



**Universidad Tecnológica Equinoccial**

**Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación**

**Programa de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**Análisis de la gestión de comunicación en la aplicación de sistemas de RSE en el  
sector petrolero ecuatoriano. Caso Beaterio EP Petroecuador.**

**AUTORA:** Erika Estefanía Jiménez Ibarra

**DIRECTOR:** MSC. Gonzalo Pacheco Mena

Quito – Ecuador

Quito, 10 de abril del 2014

### **Hoja de responsabilidad**

Del contenido del presente trabajo se  
responsabiliza su autora  
Erika Estefanía Jiménez Ibarra  
172269523-4

---

## Introducción

Este documento pretende analizar la gestión de comunicación en la aplicación de RSE, tomando como caso uno de los sectores productivos que más ha contribuido con el desarrollo de varios países, en este caso particular el Ecuador. La práctica comercial petrolera data desde casi 90 años atrás en nuestro país, desde entonces este negocio ha sufrido varios cambios, económicos, políticos, sociales y ambientales. Precisamente esos cambios son los que en la actualidad necesitan ser analizados para una mejora continua en este sector. En el documento se hará un análisis a profundidad temas de responsabilidad social, tema polémico en este sector tanto interno como externo.

Como caso específico he tomado al Beaterio de la empresa pública Petroecuador, ubicada al Sur de Quito en el Barrio El Conde. Terminal y laboratorio químico de productos realizados a base del petróleo, comercializado por la empresa pública Petrocomercial.

Este documento está dividido en 4 capítulos, en el primero y segundo, se desarrolla el marco contextual y marco teórico en ese orden sobre el sector petrolero y la gestión de la comunicación en los sistemas de RSE. El tercer capítulo abarca la investigación sobre la empresa del tema tratado tanto interno como externo, se pretende recolectar información de una gran mayoría de los públicos vinculados acerca de acciones que estén vinculadas a la gestión de RSE. Finalmente en el cuarto capítulo se desarrollará un análisis sobre esta gestión realizada y previamente investigada por medio de matrices que respondan a los lineamientos de los indicadores presentados.

Este trabajo pretende ser de utilidad para la toma de decisiones dentro de esta empresa. Tomando en cuenta las herramientas y acciones comunicativas que se podrían aplicar a partir de esta tesis con una investigación analítica y no propositiva.

## Tabla de contenido

PROTOCOLO DE TESIS .....	VI
Línea de investigación .....	VI
Sublínea de investigación.....	VI
Tema.....	VI
Título .....	VI
Planteamiento del problema .....	VI
Justificación .....	VI
Idea a defender .....	VII
Objetivos .....	VIII
General.....	VIII
Específicos .....	VIII
Marco temporo-espacial.....	VIII
Marco conceptual .....	VIII
CAPÍTULO I .....	1
MARCO CONTEXTUAL: ANÁLISIS SITUACIONAL DEL BEATERIO DE EP PETROECUADOR .....	1
1.    Introducción .....	1
1.1Historia del petróleo en Ecuador .....	1
1.2    Análisis situacional .....	3
1.3 EP Petroecuador.....	4
1.3.1Filosofía empresarial .....	4
1.3.2Razón Social EPP.....	4
1.3.3 Visión.....	4
1.3.4 Estructura organizacional.....	5
1.4 Terminal Beaterio EPP.....	6
1.4.1 Misión.....	7
1.4.2    Personal.....	7
1.4.3 Gestión Ambiental.....	8
1.4.4 Factores que generen amenaza .....	9
1.4.5 Normativas de precaución .....	9
1.4.6 Plan de contingencia .....	11
1.4.7 Responsables.....	11
MARCO LEGAL DE LA EMPRESA .....	12
1.5 Normas legales .....	12
1.6 EP Petroecuador y Contraloría .....	12
1.7 Establecimiento del Terminal Beaterio EPP .....	13

1.8 Base legal.....	14
1.9 Norma ISO 14001 .....	14
1.10 Política de Responsabilidad Social y Relaciones comunitarias para la EPP.....	15
1.11 Nuestro compromiso.....	15
1.12 Nuestro plan.....	15
CAPÍTULO II .....	17
MARCO TEÓRICO: APORTE DE LA COMUNICACIÓN EN LOS SISTEMAS DE RSE .....	17
2.1 Gestión .....	17
2.1.2 Importancia de la gestión.....	18
2.1.3 Tipos de Gestión.....	19
• Gestión .....	19
• Gestión .....	19
• Gestión .....	19
2.1.4 Elementos de la gestión .....	20
2.1.5 La gestión y los procesos.....	21
2.2 La comunicación.....	22
2.2.1 Lenguaje y Hombre .....	23
2.2.2 Elementos de la Comunicación y su Conceptualización .....	24
2.3 Los tipos de comunicación .....	25
2.3.1 La Comunicación Verbal.....	25
2.3.2 Comunicación No Verbal.....	26
2.3.3 Comunicación Gráfica .....	27
2.3.4 La importancia de la comunicación en las organizaciones .....	27
2.3.5 La comunicación, catalizador de las relaciones institucionales .....	28
2.4 Responsabilidad Social Empresarial .....	29
2.4.1 Introducción .....	29
2.4.2 Definición de RSE.....	30
2.4.3 Elementos de la RSE .....	31
Voluntariedad.....	31
Identidad y Sostenibilidad .....	31
Relación con los “grupos de interés” .....	31
2.4.4 Norma ISO 26000 .....	32
2.4.5 Norma OHSAS 18000.....	33
Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo.....	33
Campo de aplicación .....	34
“Este estándar de OHSAS se aplica a toda organización que desee: .....	34

2.4.6 Norma ISO 14001 .....	34
2.4.7 Indicadores ADEC-ETHOS .....	34
CAPÍTULO III .....	36
INVESTIGACIÓN: DESARROLLO DE HERRAMIENTAS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	36
3.1 Metodología .....	36
3.1.1 Métodos teóricos .....	36
Histórico – lógico .....	36
Analítico – sintético .....	36
Inductivo – deductivo.....	36
3.1.2 Métodos empíricos .....	37
Observación.....	37
Medición.....	37
3.2 Metas investigativas.....	37
Objetivo general.....	37
Objetivos específicos.....	37
3.3 Técnicas de recolección de información .....	38
Cualitativa.....	38
Cuantitativa .....	38
3.4 Recolección de información - Herramientas.....	38
3.4.1 Entrevista .....	38
3.4.2 Modelo de entrevista .....	39
3.4.3 Entrevista Interna.....	39
3.4.4 Entrevista externa .....	40
3.5 Encuesta .....	40
3.5.1 Universo de estudio. ....	41
3.5.2 Segmentación geográfica .....	41
3.5.3 Segmentación demográfica.....	42
3.6 Muestra de estudio. ....	42
3.7 Modelo de encuesta.....	43
3.7.1 Encuesta interna.....	43
3.7.2 Encuesta externa.....	45
3.7.3 Tabla de distribución de encuestas externas.....	47
3.8 Interpretación entrevistas.....	48
3.8.1 Entrevistas internas.....	48
3.8.2 Entrevistas externas barrios.....	50
3.9 Interpretación encuestas .....	52

3.9.1 Encuestas internas .....	53
3.9.2 Encuestas externas.....	59
3.10 Conclusiones de la investigación.....	65
CAPÍTULO IV .....	67
ANÁLISIS DE INDICADORES Y MATRIZ DE EVALUACIÓN .....	67
4.1 Introducción .....	67
4.2 Análisis de Stakeholders.....	67
4.3 Análisis PEST en la RSE de EPP .....	68
4.4 Desarrollo de indicadores ADEC-ETHOS.....	69
4.4.1 Estructura de los indicadores.....	69
4.4.2 Condiciones .....	70
4.4.3 Proceso de análisis .....	70
4.4.2 Total de puntuación de porcentajes .....	74
4.5 Interpretación .....	74
4.5.1 Valores transparencia y Gobierno corporativo .....	74
4.5.2 Comunicación.....	74
4.5.3 Público interno .....	75
4.5.4 Medio ambiente.....	76
4.5.5 Proveedores .....	77
4.5.6 Comunidad .....	77
4.5.7 Gobierno y sociedad.....	78
4.6 Conclusiones.....	78
4.7 Recomendaciones .....	78
ÍNDICE DE CUADROS .....	79
GLOSARIO .....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	82
CAPÍTULO I.....	82
CAPÍTULO II.....	83
CAPÍTULO III.....	84
ANEXOS .....	84

## PROTOCOLO DE TESIS

### Línea de investigación

Sistema de comunicación interna y externa para la innovación de procesos operacionales.

