

Grupo Cavala. (29 de 01 de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial: Definición*.

Recuperado el 17 de 01 de 2018, de <http://responsabilidad-social-corporativa.com/responsabilidad-social-empresarial-definicion/>

Guamán, R., & Portilla, M. (2011). *“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL CONSORCIO DANTON”*.

Durán: DANTON.

IRCE. (2016). *Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador*. Recuperado el 25 de 01 de 2018, de <http://www.irse-ec.org/irse/>

Mans Unides. (15 de 01 de 2016). *Concepto de RSC según los principales organismos y expertos en la materia*. Recuperado el 18 de 01 de 2018, de <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/definicion-rsc>

Meza, R. (2003). *Planificaciòn Operativa*. Recuperado el 21 de 01 de 2018, de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan033080.pdf>

SRI. (13 de 09 de 2016). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 25 de 01 de 2018, de <https://tramites.ec/sri/>

SRI. (10 de feb de 2017). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC#¿qué-es?>

ISM. (s.f.). *Instituto Superior del Medio Ambiente*. Recuperado el 25 de 01 de 2018, de <http://www.ismedioambiente.com/programas-formativos/gestion-ambiental-programas-formativos/%C2%BFcomo-aplicar-la-rse-en-el-medio-ambiente>

Rivera Rodriguez, H. A. (2011). *La Organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Bogotá: Universidad del Rosario.

IESE. (06 de 2011). *ISO 26000, Una guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones*. Recuperado el 25 de 01 de 2018, de https://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa_vol11_final_tcm5-72287.pdf