



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE EMPRESAS

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: CASO DE
ESTUDIO EN CBVISIÓN DE LA CIUDAD DE CAÑAR**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN EMPRESAS**

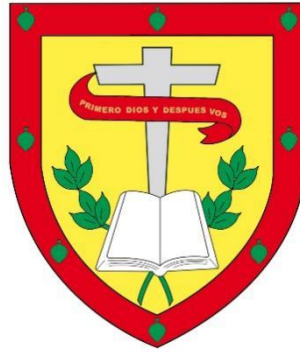
AUTOR: GABRIELA ESTEFANIA NIVELLO CORDOVA

DIRECTOR: ING. PRISILA ORBE G. MGS.

CAÑAR- ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE EMPRESAS

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: CASO DE
ESTUDIO EN CBVISIÓN DE LA CIUDAD DE CAÑAR**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN EMPRESAS**

AUTOR: GABRIELA ESTEFANIA NIVELÓ CORDOVA

DIRECTOR: ING. PRISILA ORBE G. MGS.

CAÑAR – ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: CASO DE ESTUDIO EN CBVISIÓN DE LA CIUDAD DE CAÑAR

AUTORES

¹Gabriela Estefania Niveló Córdova

genivelo97@gmail.com

Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar Ecuador

<https://orcid.org/0009-0003-7093-9283>

² Mariory Prisila Orbe Guaraca

mporbeg@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-9607-1539>

RESUMEN

Las empresas asumen en el siglo actual el desafío de altos niveles de responsabilidad frente a sus prácticas, considerando tanto las problemáticas sociales, como las exigencias ambientales que afronta la civilización en la actualidad, a causa de las mismas actividades empresariales que se han desarrollado sin consciencia ambiental y sin dimensionar sus impactos negativos. En este sentido, es de interés el conocer el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de las diferentes empresas, con objeto de promover este tipo de prácticas. La presente investigación enfocó el caso de la empresa de servicio de internet y televisión por cable: Cb-Visión, en la ciudad de Cañar. La investigación es de tipo exploratoria, descriptiva, con un enfoque cuantitativo, para la recolección de datos, se adaptó un cuestionario con preguntas en escala Likert, a una población de 20 empleados de la institución. La misma permitió determinar el nivel de compromiso y RSE de la empresa; la investigación además se complementó con un análisis cuantitativo de la narrativa mediante datos obtenidos en entrevista con el gerente de la empresa. Los resultados muestran altos niveles de compromiso, pero también falencias en cuanto al cumplimiento de derechos humanos para grupos vulnerables, así como falta de actitudes proactivas a favor del medio ambiente, siendo este un factor común en todas las empresas, la falta de propuestas de educación y restauración ambiental.

Palabras clave: responsabilidad social, empresa privada, medio ambiente

ABSTRACT

At present, companies assume the challenge of high responsibility levels in their practices, considering both social problems and environmental demands faced by civilization today due to the same business activities developed without environmental awareness nor dimensioning their negative impacts. Therefore, it is of interest to know the level of corporate social responsibility of the different companies to promote this type of practice. This research focused on the case of the internet and cable television service company Cb-Visión in Cañar. An exploratory, descriptive, and quantitative approach was used for data collection. A Likert scale questionnaire was adapted for a population of 20 employees at the institution in order to determine the level of commitment and CSR (Corporate Social Responsibility). The research was also complemented with a quantitative narrative analysis through data obtained in an interview with the company manager. The results showed high levels of commitment, but there are also shortcomings in compliance with the human rights of vulnerable groups, a lack of proactive environmental attitudes, being this a common factor in all companies, and the absence of proposals for environmental education and restoration.

Keywords: social responsibility, private company, environment

INTRODUCCIÓN

En el último siglo, el crecimiento industrial, el desarrollo tecnológico y el acelerado crecimiento poblacional, han significado serios impactos tanto para la calidad de vida de los grupos sociales, como un impacto a nivel de los recursos ambientales, los cuales son fundamentales para la supervivencia de las generaciones actuales y futuras. Problemas como el calentamiento global, el agotamiento de recursos no renovables, los altos grados de consumo y generación de basura, entre otros relativos, son prioritarios y requieren urgente atención si se desea garantizar la supervivencia de las poblaciones y sociedades tal y como las conocemos actualmente. (Cajiga, 2018)

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), surge en Europa como una propuesta ética, en consecuencia, de ser conscientes del impacto del desarrollo ambiental y con objeto de permitir que las empresas garanticen que sus actividades a más de significar un beneficio económico y foco de desarrollo, permitan también generar un beneficio social y ambiental. (Agurto del Castillo, 2021)

Este debate ha ido sumando responsabilidades de forma progresiva, enfocando tanto la reducción del impacto ambiental generado por la actividad empresarial, hasta estrategias de compensación que permitan no solo “evitar contaminar” sino también restaurar aquellos ambientes que han sido afectados.