### Sublínea de investigación

Gestión de la comunicación para la implementación de sistemas de RRSS.

### Tema

La gestión de la comunicación como pieza clave en la aplicación de sistemas de Responsabilidad Social Empresarial.

### Título

Análisis de la gestión de comunicación en la aplicación de sistemas de RSE en el sector petrolero ecuatoriano, caso El Beaterio EP Petroecuador.

### Planteamiento del problema

El sector petrolero lleva casi 90 años explotando petróleo en el Ecuador, durante este periodo se han desarrollado varias acciones que responden a lineamientos sociales, pero éstas no se encuentran organizadas, debido a que se fueron implementando sobre la marcha, mas no desde la creación de este sector. No existe una investigación específica sobre la aplicación de sistemas de RSE y su gestión de comunicación.

### Justificación

El presente trabajo tiene por objetivo desarrollar el análisis de la gestión comunicativa de los sistemas de RSE. Es de gran importancia decir que, el sector petrolero, es uno de los sectores productivos con gran impacto ambiental, tanto en el aspecto social con las comunidades involucradas como en el aspecto productivo, por la gran cantidad de contaminación que ésta práctica involucra. Este análisis intenta ubicar en una situación real la comunicación sobre asuntos sociales o balance social, varios países Latinoamericanos intentan adoptar una planificación integral sobre asuntos de RSE, para dejar de responder a acciones emergentes, que por la falta de organización van

surgiendo en la marcha de los procesos de las petroleras. Existe una necesidad de crear una guía en la cual podamos mantener un orden de acciones primordiales más no emergentes.

Según Joan Costa, comunicólogo, en su artículo 50 Reflexiones sobre comunicación nos dice que en la cultura de servicio, la comunicación no es lineal como lo muestra Shannon sino que es circular. Ella representa el carácter continuado de la relación empresa-cliente. Es importante saber que la comunicación influye directamente en la relación de la empresa con todo su público vinculado, ya sea este interno o externo.

Esta tesis tiene como principal objetivo recolectar la mayor información pertinente a temas socio – ambientales, los mismos que serán procesados y desarrollados para conocer la situación real de las empresas petroleras ecuatorianas, caso específico El Beaterio de la Empresa Pública Petroecuador EPP.

El impacto de esta tesis será de gran importancia ya que tanto la petrolera como sus Stakeholders, obtendrán beneficios y el principal será realizar acciones que dicten a un manual de Balance Social empresarial (BSE), las petroleras se verán beneficiadas y con una imagen positiva ante sus públicos vinculados, al mismo tiempo las comunidades mantendrán buenas relaciones con este sector promoviendo una cultura de respeto hacia los empleados, entorno y ambiente. Para Rafael Muñoz, autor del libro *Comunicación Integral y Marketing*, la RSE es una herramienta eficaz para demostrar el compromiso de la empresa con la sociedad, además de rentabilizar la buena imagen que este tipo de actuaciones conllevan para los clientes internos y externos.

Finalmente esta tesis será de gran beneficio para los futuros casos de estudio e investigaciones de interés con este tema, los futuros profesionales de las Relaciones Públicas, podrán utilizar esta tesis como referente o punto de partida para mejorar o replantear manuales de RSE.

#### Idea a defender

Con el análisis de la gestión de la comunicación de los sistemas de RSE se lograría obtener información de la situación real del caso de estudio frente la problemática

planteada. Además podríamos obtener mucho más que percepciones de desempeño, satisfacción y más intangibles, que por medio de indicadores pueden aportar al desarrollo de un correcto plan integral empresarial. Finalmente y lo más importante de este análisis, es contribuir a la toma de decisiones en cuanto a lineamientos sociales que aporten a la buena imagen y la correcta comunicación hacia sus Stakeholders.

## Objetivos

### General

Examinar la gestión de comunicación en los sistemas de responsabilidad social empresarial en el sector petrolero, específicamente en el Beaterio de EP Petroecuador en Quito.

### Específicos

1. Contextualizar el medio en el que se desarrolla el objeto de estudio.
2. Determinar el aporte teórico que se obtiene desde el análisis de la gestión de comunicación en los sistemas de RSE en el Beaterio de EP PETROECUADOR.
3. Diagnosticar el estado actual en el que se encuentra el Beaterio de EP PETROECUADOR con respecto a la gestión de comunicación en los sistemas de RSE.
4. Diseñar una matriz en la que se pueda cuantificar los indicadores de RSE que sirvan para la toma de decisiones.

### Marco temporo-espacial

Para el desarrollo de éste análisis se tomará un tiempo de seis meses calendario, la investigación tardará alrededor de ocho semanas y será realizada al Sur de la ciudad de Quito, en el Terminal Beaterio de la Empresa Pública Petroecuador.

### Marco conceptual

- RSE: Responsabilidad Social Empresarial, “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” (Libro Verde de la Comisión Europea)

Es el eje transversal de toda organización, que aporta a la buena imagen de forma interna y externa.

- Stakeholders: “todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa”. (Edward Freeman, 1984).

Son todos los actores sociales que están involucrados de forma directa o indirecta con una organización.

- Indicadores: “magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en la ejecución de un proyecto, programa o actividad” ([http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/743/5/Capitulo\\_IV.pdf](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/743/5/Capitulo_IV.pdf))

Líneas de investigación utilizadas como referencia para evaluar proyectos o acciones que están siendo o han sido ejecutadas.

- Comunicación intangible: “resultante de la comunicación estratégica y la gestión de los intangibles”.(Justo Villafañe, La Comunicación Intangible)

Nueva visión de la comunicación estratégica integral, sustentadas en la ética y la sustentabilidad, involucrando a todos los actores de interés y buscando el trabajo en equipo.

## CAPÍTULO I

### MARCO CONTEXTUAL: ANÁLISIS SITUACIONAL DEL BEATERIO DE EP PETROECUADOR

#### 1. Introducción

En el continente americano, precisamente en América del Sur, país Ecuador, en las provincias Guayas, Pichincha, Esmeraldas, Sucumbíos, Orellana, se encuentra ubicados los principales Centros de Coordinación Operativa Petrolera, en el sector del sur de la ciudad de Quito en la zona de Quitumbe, en los barrios El Cónde, San Blas, Cop. 28 de Noviembre se encuentra la planta laboratorios y deschapo denominado El Beaterio de EP Petrocomercial que pertenece a EP Petroecuador. *“La empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP PETROECUADOR con las subsidiarias que creare, gestionará el sector hidrocarburífero mediante la exploración, explotación, transporte, almacenamiento, industrialización y comercialización de hidrocarburos, con alcance nacional, internacional y preservando el medio ambiente ; que contribuyan a la utilización racional y sustentable de los recursos naturales para el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado”*([www.eppetroecuador.com](http://www.eppetroecuador.com), octubre 2013)

#### 1.1 Historia del petróleo en Ecuador

“Del petróleo producido, en la costa ecuatoriana, en los campos de la actual provincia de Santa Elena, durante la primera parte del siglo pasado, no se sabe qué pasó, en cuanto a su aporte financiero así como el volumen extraído, quizá favoreció algo a los pobladores pero nada más.

Del segundo periodo (desde 1972 petróleo amazónico) quedan obras realizadas y el crecimiento y modernización del país: construcción y desarrollo de campos, oleoductos, refinerías, sistemas de almacenamiento y distribución nacional de combustibles, pero también el país se benefició con nuevas carreteras, hospitales, la presa de Paute y otras, la electrificación rural, etc. Y muchos dólares que, lamentablemente, se perdieron por falta de orientación o se desperdiciaron en contratos banales o estudios técnicos que nunca se aplicaron.

El factor desconocimiento, la corrupción, los intereses, y la actitud poco crítica de la mayoría de los ecuatorianos no permitieron el aprovechamiento total del recurso, que presenta un aporte superior a los 70 mil millones de dólares de utilidades, en los 35 años de trabajo, es decir cuatro veces el valor de la deuda externa actual, deuda que fue incentivada por prestamistas externos, conectados con “facilitadores” internos, pese a la abundancia de recursos en los primeros años petroleros, donde se gastó buena parte de ellos en asuntos ajenos al desarrollo.

El país tiene ahora su segunda oportunidad, para crecer y volverse competitivo en sus otros sectores, para generar bienestar para los ecuatorianos y evitar su éxodo hacia lejanos destinos, con el enorme costo social que esto implica. La industria a más de generar riqueza, pone valor agregado al crudo, y multiplica el empleo. Perder la industria sería perder muchos recursos.

Los maestros y estudiantes ecuatorianos deben tomar conciencia de esta realidad y conociendo su industria petrolera, defenderla de los permanentes intereses por destruirla. Los resultados de los últimos años, si bien presentan un descenso de la producción, ahora están estabilizados y en camino de recuperación. La responsabilidad social y política de los gobiernos que produjeron la sistemática falta de inversión en el sector estatal, obliga a pensar que lo provocado por los ministros de economía tiene una relación a intereses extraños.

Luego de varios años de caída de la producción se la pudo amortiguar poniendo en marcha importantes proyectos, que por casi una década permanecieron “congelados” y cuyo impacto económico es muy importante para el país.

Durante el año 2010 Petroecuador entregó al presupuesto del Estado 3.189 millones de dólares, mostrando un crecimiento del 37 % con relación a lo logrado en el año 2005. Por lo tanto el aporte petrolero a los ingresos estatales significó un 45 % del total. Su peso en la generación del Producto Bruto Interno fue del 13 %, cifra superior a los cinco años anteriores, y del volumen de las exportaciones totales del país significó el 59 %.”(<http://www.eppetroecuador.ec>. Noviembre2013)

## 1.2 Análisis situacional

“La EP Petroecuador es una gran empresa, al igual que lo son PDVSA para Venezuela; ECOPETROL a Colombia; PEMEX en México; PETROBRAS a Brasil y ENAP para Chile.

Si la economía crece como resultado del esfuerzo petrolero estatal y se lo aprovecha para impulsar los otros sectores productivos, se estará sembrando transformaciones con futuro y beneficio para el país. Si el Estado y los gobiernos de turno, actúan con honestidad y justicia, se lograrán metas no imaginadas para el futuro y así el petróleo seguirá siendo la base firme para varias décadas y el resorte del desarrollo.”(<http://www.eppetroecuador.ec>. Noviembre2013)



*Imagen 1: Primer pozo petrolero en Ancón (Sta. Elena)*

**Fuente:** ([www.vozdelapeninsula.blogspot.com](http://www.vozdelapeninsula.blogspot.com), noviembre2013)



**Imagen 2: Primer pozo perforado en la Amazonía (Lago Agrio)**

**Fuente:**([www.elcomercio.com/negocios/](http://www.elcomercio.com/negocios/),noviembre2013)

## 1.3 EP Petroecuador

### 1.3.1 Filosofía empresarial

### 1.3.2 Razón Social EPP

“La Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP PETROECUADOR, creada mediante Decreto Ejecutivo No. 315 del 06 de abril del 2010, como una persona de derecho público con personería jurídica, patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Se encuentra domiciliada en la ciudad de Quito, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Parroquia Benalcázar, Barrio La Paz, Calle Alpallana E8-85, y Av. 6 de Diciembre, Edificio Alpallana.”. (www.eppetroecuador.ec, noviembre2013)

### 1.3.3 Visión

“Ser la Empresa Pública que garantice el cumplimiento de metas fijadas por la política nacional y reconocida internacionalmente por su eficiencia empresarial de primera calidad en la gestión del sector hidrocarburífero, con responsabilidad en el área ambiental y conformada por talento humano profesional, competente y comprometido con el País”. (www.eppetroecuador.ec, noviembre2013)

### 1.3.4 Estructura organizacional

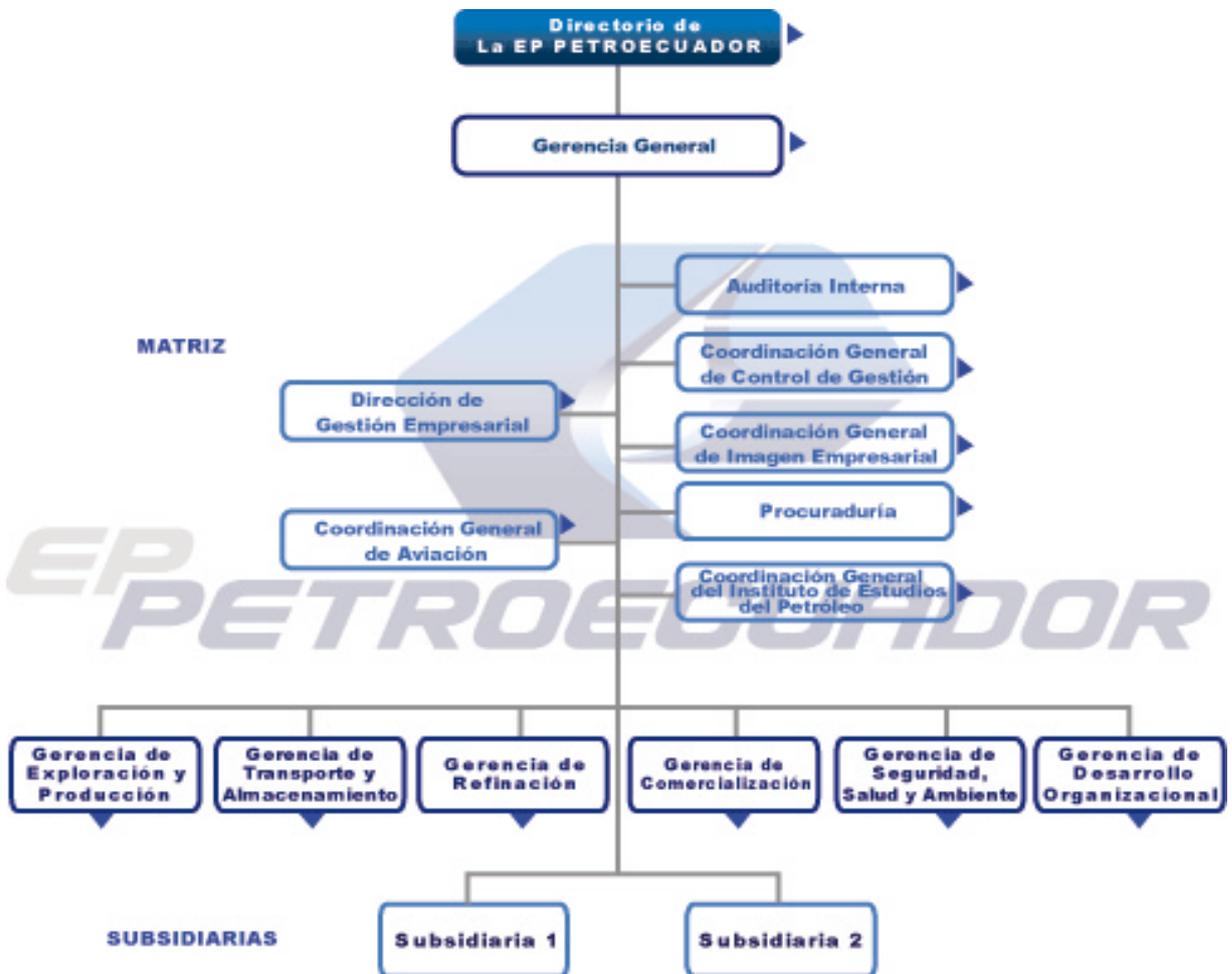


Imagen 3: Estructura organizacional EP Petroecuador  
Fuente: (www.eppetroecuador.ec, noviembre2013)