No se habla en la RSE, solamente de los aspectos ambientales, sino de todos aquellos que inciden en la sociedad: cultura, economía, deporte, derechos humanos, formas de organización, procesos de enseñanza, etc. Todos estos factores se toman en cuenta al momento de dimensionar la RSE. (Parra et al., 2020)

De acuerdo a Andrade Tamayo (2014) el concepto de RSE ha evolucionado en cuatro momentos específicos, partiendo de una visión inicial de generar ganancias como fin único,

posteriormente, las empresas tienen una visión de generar ganancias en un ámbito limitado (empresarios y trabajadores), posteriormente, el beneficio se extiende a generar un bienestar social y finalmente se alcanza una visión de empresa que está al servicio de la comunidad. Básicamente, el último escalón implica que la misma motivación inicial de surgimiento de la empresa debe partir con un enfoque comunitario, siendo este el eje principal de valores y objetivos que persigue la empresa.

Esta tarea, el dimensionar la RSE, resulta compleja ya que hablar de “sociedad” implica remitirse a un constructo altamente complejo mediado por una infinidad de factores. En tal sentido, las empresas enfocan aquellos en los que tienen mayor incidencia y que está al alcance de acuerdo al tipo de actividades que desempeñan.

Así, se puede afirmar que la RSE conceptualmente surge como el planteamiento de que los objetivos empresariales se extienden al plano social, y se considera que las actividades empresariales deben dimensionar su impacto en la comunidad en la que se desarrollan y producen, de cara a la búsqueda de un equilibrio ambiental sostenible y brindar un aporte socio cultural y económico con objeto de garantizar su permanencia en el largo plazo. (Pesántez Merchán, 2013)

En el contexto de Ecuador, al igual que en Latinoamérica, las investigaciones sobre RSE han sido reducidas y aún se desconoce el número de empresas que ajustan estas exigencias a sus objetivos, misión y visión empresariales. Esta realidad se reproduce también en el contexto del cantón Cañar, en donde no se han planteado investigaciones destinadas a determinar la RSE de las empresas, así como la necesidad de que las actividades empresariales se ajusten a estas exigencias, por lo que este tipo de prácticas son desconocidas desde el manejo mismo de este concepto. (Andrade et al., 2020)

A nivel de la región, el estudio de la RSE es de interés reciente, por lo que no existen datos que evidencien este tipo de prácticas y sus resultados inmediatos. En este sentido, la

investigación planteada indaga sobre los alcances de la RSE, en el caso de la empresa Cb-Visión, en la ciudad de Cañar. De esto, se considera que se fomentan las prácticas de este tipo, con objeto de generar beneficio al entorno social de mano de las empresas que actúan en su espacio geográfico. El fomentar la RSE prevé reducir los impactos ambientales y proyectar la sociedad sobre la que las empresas se desempeñan, a un progreso social, cultural y económico.

En este contexto, el objetivo general de esta investigación es el de conocer las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Cb-Visión en el contexto de la ciudad de Cañar, teniendo en cuenta que su incidencia geográfica se ha expandido significativamente en la zona austral.

Método

Se planteó una investigación de enfoque mixto y de nivel de alcance descriptivo, debido a que se buscó describir las acciones en torno a la RSE de un caso de estudio específico en una empresa que opera en el cantón Cañar.

Los datos recolectados se tomaron desde un corte transversal, y se aplicó el método de investigación de campo para obtener los datos del contexto, mientras que, para el análisis y organización narrativa de las ideas, se utilizó el método de análisis documental y bibliográfico, con objeto de tener bases referenciales que permitan orientar la comprensión de la temática y dimensionar los resultados obtenidos. Mediante estos métodos se buscó conocer la realidad de la empresa Cb-Visión, de la ciudad de Cañar y sus acciones en torno a las exigencias de la RSE, mismas que serán consideradas desde el apartado bibliográfico.