#### 1.4 Terminal Beaterio EPP



**Imagen 4:** Foto aérea Terminal Beaterio EPP  
**Fuente:** documentos públicos EPP

El nombre de la empresa tomada como caso de estudio es Terminal de Productos Limpios El Beaterio-EP PETROECUADOR, se encuentra ubicada en la Panamericana Sur Km. 11+500 / Av. El Beaterio, Provincia de Pichincha - Cantón Quito,- Barrio Guamaní, Sector el Beaterio. Es importante mencionar que El Beaterio forma parte de las empresas de carácter público del Ecuador. El Coordinador del Terminal El Beaterio es el Ing. Leoni Arias, los teléfonos de contacto son: 022690-875 /022690-876 /022563-607/ 093502794.

El Terminal El Beaterio ocupa un área de 28,87 Hectáreas (288.753,22 m<sup>2</sup>), correspondiendo el 32% de calles, áreas verdes y una infraestructura del 68%.

“El TERMINAL DE PRODUCTOS LIMPIOS BEATERIO, inició sus operaciones en el año 1980, recibe combustibles provenientes de los poliductos Esmeraldas - Quito, Santo

Domingo- Beaterio y Shushufindi - Quito. Por otra parte abastece al Terminal Ambato y Depósito Riobamba a través del poliducto Quito-Ambato, y comercializa a través de auto tanques de combustibles al Distrito Metropolitano de Quito. La zona de influencia la conforman las provincias de Pichincha, Carchi, Imbabura, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo.

Su capacidad de almacenamiento es de 600.705 barriles en 20 tanques estacionarios para Gasolina Súper, Gasolina Extra, Diesel 2, Diesel Premium, Nafta de Alto Octano, Nafta Base, Jet A1 y Diesel 1; y tres esferas para Nafta Base”. (Plan de autoprotección del Terminal pag9, marzo2014)

#### 1.4.1 Misión

“La Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP PETROECUADOR gestiona el sector hidrocarburífero mediante las Gerencias de Transporte, Almacenamiento, Refinación y Comercialización, con alcance nacional e internacional, preservando el medio ambiente, protegiendo la seguridad y salud de los trabajadores y manteniendo buenas relaciones con la Comunidad”. (Plan de autoprotección del Terminal pag6, marzo2014)

#### 1.4.2 Personal

EMPRESA	NÚMERO TRABAJ.	HOMBRES	MUJERES	EMBARAZ.	CAPAC. ESPEC.
*EP PETROECUADOR	171	148	18	-	-
Cuerpo de Ingenieros (Cuadrilla)	26	26	-	-	-
Empresa (Alimentación)	17	16	1	-	-
*Empresa (Seguridad Física)	28	27	1	-	-
Empresas Bancarias	11	6	5	-	-
Empresas Comercializadoras	16	15	1	-	-
Personal de Transportistas	280	280	-	-	-
Empresas Contratistas Temporales	20	20	-	-	-
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>565</b>				

Imagen 5: Distribución del personal El Beaterio

**Fuente:** (Documentos públicos, marzo2014)

### 1.4.3 Gestión Ambiental

“Tiene por objeto regular las actividades hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.

Obliga al área operativa a ejecutar sus labores sin afectar a la organización económica y social de la población asentada en su área de acción, ni a los recursos naturales renovables y no renovables locales; así como conducir las operaciones petroleras de acuerdo a las leyes y reglamentos de protección del medio ambiente y de seguridad del país;

Obliga a ejecutar las acciones específicas para el control del medio ambiente y de los recursos naturales así como el de regular y promover la conservación del medio ambiente y el uso sustentable de los recursos naturales en armonía con el interés social

Además incluye la aplicación de parámetros de calidad ambiental, normas de afluentes y emisiones, monitoreo y evaluaciones del impacto ambiental; Dentro de la Gestión Ambiental se ha identificado los siguientes subprocesos:”

- Gestionar los Estudios de Impacto Ambiental
- Gestionar el Cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental y Planes de Acción
- Gestionar Proyectos Ambientales
- Auditorías Ambientales y Actualización de los PMA
- Administrar los Sistemas de Gestión Ambiental
- Monitorear las condiciones ambientales en las actividades hidrocarburíferas([www.eppetroecuador.ec](http://www.eppetroecuador.ec), noviembre2013)

#### 1.4.4 Factores que generen amenaza

“Los factores externos considerados como posibles amenazas dentro del Terminal El Beaterio, se establece por el asentamiento de poblaciones dentro de la Franja de Seguridad siendo necesario una cooperación y convivencia con los barrios vecinos a fin de mantener una buena relación. Las Cooperativas de vivienda que se encuentran alrededor de la planta de almacenamiento y distribución de combustibles el Beaterio, asentadas dentro de la franja de seguridad son: Estela Máris, Caupicho 2, San Blas 1, Jesús de Nazareth, Nueva Loja, Achomec”. (Plan de autoprotección del Terminal pag21, marzo2014)

#### 1.4.5 Normativas de precaución

“En el Terminal El Beaterio, considerando sus procesos de almacenamiento, transporte y comercialización de combustible, se aplica la norma NFPA 704. “Sistema Normativo para la identificación de los riesgos de materiales peligrosos para respuestas a emergencias”, y la Norma INEN 22:66:2009. “Transporte, Almacenamiento, y Manejo de Productos Químicos Peligrosos”, Es colocado en los lugares más visibles, que pueden ser identificados fácilmente”. (Plan de autoprotección del Terminal pag26, marzo2014)

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE LA NFPA

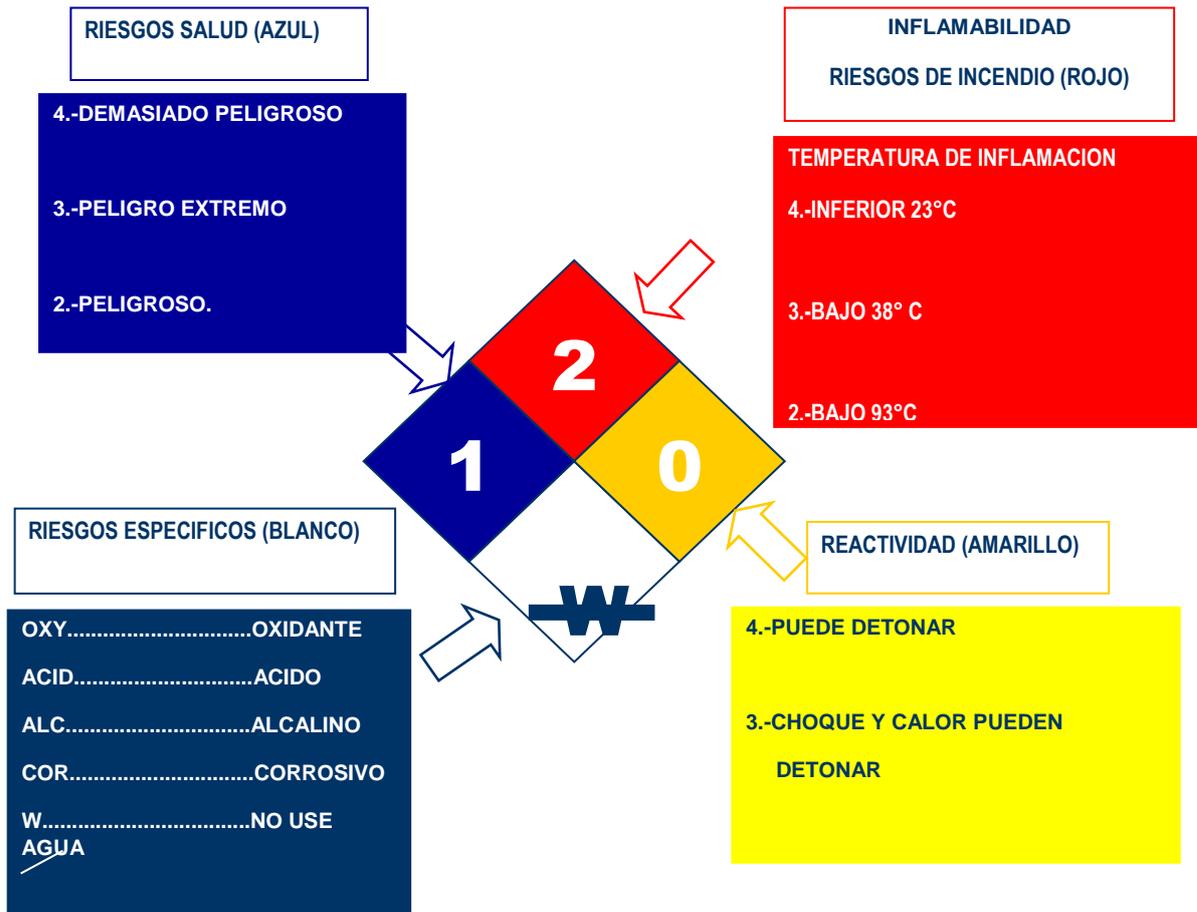


Imagen 6: Identificación de Riesgos de la NFPA  
Fuente: Documento Público, marzo 2014

#### 1.4.6 Plan de contingencia

“El Plan de Contingencia que dispone el Terminal de Productos Limpios El Beaterio, es un Plan para reactivar sus procesos productivos y/o administrativos después de la ocurrencia de una Emergencia, en el mismo se detalla las acciones a ser aplicadas y la asignación de responsabilidades. La aplicación de este Plan de Contingencia toma en consideración los lineamientos establecidos por la Secretaría de Gestión de Riesgos”.  
(Plan de autoprotección del Terminal pag29, marzo2014)

#### 1.4.7 Responsables

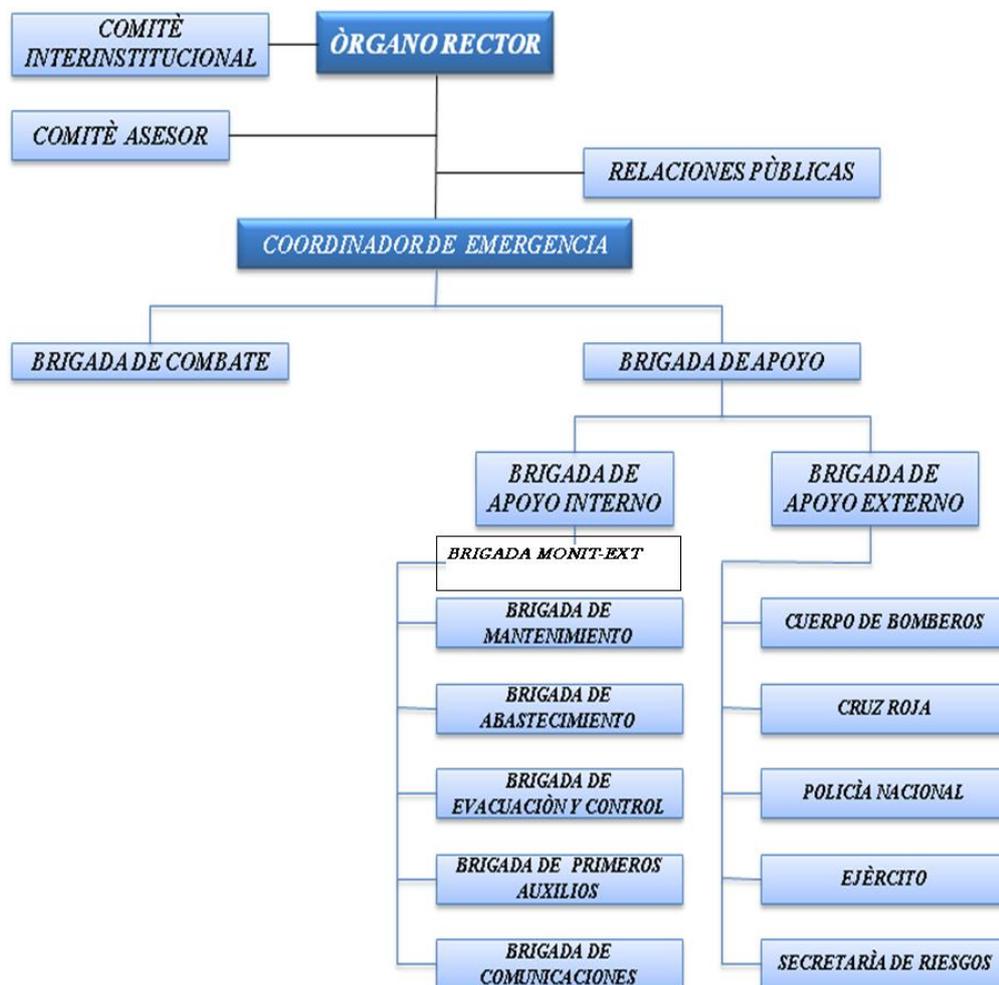


Imagen 2: Organigrama de emergencia

Fuente: (Plan de autoprotección del Terminal pag29, marzo2014)

## MARCO LEGAL DE LA EMPRESA

### 1.5 Normas legales

“Para bien o para mal, la explotación y luego refinación del petróleo encontrado en la actual provincia de Santa Elena, hizo posible auto-abastecer de combustibles al mercado interno, sin embargo el crecimiento de la población ecuatoriana y por ende el consumo de derivados hicieron que esa producción de crudo, que hasta 1955 se ubicó en 10 000 barriles diarios de promedio anual, resultara insuficiente para cubrir la demanda nacional.

Esto movió a que los diferentes gobiernos ecuatorianos, a partir de la vigencia de la Ley de Petróleo de 1937, iniciaran una intensa búsqueda de hidrocarburos en el país, con lo cual se abrió una época de concesiones y arrendamientos indiscriminados a compañías privadas y a personas naturales.

Sin embargo, ya en 1921 había antecedentes de incursión en la región oriental para exploración de hidrocarburos, pues la compañía Leonard Exploration Company recibió en concesión más de dos millones de hectáreas para prospección petrolera en la región amazónica.”(El petróleo en el Ecuador, pdfpúblico, enero2014)

En 1971, el presidente Velasco Ibarra promulgó dos leyes importantes: la Ley de Hidrocarburos y la Ley Constitutiva de la Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana, CEPE, las que entraron en vigencia en 1972.

### 1.6 EP Petroecuador y Contraloría

“En el año 1977, se expidió la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, reemplazó a la Ley Orgánica de Hacienda y fue concebida bajo un enfoque sistemático de los diferentes componentes de la Administración Financiera.