La herramienta de investigación utilizada fue la encuesta. Mediante este instrumento se permitió obtener la información del campo de estudio correspondiente a la empresa objeto de investigación, mediante la cual se encuestó a todo el personal de Cb-Visión, conformado por 20 personas.

Se analizaron dos grupos de dimensiones: Dimensión social y corporativa; y economía y medioambiente, organizadas en la encuesta anexada a esta investigación.

Resultados

Análisis cualitativo

Se procedió a analizar información objetiva de la empresa, desde su misión, visión, organización, personal, y relación con la comunidad en base a documentos y entrevistas directas con el Gerente de Cb-Visión en la ciudad de Cañar. De este análisis se obtuvieron los siguientes resultados.

Misión de la empresa

Proveer el acceso a las telecomunicaciones usando tecnología de última generación, gestionado por personal calificado para brindar un servicio de calidad, comprometidos con el desarrollo del país y orientados a superar los desniveles culturales, económicos y sociales.

Visión de la empresa

Ser una empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones con innovación, servicio y dedicación a sus clientes, liderando la preferencia en la provisión de servicios de última tecnología.

Organización de la empresa

La empresa está organizada mediante un esquema piramidal jerárquico, regentado por un jefe de agencia. Jerárquicamente, le sucede el personal de Multicanal, Cajeros, Control de calidad, asesores de ventas, recaudaciones y bodega; sumado a un equipo técnico dirigido por el jefe técnico, quienes se encargan de la parte medular del trabajo con un auxiliar y personal técnico.

Personal operativo

El personal operativo está conformado por 20 personas, que laboran en la ciudad de Cañar, siendo 14 hombres y 6 mujeres (70% frente al 30%). No se ha contratado personal con discapacidad o se ha brindado oportunidad laboral a cualquier otro tipo de grupos vulnerables.

Servicio al cliente

En cuanto al servicio al cliente, se atiende a las personas con discapacidad mediante descuentos especiales proporcionales al grado de discapacidad. A personas de la tercera edad se les brinda el servicio por la mitad del costo, y actualmente la empresa brinda servicio de TVcable al Hospital Luis F. Martínez, de la ciudad de Cañar, de forma gratuita.

Relación con la comunidad

Además, como servicio a la comunidad, la empresa apoya diversos proyectos y propuestas tanto mediante trabajo colaborativo con entidades como la municipalidad, así como también a colectivos y grupos sociales y deportivos de la localidad, mediante auspicios económicos y apoyo técnico proveyendo internet en eventos especiales o que requieren de forma temporal de este servicio.

Medioambiente

La empresa no reporta manejo de desechos, más allá de la exigencia de clasificación de desechos en orgánicos e inorgánicos, como demanda la empresa recolectora de basura que opera a nivel de esta ciudad. En cuanto a niveles de contaminación, no existen altos riesgos ya que el servicio que se provee requiere de instalaciones mínimas, mismas que se reciclan una vez el cliente haya decidido que deja de hacer uso del servicio. Los principales agentes contaminantes son los medios de transporte para el personal técnico, conformado por cinco camionetas de combustión interna. No se ha planeado cambiarlas por vehículos eléctricos ni es una de las prioridades de la empresa.

Resultados cuantitativos

En referencia a factores demográficos, el género es prevalentemente masculino, con un 70% en relación al género femenino. En referencia a la edad, el grupo de mayor prevalencia tiene una edad comprendida entre los 26 y 35 años, representando el 70% del total de personal que labora, mientras que el nivel de instrucción que la mayoría de personal posee, es el tercer nivel (70%), seguido del nivel educativo bachillerato con un 20% de representatividad y solamente el 10% (n=2) alcanzan el cuarto nivel educativo.

Análisis cuantitativo de RSE

Dimensión social y corporativa

En referencia a los aspectos sociales, se calificó un total de nueve ítems cuya frecuencia de respuesta en escala tipo Likert, se expone en la Tabla 1.