En el Capítulo 3 del Título VII, se señalaron los parámetros fundamentales sobre los que la Contraloría General del Estado debía formular las Normas Técnicas de Control Interno, como parte de las normas secundarias de los sistemas de contabilidad y de control que le correspondía emitir al organismo de control.

En noviembre del mismo año, con Acuerdo 000971, la Contraloría General del Estado expidió las primeras Normas Técnicas de Control Interno conjuntamente con las Políticas de Contabilidad, Normas Técnicas de Contabilidad y Políticas de Auditoría del Sector Público. Esta normatividad fue actualizada en abril de 1994, con la expedición del Acuerdo 017-CG.

En el ámbito internacional se celebraron eventos que marcaron una etapa importante en el desarrollo del control interno; en el año 1990 se publicó el documento *Control Interno – Marco Integrado* (Internal Control –Integrated Framework, 1990), elaborado por la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta conocida como la Comisión Treadway, quienes adoptaron el nombre de COSO.

El informe COSO concentró los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial, en uno solo, definiendo al control interno como un modelo integrado a la gestión de las organizaciones, ejecutado por el personal de las entidades en sus distintos niveles jerárquicos; que promueve la honestidad y la responsabilidad y suministra seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de: impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores e irregularidades.

En el año 1992, la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores, INTOSAI, aprobó la guía para las Normas de Control Interno del Sector Público, concebida para visualizar el diseño, implantación y evaluación del control interno en las entidades fiscalizadoras superiores. Esta guía fue actualizada en distintos eventos internacionales, siendo la última reforma en el año 2004, luego del XVII Congreso Internacional de las Entidades Fiscalizadoras”. (El petróleo en el Ecuador, pdfpúblico, enero2014)

### 1.7 Establecimiento del Terminal Beaterio EPP

“La construcción del Terminal El Beaterio fue planificada, coordinada y ejecutada por la Empresa Nacional de Ferrocarriles del Estado (ENFE), por la Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana (CEPE) y por la Cía. española Heredia Moreno entre los años de 1973 y 1975, época en la cual funcionaba el poliducto (Durán-Quito).

En la actualidad este Terminal es abastecido a través de dos poliductos: el (Esmeraldas-Quito) con una tubería de 12” y 16” de diámetro y una longitud de 253 Km desde la Refinería de Esmeraldas hasta el Terminal El Beaterio en Quito; y, el (Shushufindi-Quito) con una tubería de 4” y 6” de diámetro y una longitud de 304,8 Km desde el Complejo Industrial Shushufindi hasta el referido Terminal. Así mismo desde la Estación de Bombeo de El Beaterio se envía combustibles a la ciudad de Ambato por medio del poliducto (Quito- Ambato) con una tubería de 6” de diámetro y 110,4 Km de longitud.

Las instalaciones son consideradas como entes de valor estratégico nacional debido a que desde este centro operativo se abastece de productos a la ciudad de Quito y la zona centro norte del país, por medio de auto tanques y el poliducto (Quito-Ambato).”(Plan de autoprotección del Terminal pag16, marzo2014)

### 1.8 Base legal

“El presente Plan de Autoprotección para el Terminal de Productos Limpios El Beaterio de la Gerencia de Transporte y Almacenamiento de la EP PETROECUADOR, tiene como base legal el Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios, publicado en el Registro Oficial No. 114 del 2 de abril del 2009 y la Resolución Administrativa No. 036-CG-CBDMQ-2009 emitido por el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, de 15 de junio del 2009”. (Plan de autoprotección del Terminal pag17, marzo2014)

### 1.9 Norma ISO 14001

A lo largo de la historia EP Petroecuador se ha esforzado por obtener varios reconocimientos, uno de ellos, de gran importancia es la certificación ISO 14001. La empresa ha realizado manuales para poder dirigirse de forma clara y optima al apoyo en cuanto a la gestión ambiental.

Este manual está basado y hace referencia a procedimientos, instructivos, matrices de Aspectos e Impactos ambientales, requisitos legales y todos aquellos documentos que ayudan a que las actividades, productos y servicios de la Gerencia de Refinación de la

EP PETROECUADOR, sean realizados conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), basado en la Norma ISO 14001; 2004". (Manual del sistema de gestión ambiental EP Petroecuador, noviembre2013)

### 1.10 Política de Responsabilidad Social y Relaciones comunitarias para la EPP

"La empresa pública de hidrocarburos de Ecuador EP PETROECUADOR comprometida con la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, facilita la ejecución de los proyectos y procesos industriales actuando con debida diligencia en armonía con los grupos de interés partiendo del reconocimiento de sus necesidades y expectativas y de la adopción de prácticas que buscan el beneficio mutuo, basados en los principios constitucionales del Buen Vivir, con el fin de asegurar la confianza y reputación de la empresa y la sostenibilidad del negocio a largo plazo". (Política de RSE y Relaciones Com.

Pag1, marzo 2014)

#### 1.10.1 Nuestro compromiso

- La identificación de los grupos de interés/ Stakeholders.
- La implementación del Sistema Integral de Sostenibilidad Empresarial (SISE).
- Diseñar, implementar y evaluar políticas y planes de responsabilidad social empresarial y de relaciones comunitarias, basados en el SISE.
- La adopción de prácticas expresadas en programas y proyectos específicos soportados por políticas empresariales, practicas, indicadores y metas.

(Política de RSE y Relaciones Com. Pag1, marzo 2014)

#### 1.10.2 Nuestro plan

- ✚ "Realizar un diagnóstico sobre la pertinencia de las materias fundamentales de responsabilidad social que posibiliten determinar el logro alcanzado en cuanto a:
  - ✓ Desempeño ético en el trabajo: a través de la actualización, divulgación, interiorización y administración del Código de Ética.

- ✓ Desempeño laboral y calidad de vida: busca la satisfacción del cliente (interno), mediante el desarrollo del Talento Humano.
- ✓ Desempeño ambiental: que comprende el impacto de nuestros procesos en el cambio climático, la biodiversidad, eco eficiencia, programas de prevención, cultura ambiental y el cumplimiento de la legislación ambiental vigente, cuyo objetivo es proteger y preservar el ambiente.
- ✓ Desempeño comunidad: los acuerdos y proyectos comunitarios sociales de infraestructura realizados en las áreas de influencia directa de nuestras actividades.
- ✓ Desempeño cadena de valor: considerando los principios de calidad y respeto la empresa adquiere el compromiso de responsabilidad con el cliente y los productos, a través de la política de calidad en la entrega de productos y servicios y política de atención al cliente.
- ✚ Establecimiento de los compromisos con los grupos de interés, para lo cual es necesario realizar el análisis de riesgos, impactos y oportunidades de sus grupos de interés, además de entender sus interrelaciones y validarlas a través de un dialogo participativo con el objetivo de identificar en conjunto las expectativas y establecer de manera concertada los compromisos con cada grupo de interés”.

(Política de RSE y Relaciones Com. Pag2, marzo 2014)

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO: APORTE DE LA COMUNICACIÓN EN LOS SISTEMAS DE RSE

#### 2.1 Gestión

“Desde la existencia de este mundo, el hombre ha estado manejando tranquilamente el mundo que le rodea. El maquillaje muy mental de la humanidad le obliga a lograr un orden u organizar las cosas para lograr ciertos objetivos. Gestión, en la vida, carrera o negocio, es la ciencia de la planificación, organización y liderando el camino que conduce hacia un objetivo con la ayuda de los recursos disponibles.

Antes de la Revolución Industrial nos golpee, allí fueron los comerciantes árabes, sumeria y chino que viajaron alrededor del mundo para vender sus productos. El origen de la gestión empresarial puede encontrarse en la manera de los árabes, los comerciantes chinos y sumerios lograron sus negocios y se expandieron a varios países. Estos comerciantes actuaban como los propietarios, así como los responsables de su propio negocio, sin embargo, teniendo en cuenta la naturaleza comercial, expansión y la forma manual pero difícil de mantener el balance se hizo cada vez más difícil para los propietarios gestionar el trabajo día a día y mantener un ojo en el balance general y fue concebida como una función de administración separada.

Algunas otras instancias y menciones de gestión pueden encontrarse los escritos antiguos del General chino SunTzu en el arte de la guerra donde recomienda uno ser consciente de las fortalezas y debilidades de la organización de un administrador y un enemigo. 300 A. C., Chanakya, un maestro indio, filósofo y consejero real de Chandragupta, escribió muchas teorías relacionadas con la gestión, estrategias y técnicas para administrar imperios, economía y familia en su libro Arthashastra.

En los siglos XIX y XX muchos aclamado pensadores gerencias propuesto teorías y conceptos que cambiaron la forma en que venimos a aprender de la gestión de hoy. Algunos de los nombres incluyen la talla de Adam Smith, John Mill, James Watt, Henry Towne, Fredrick Taylor, Frank y Lillian Gilbert y así sucesivamente.” (www.mitecnologico, octubre2013)

“Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.” ([www.definicion.de](http://www.definicion.de), octubre2013)

En consecuencia también podemos decir que “Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.” ([www.johanatov.blogspot](http://www.johanatov.blogspot), octubre2013)

### 2.1.2 Importancia de la gestión

“Algunos pensadores dudan la importancia de la gestión en las empresas de hoy, sin embargo, la investigación sugiere lo contrario. No se puede esperar producción sólo porque tiene la entrada de mano de obra, capital y materias primas. Lo que necesita es un sentido de administración de negocios astuto para producir los resultados.

La importancia de la gestión empresarial se amplifica en un mercado competitivo de la garganta cortada y mantener el ritmo frenético de ideas innovadoras. La importancia de la gestión empresarial en el mundo de los negocios ha amplificado por las siguientes razones:

- El negocio está creciendo en tamaño a una velocidad rápida: gestión empresarial asegura que una organización se mantenga innovador aún productivo para contrarrestar el crecimiento.

- Especialización en trabajo/dominio es una nueva tendencia: gestión de negocio se encarga de todas las áreas específicas y dominios para reclutar el talento adecuado para el trabajo adecuado.
- Mundo competitivo empresarial: gestión empresarial asegura que la organización se mantiene fiel a su área específica o dominio de conocimientos sin embargo está abierta a nuevas áreas como negocios y veces pueden liderar el camino.
- Trabajo: El máspreciado en el negocio es de personas.
- Gestión empresarial asegura que todas las partes se mantienen en *highspirits* y se cumplan sus demandas.
- Tecnología: gestión empresarial debe estar por delante de sus competidores para que la tecnología está habilitada para producir mejores resultados.”([www.mitecnologico.com](http://www.mitecnologico.com),octubre2013)

### 2.1.3Tipos de Gestión

“Entre varios tipos de gestión, se destacan 3 como importantes para este estudio:

- **Gestión Tecnológica:** es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión Social:** es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- **Gestión Ambiente:** es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.”([www.johanatov.blogspot.com](http://www.johanatov.blogspot.com),octubre2013)

#### 2.1.4 Elementos de la gestión

“Los siguientes elementos se consideran necesarios para conseguir que los equipos trabajen con la máxima eficacia.

- Tener un objetivo común que de identidad al equipo: Los miembros de un equipo eficaz comparten un objetivo común. Tienen claro cuál es el trabajo del equipo y por qué es importante. Pueden describir lo que el equipo tiene intención de alcanzar. Han desarrollado metas acordadas por todos, que se relacionan claramente con la visión del grupo y con el propósito, la misión y los valores de la Organización a la cual pertenecen.
- Tener una clara asunción de tareas y responsabilidades mediante una organización clara: Uno de los aspectos básicos de un equipo de alto rendimiento es la clara asignación de tareas y responsabilidades. Cada miembro del equipo debe conocer cuáles son sus objetivos individuales que le competen.
- Además de esto, la organización debe articular la participación, el enriquecimiento del trabajo y posibilitar la generación del valor añadido a través de la flexibilidad y polivalencia de sus integrantes.
- Estar orientados al logro: La actividad del equipo debe diseñarse con voluntad de buscar retos desafiantes y desarrollarse en función de la satisfacción de los clientes tanto internos como externo a los que están dirigidos.
- Tener óptimos resultados: Evidentemente no podemos considerar a un equipo de alto rendimiento si sus resultados no lo demuestran. Para esto es necesario establecer unos indicadores de gestión que permitan medir la eficacia de los resultados obtenidos.
- Generar un ambiente de confianza y asunción de riesgos: Un ambiente de confianza y colaboración es necesario para:
  - Compensar y equilibrar en la medida de lo posible los puntos fuertes y débiles de cada integrante del equipo.

- Establecer comunicaciones abiertas que permitan una retroalimentación o feedback que permita la mejora permanente del equipo.
- Aceptar los conflictos sin dramatismo mediante la resolución de problemas a través de acuerdos y el abandono de posturas extremas.
- Establecer planes de aprendizaje y de formación permanentes: Aprender a desaprender y aprender continuamente para estimular el aprendizaje y la formación continua que permita el crecimiento profesional de las personas en particular y la del equipo en general.” ( [www.web.jet.es](http://www.web.jet.es), octubre2013)

#### 2.1.5 La gestión y los procesos

*“La gerencia de procesos se realiza mediante el giro permanente del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), también denominado el círculo de Deming” esta concepción de proceso conlleva varias gestiones y de forma primordial se debe priorizar la relación entre las personas y los procesos en el trabajo diario y que se debe aplicar disciplinadamente. (Agudelo Luis, noviembre2013)*

“La gerencia por procesos nos permite:

- Eliminar las causas fundamentales de los problemas.
- Garantizar que los procesos de la empresa sean gerenciados donde se ejecutan.
- Eliminar el trabajo innecesario, es decir, el que no genera beneficios para el cliente final, el que no agrega valor y, por tanto, el comprador o usuario no está dispuesto a pagar por él.
- Mantener los niveles alcanzados y mejorar.
- Posibilitar que la alta dirección disponga de más tiempo para pensar en el futuro y en el mercado de la empresa”. (Agudelo Luis, noviembre2013)