Tabla 1

Dimensión Social – frecuencia de respuestas

| PREGUNTAS DIMENSIÓN SOCIAL RSE | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | | Total | |
|---|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|------|-------|-----|
| | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % |
| 1. ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la Responsabilidad Social? | 14 | 70,0 | 6 | 30,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 100 |
| 2. ¿En el ambiente que usted labora es responsable con la sociedad? | 3 | 15,0 | 14 | 70,0 | 3 | 15,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 100 |
| 3. ¿En la empresa que usted labora existe cumplimiento de normas, reglas y procedimientos claros? | 4 | 20,0 | 14 | 70,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 100 |
| 4. ¿Usted ha participado en algún proyecto en beneficio de la sociedad? | 4 | 20,0 | 0 | 0 | 5 | 25,0 | 4 | 20,0 | 7 | 35,0 | 20 | 100 |
| 5. ¿La empresa ha realizado algún tipo de socialización enfocado a la Responsabilidad Social? | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 20,0 | 4 | 20,0 | 12 | 60,0 | 20 | 100 |
| 6. ¿Conoce usted la estructura organizacional definida de la empresa? | 0 | 0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 | 3 | 15,0 | 15 | 75,0 | 20 | 100 |
| 7. ¿Usted se siente cómodo en su área de trabajo? | 4 | 20,0 | 1 | 5,0 | 5 | 25,0 | 5 | 25,0 | 5 | 25,0 | 20 | 100 |
| 8. ¿En la empresa dictan talleres a favor de la equidad o igualdad? | 4 | 20,0 | 3 | 15,0 | 2 | 10,0 | 6 | 30,0 | 5 | 25,0 | 20 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------|---|------|---|---|---|------|---|------|----|-----|
| 9. ¿En la empresa usted ha sido reconocido por alcanzar sus objetivos? | 2 | 10,0 | 4 | 20,0 | 0 | 0 | 5 | 25,0 | 9 | 45,0 | 20 | 100 |
|--|---|------|---|------|---|---|---|------|---|------|----|-----|

Fuente: Encuesta

De este análisis destaca que, en la pregunta, sobre el conocer el término Responsabilidad Social, la totalidad de entrevistados contestó que “nunca” o “casi nunca” han escuchado hablar sobre este término. Lo que indica que la empresa no le ha dado la importancia de la responsabilidad social de la empresa y sus actividades, en consideración con la comunidad, cultura y medioambiente.

En referencia sobre ser responsables con la sociedad desde el trabajo, el 70% indicó que “casi nunca”, un 20% que “nunca” y el 10% que “a veces”. Esto indica que las actividades que realizan los funcionarios de la empresa, no las realizan con un enfoque directo sobre la responsabilidad con la sociedad.

En relación a los aspectos empresariales, en cuanto a la dimensión social y corporativa sobre la existencia de normas y procedimientos claros, así como reglas que rigen en la empresa. Las respuestas a esta interrogante indican que la mayor parte considera que “casi nunca” (70%), o “nunca” (20%), y solamente un 10% indicó que “a veces”. Esto deja ver que la empresa carece de normas, reglas y procesos claros en las funciones de cada uno. Esto implica también que el personal no está capacitado para brindar respuestas ante situaciones específicas que podrían presentarse, así como también ignoran los protocolos de actuación ante diversas circunstancias, lo cual puede implicar riesgos para los trabajadores.

En cuanto a la interrogante que muestra la prevalencia del personal que ha participado en proyectos de beneficio social. Solamente un 20% indicó no haber participado, en tanto que la prevalencia más alta fue registrada en siempre, con un 35%, seguido de “casi siempre” y “a veces”. Esto sugiere que los empleados han participado activamente para el beneficio social desde alguna de sus funciones con la empresa.

Por otro lado, cabe destacar aspectos positivos como el conocimiento que los empleados tienen sobre la estructura organizacional de la empresa, la comodidad en el área de trabajo (cabe señalar que un 20% indica no sentirse cómodo en su área de trabajo); la posibilidad que brinda la empresa a través de programas educativos como talleres a favor de la equidad, los cuales según se registró, el 55% (porcentaje acumulado), refiere que “siempre” o “casi siempre” se dictan este tipo de talleres.

Así también, gran parte del personal indica haber sido reconocido por alcanzar sus objetivos. El 45% de encuestados respondió que “siempre”. Del otro lado, dos de los empleados consideraron que “nunca” han sido reconocidos por alcanzar sus objetivos. Esto puede sugerir que las posibilidades de reconocimiento no se aplican en todas las áreas de trabajo.

Dimensión económica-ambiental

Tabla 2

Análisis interrogantes de la dimensión económica-ambiental

| PREGUNTAS DIMENSIÓN ECONÓMICA RSE | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | | Total | |
|--|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|------|-------|-----|
| | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % |
| 1. ¿Usted está satisfecho con su salario? | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 15,0 | 2 | 10,0 | 15 | 75,0 | 20 | 100 |
| 2. ¿Usted cuenta con objetivos claramente definidos? | 2 | 10,0 | 2 | 10,0 | 5 | 25,0 | 7 | 35,0 | 4 | 20,0 | 20 | 100 |
| 3. ¿Tiene usted conocimiento de cómo se manejan los recursos del presupuesto de operación de la empresa? | 6 | 30,0 | 4 | 20,0 | 3 | 15,0 | 1 | 5,0 | 6 | 30,0 | 20 | 100 |
| 4. ¿Cree usted que el buen uso de los recursos económicos favorece a la empresa y a la sociedad? | 1 | 5,0 | 4 | 20,0 | 9 | 45,0 | 5 | 25,0 | 1 | 5,0 | 20 | 100 |
| 5. ¿Conoce usted si la empresa realiza evaluaciones presupuestarias? | 0 | 0 | 2 | 10,0 | 5 | 25,0 | 1 | 5,0 | 12 | 60,0 | 20 | 100 |
| 6. ¿La calidad del servicio prestado es buena? | 5 | 25,0 | 6 | 30,0 | 7 | 35,0 | 1 | 5,0 | 1 | 5,0 | 20 | 100 |
| 7. ¿Es responsable usted con el medioambiente? | 1 | 5,0 | | | 9 | 45,0 | 3 | 15,0 | 7 | 35,0 | 20 | 100 |
| 8. ¿En la empresa existen proyectos sobre la conservación del medioambiente? | 8 | 40,0 | 2 | 10,0 | 5 | 25,0 | 2 | 10,0 | 3 | 15,0 | 20 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|------|---|------|---|------|---|------|----|------|----|-----|
| 9. ¿Los desechos que se producen en la empresa son recolectados y clasificados? | 1 | 5,0 | 0 | 0 | 2 | 10,0 | 1 | 5,0 | 16 | 80,0 | 20 | 100 |
| 10. ¿En la empresa existen campañas de reciclaje? | 0 | 0 | 2 | 10,0 | 1 | 5,0 | 4 | 20,0 | 13 | 65,0 | 20 | 100 |
| 11. ¿Usted cree que la empresa es Socialmente Responsable? | 1 | 5,0 | 4 | 20,0 | 5 | 25,0 | 2 | 10,0 | 8 | 40,0 | 20 | 100 |
| 12. ¿Cree que es recomendable que los directivos de la empresa socialicen a todo el personal sobre el tema de responsabilidad social empresarial y lo pongan en práctica? | 6 | 30,0 | 4 | 20,0 | 6 | 30,0 | 1 | 5,0 | 3 | 15,0 | 20 | 100 |

Fuente: Encuesta

La primera interrogante hace referencia a la satisfacción laboral, ítem en el cual el 75% afirmó que siempre se encuentra satisfecho con su remuneración; un 10% indicó que “casi siempre” y el 15% “a veces”. En términos generales se observa que la mayor parte de empleados se encuentra satisfecho con la remuneración económica que percibe por su trabajo.

En referencia a tener objetivos (funciones específicas) definidas con claridad en su trabajo, la respuesta con mayor prevalencia fue “casi siempre”, con una representatividad del 35%, seguida de “a veces” con un 25% y “siempre”, con un 20%. Los datos muestran que, si bien existe una percepción general de tener funciones definidas, es todavía necesario que se trabaje de manera más comprometida en este aspecto con objeto de mejorar la percepción de las funciones en los trabajadores.

Sobre el conocimiento que tienen los empleados del manejo de los recursos presupuestarios en la empresa, destaca que el 30% indicó que “nunca” y un 30% también indicó que “siempre”, mientras que un 20% manifestó que “casi nunca”. Se evidencia que existen grupos de empleados que acceden a este conocimiento, sin embargo, otro grupo no tiene acceso a este conocimiento. Esto sucede por las organizaciones jerárquicas y la división de funciones y concentración de responsabilidad en esquemas de pirámide.

En cuanto a la interrogante que hace referencia al buen uso de recursos económicos y su relación con la sociedad, el 45% manifestó que “a veces”, mientras que un 25% indicó que “casi siempre”. Esto indica que, si bien es lógico que los recursos económicos pueden mejorar la relación con la sociedad, mejorar la sociedad en sí; es también cierto que esto dependerá del manejo y el interés que persigue la empresa en un contexto social.

En referencia a las evaluaciones presupuestarias, los datos muestran que el 60% respondió que “siempre”, a su vez, ninguna persona indicó que “nunca”. Los datos sugieren que los empleados conocen que la empresa realiza evaluaciones presupuestarias, mejorando así su confiabilidad y proyecciones.

Sobre la calidad de servicio que se presta, el personal interrogado contestó que “casi nunca” en un 30%; que “a veces” en un 35% y “nunca” en un 25%. Estos datos muestran que, desde el enfoque de los empleados, la calidad del servicio es un aspecto a mejorar.

En referencia a la responsabilidad personal con el medio ambiente, el 45% indicó que “a veces”, un 15% “casi siempre”, un 35% “siempre” y solamente el 5% manifestó que “nunca”. Estos datos dejan ver que la mayor parte ha sido responsable con el medio ambiente.

En cuanto a tener proyectos, desde la empresa, vinculados con la conservación del medioambiente, el 40% indicó que nunca se han planteado, el 10% manifestó que “casi nunca”, el 25% dijo “a veces” y solamente un 10% y un 15% dijeron “casi siempre” y “siempre”, respectivamente. Los datos muestran que la mayor parte de empleados considera que la empresa no aplica proyectos vinculados con el medio ambiente.

La interrogante 9, permite inferir que la empresa sí es responsable con la clasificación de los desechos para su reutilización, ya que un 80% manifestó que esto sucede “siempre”. Esto a su vez se corresponde con la pregunta 10, en referencia a campañas de reciclaje dentro de la empresa; interrogante a la cual un 65% contestó que “siempre”. Se observa que, si bien la empresa no ha extendido su responsabilidad ambiental a programas activos dentro de la

comunidad a favor del cuidado y restauración del ecosistema, sí existe manejo responsable de residuos mediante reciclaje y clasificación para ser desechados.

En términos generales, en referencia a conocer si la empresa se percibe como una entidad Socialmente Responsable, el 40% de interrogados indicó que “siempre”, el 25% dijo que “a veces” el 20% “casi nunca” y el 5% “nunca”. Si bien, existe un grupo de personas encuestadas que considera que la empresa tiene responsabilidad social, esta imagen debe mejorar mediante información y agendas de RSE, con objeto a que los empleados perciban el compromiso social de la empresa.

Finalmente, en referencia a creer que es recomendable o no que los directivos socialicen sobre el tema de RSE en la empresa, las respuestas en mayor parte fueron “nunca” con un 30%, “casi nunca” con un 20%, “a veces” con un 30%. Esto deja ver que no existe interés en la responsabilidad social empresarial, en parte porque se desconoce del tema y se ignoran también los beneficios que generan en el mismo personal y su entorno social, el hecho de que una empresa actúe con responsabilidad social.

Análisis y discusión de resultados

Como se aprecia en los resultados, la misión y la visión de la empresa están relacionados con “el desarrollo del país”. Si bien, el compromiso con el desarrollo del país, implica en determinados aspectos rasgos de RSE, es importante que estos principios, como son la misión y visión de las empresas, sean consecuentes con la responsabilidad social empresarial, desde la inclusión del término, así como especificaciones con enfoque ambiental, sostenible y vinculado con el desarrollo de la comunidad. En esta línea Rueda Galvis et al (2022) explican que es frecuente la confusión entre una práctica empresarial responsable, y un enfoque propiamente dicho de RSE. La diferencia radica en que generalmente, la idea de una empresa responsable se enmarca en el cumplimiento de las exigencias legales; en tanto que la RSE va más allá, e implica proyectos de constante mejoría, que involucran tanto a la empresa, como su círculo

(clientes, proveedores, etc.), permitiendo así fomentar las prácticas de RSE en beneficio de la comunidad y medio ambiente.

Se mantiene un organigrama jerárquico piramidal, a pesar de que el personal que labora en la empresa es pequeño, lo que permite un manejo más eficiente con mejores niveles de organización. En este aspecto la organización de la empresa requiere también aplicar un enfoque de RSE, desde su propio manejo interno, con objeto de mejorar la participación de sus empleados y brindarles oportunidades tanto de contribuir con la empresa, como de ser beneficiarios de los crecimientos generados con sus acciones y propuestas conjuntas.

Se determinó también que es necesario fomentar la participación equitativa de género, así como brindar oportunidades laborales a grupos de atención prioritaria y vulnerables. La empresa tiene 70% de trabajadores del sexo masculino, frente a 30% femenino, lo que muestra prevalencia de un género sobre otro. De acuerdo a Saltos & Velazquez (2019), el alcance de la aplicación de la RSE, responde a las necesidades de cada contexto, así, por ejemplo, los problemas relacionados con la equidad de género presentes en un lugar específico, deberán también ser atendidos por las entidades con RSE, así como enfocar programas que permitan reducir las inequidades, garantizar la igualdad de oportunidades dentro de la empresa, así como fomentar las prácticas equitativas fuera de ella. Si bien, la empresa ha aplicado enfoque en algunos programas, los mismos se perciben como insuficientes, según las respuestas dadas en la interrogante 8 de la dimensión social; interrogante que además fue la menor puntuada en promedio.

Estas falencias están relacionadas con los derechos humanos (DDHH), dimensión valorada también en orden cuantitativo, en la que se presentaron indicadores aceptables, pero con aspectos que se posibilitan mejorar en relación a lo ya descrito.

En referencia a las prácticas laborales, es necesario que la empresa desarrolle programas que permitan a los empleados mejorar constantemente, así como aspirar a posibilidades de

crecimiento dentro de la institución. Considerando que la producción de la empresa está enfocada específicamente en un mismo tipo de servicio, es también cierto que los servicios van evolucionando, por lo que se requiere también personal más evolucionado y con mayor experiencia, así como funciones nuevas que se deberán ir adaptando. Estas escalas de proyección deberían ser consideradas dentro de la empresa para garantizar la motivación del empleado, así como mayor nivel de compromiso para con los objetivos empresariales. Sobre las prácticas laborales Chamorro Pozo (2021), señala que los modelos de negocios sin proyección de crecimiento, con personal estático, tienden a afrontar de forma constante la renovación de personal debido a que los empleados están siempre buscando entornos en los que se les ofrezca oportunidades de superarse. Este proyecto al empleado a permanecer en la empresa, ya que se le brinda la oportunidad de crecer; como retribución, la empresa tiene un grupo de empleados cada vez más consolidado, con experiencia y conocimiento profundo de las necesidades de su entorno.

Se constata que la empresa no representa altos riesgos de contaminación para el medio ambiente, ya que sus servicios son proveídos por cable, y requiere una sola instalación. A su vez, los recursos utilizados son reciclados y pueden ser reutilizados en la mayoría de los casos, generando reducido impacto ambiental. Teniendo en cuenta que gran parte de la tecnología actual ofrece posibilidades inalámbricas, esto reduce aún más el uso de materiales físicos que pueden representar puntos de contaminación.

Si bien, cumple con las exigencias de clasificación de desechos, la empresa requiere implementar planes que vayan más allá de evitar contaminar, y enfoquen el restaurar entornos naturales del medio, así como también educar y fomentar relaciones que vinculen entidades empresariales vinculadas con el medio ambiente y su restauración. Rueda Galvis et al (2022) afirman que gran parte de las limitaciones en cuanto a la RSE de las empresas están relacionadas con el medio ambiente, por lo que es necesario que las prácticas empresariales busquen, no

solamente evitar la contaminación, sino fomentar este tipo de prácticas. Por otro lado, diversas empresas de servicios no son capaces de dimensionar el verdadero impacto que pueden generar, debido a que los productos que ofertan no son tangibles o materiales; sin embargo, es necesario que éstas empresas volqueen su mirada en los proveedores y el trabajo que se genera para cubrir las necesidades operativas de la empresa, en donde puede radicar altos índices de contaminación.

A criterio de Nahuat Román et al (2022), las relaciones de las empresas deben estar cimentadas también en criterios de RSE, ya que esto permite garantizar una cadena de operación y relaciones empresariales que opera bajo un mismo estándar de RSE. Para esto, los autores recomiendan el uso de la norma ISO 26000 como principal referente para que la empresa determine su nivel de cumplimiento y se reorganice en función de dar cumplimiento a dicha norma.

En referencia al vínculo con la comunidad, la empresa cumple con este aspecto, ya que apoya diversos proyectos tanto públicos como de entidades particulares, en favor de la cultura y economía local. Se muestra alta participación social, lo que genera una imagen confiable de la empresa en relación a la percepción de sus clientes a nivel local. El grado de incidencia de la empresa no solamente se ha enfocado en generar fuentes de trabajo, sino que también es un apoyo para el desarrollo social. En entrevista se evidenció que esta participación toma también en cuenta a las entidades de servicio social, a quienes la empresa favorece de forma gratuita con sus servicios, con objeto de mejorar la calidad de estadía (caso del Hospital Luis F. Martínez, entidad de salud pública de Cañar). La participación social de la empresa genera una percepción positiva de la sociedad, lo que permite proyectar el crecimiento de la misma, así como vincularse activamente con las principales problemáticas sociales del lugar en donde laboran. (Montoya, 2022)

Se evidenció también que los ambientes laborales se encuentran renovados, ofreciendo tanto un espacio adecuado para los trabajadores, como también un ambiente acogedor para la satisfacción de los clientes.

CONCLUSIONES

La empresa Cb-Visión, de la ciudad de Cañar, cumple con diversos aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, sobre todo en cuanto al vínculo con la comunidad, mostrando participación activa con los proyectos de desarrollo económico, cultural y social.

Una de las principales falencias está relacionada con los derechos humanos. No existe equidad de participación de género a nivel de la empresa, así como tampoco se ha dado espacio para trabajo con personas con discapacidad. Si bien la empresa se enmarca dentro de lo que ordena la ley para con los derechos laborales, es cierto que la RSE busca que la empresa tenga una participación activa con los aspectos sociales, más allá de dar cumplimiento estricto a la ley, proponer proyectos y desarrollar propuestas como iniciativa para atender las problemáticas sociales; siendo éstas la equidad de género una de las que mayor atención requiere a nivel de la localidad.

Tampoco se han evidenciado actitudes proactivas a nivel de la responsabilidad ambiental. La empresa no se caracteriza por generar alta cantidad de contaminación o desechos, y cumplen con protocolos de manejo de desechos locales; pero no se han desarrollado propuestas y proyectos que vinculen a los clientes y otras relaciones empresariales y fomenten el cumplimiento de normas ambientales, así como tampoco se identificaron propuestas orientadas a restaurar los ecosistemas locales, y a fomentar su conservación por parte de los vínculos directos de la empresa tanto en clientes como proveedores, siendo esta una de las principales carencias de las empresas a nivel regional, las actitudes proactivas como parte de la propia iniciativa empresarial a favor del medioambiente.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Bibliografía

- Agurto del Castillo, M. (2021). *Plan de responsabilidad social (ISO 26000) orientado a gestionar las relaciones entre armadores artesanales de Áncash y sus stakeholders-2018*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Andrade, J. E. O., Crespo, J. D. O., Valarezo, F. R., & Vázquez, J. O. Q. (2020). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en latinoamerica en tiempos de pandemia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 415–435. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1507
- Andrade Tamayo, R. (2014). *Diseño de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial. Caso: Nokia Siemens Networks Ecuador SA*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cajiga, J. (2018). *El concepto de Responsabilidas Social Empresarial*. CEMEFI.
- Chamorro Pozo, J. C. (2021). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en la empresa en base a la norma ISO 26000*. Universidad Técnica del Norte.
- Montoya, O. (2022). Responsabilidad social empresarial en el sector funerarios del Estado Yaracuy y Norma ISO 26000 en su materia fundamental N° 7. *Revista Científica VIPICREA*, 2.
- Nahuat Román, B., Ochoa Hernández, M. L., & Rodríguez Vargas, M. (2022). Percepciones de la responsabilidad social en una empresa socialmente responsable multinacional. *Revista de El Colegio de San Luis*, 12(23), 1–30. <https://doi.org/10.21696/rcsl122320221444>
- Parra, L., Redondo, L., Espinosa, F., Moreno, M., & León, A. (2020). *Análisis de la Responsabilidad Social de la Empresa Pintuco SA bajo las directrices de la Norma ISO 26000*.
- Pesántez Merchán, M. E. (2013). *Análisis de la Responsabilidad Social como modelo de gestión empresarial y ventaja competitiva aplicada al sector agroindustrial Ecuatoriano*. Universidad del Azuay.
- Rueda Galvis, J. F., Garavito Hernández, Y., & Rueda Galvis, M. A. (2022). Importancia de implementar en las empresas la norma de responsabilidad social ISO 26000. *Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*, 12(1).
- Salto, M. A., & Velazquez, R. M. (2019). Apuntes teóricos para la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador. *Revista Espacios*, 40(43).
- Serrano, M. M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 102–119.
- Valencia, W. A. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Industrial Data*, 18(2), 55–60.