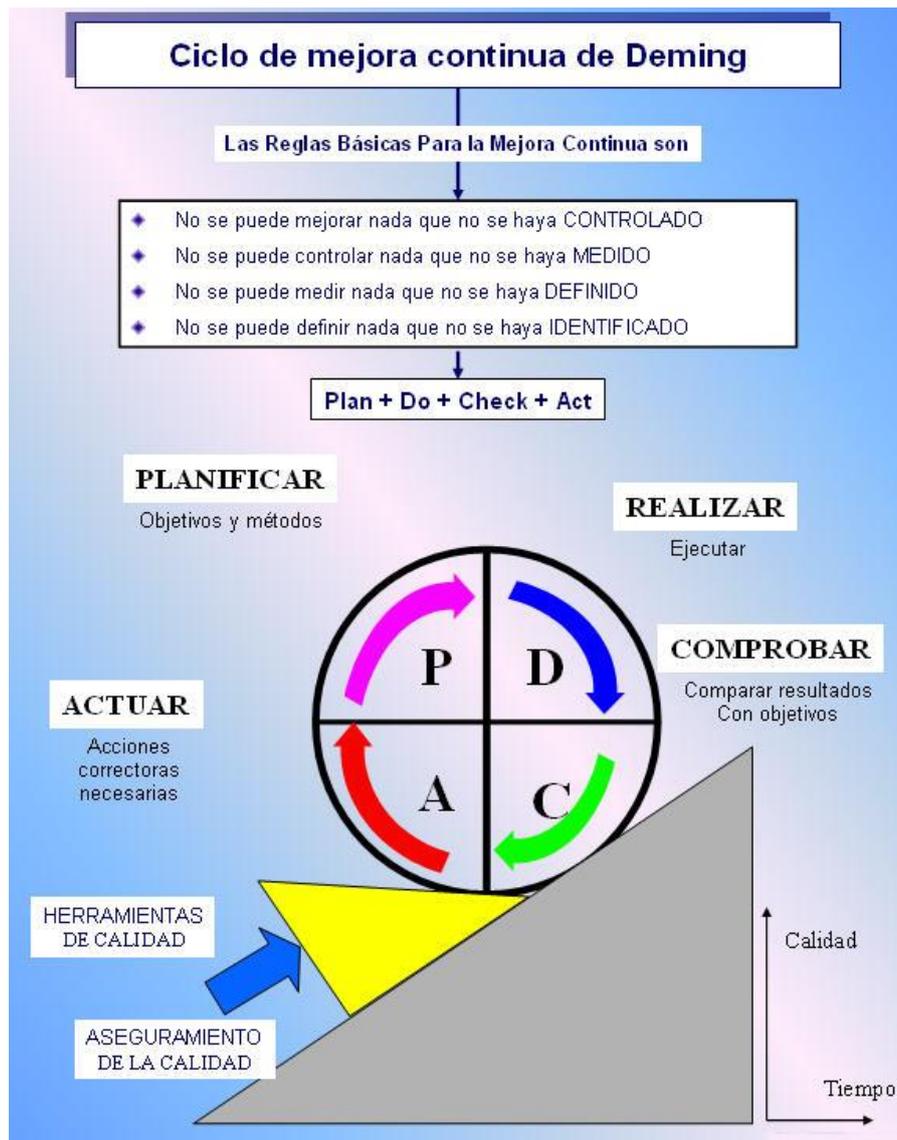


Imagen 8: Circulo Deming. Trabajo Diario

Fuente: [www.gestion-calidad.com](http://www.gestion-calidad.com), noviembre 2013

## 2.2 La comunicación

“La comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Teniendo en cuenta ésta breve introducción, a continuación veremos en términos más específicos cuál es la definición de comunicación, revisando antes algunas ideas y

definiciones propuestas por expertos en temas de comunicación, mercadotecnia y administración.” ([www.promonegocios.com/octubre2013](http://www.promonegocios.com/octubre2013))

Para María del Socorro Fonseca, comunicar es *“llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”*.

Según Stanton, Etzel y Walker, la comunicación es “la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte”.

Para Lamb, Hair y McDaniel, la comunicación es “el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos”.

Según Idalberto Chiavenato, comunicación es “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social”.

*Robbins y Coulter nos brindan la siguiente definición: “Comunicación es la transferencia y la comprensión de significados”*. ([www.promonegocios.com/octubre2013](http://www.promonegocios.com/octubre2013))

En base al análisis de varios autores se puede decir que la comunicación es un proceso en el que intercambiamos y transferimos significados mediante símbolos en común, como ideas, experiencias, datos; cabe recalcar que la comunicación es expresada de varias formas, utilizando el sistema sensorial del cuerpo humano.

### 2.2.1 Lenguaje y Hombre

“El lenguaje es comunicación y en un sentido metafórico se habla del lenguaje de las flores, de las estrellas y de los animales que tienen procedimientos comunicativos de gran sutileza como los que utilizan las abejas o las hormigas, pero no son lenguajes en el estricto sentido.

El lenguaje es una actividad humana, nace con el hombre y sólo a él pertenece y le permite comunicarse, relacionarse, expresarse y comprender mensajes.

El lenguaje es una facultad humana, independiente de que se emplee un idioma u otro y a través de él el hombre conoce su pasado, comprende el presente y proyecta su futuro.

El lenguaje permite unificar todo el quehacer humano y se hace presente en todas las actividades que ejecuta el hombre. En cualquier gesto, acción o palabra que nos permita interpretar que nos estamos comunicando está presente alguna forma de lo que llamamos lenguaje.” (Aquiles Miranda, octubre2013)

### 2.2.2 Elementos de la Comunicación y su Conceptualización

“El origen de la palabra comunicación lo encontramos en la lengua latina y procede del adjetivo *communis*, cuyo significado es *común*. Al comunicarnos pretendemos establecer algo “en común” con alguien o, lo que es lo mismo, tratamos de compartir alguna información, alguna idea o actitud.

Desde siempre, la comunicación se ha convertido en la experiencia fundamental de la persona.

No debe olvidarse que la tendencia primitiva del ser humano es el individualismo, predisposición que hace rechazar a otra persona, la que aparece como un competidor que lo puede desplazar o arrebatar el universo del sujeto. Sin embargo, se produce una inclinación hacia la comunicación con otros seres del sistema.

El hombre, en su permanente afán de superación y búsqueda de elementos que faciliten su desarrollo, ha perfeccionado los procedimientos y técnicas de comunicación; ha creado las redes comunicativas (carreteras, aeropuertos, vías férreas).Cada vez hay creaciones en la comunicación social (TV, radio, cine télex, teléfono, diarios.).Como proceso, la comunicación es recíproca o refleja:” (Aquiles Miranda, octubre2013)

**DIAGRAMA DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.**

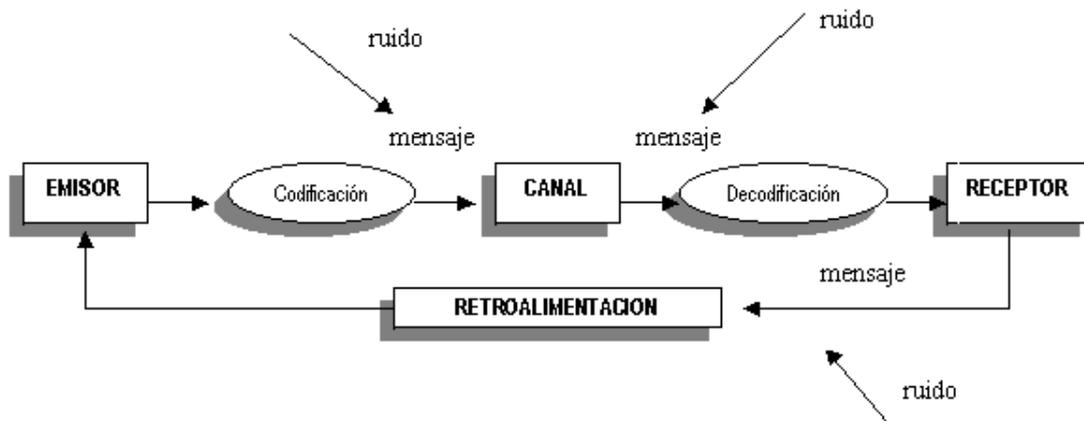


Imagen 9: Diagrama del proceso de la comunicación  
Fuente: (Aguiles Miranda, octubre2013)

2.3 Los tipos de comunicación

2.3.1 La Comunicación Verbal

Comunicación	Ventajas	Desventajas
<b>Oral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es más rápida</li> <li>• Existe retroalimentación</li> <li>• Proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un elevado potencial de distorsión</li> <li>• El riesgo de interpretación personal es mayor.</li> </ul>
<b>Escrita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un registro de la comunicación permanente, tangible y verificable.</li> <li>• El contenido del mensaje es más riguroso y preciso, lógico y claro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consume más tiempo</li> <li>• Carece de retroalimentación inmediata</li> <li>• No existe seguridad de la recepción ni de la interpretación.</li> </ul>

Imagen 10: Ventajas y desventajas del uso de la comunicación oral y escrita  
Fuente: ([www.promonegocios.com](http://www.promonegocios.com), octubre2013)

“Se refiere a la comunicación que se vale de la palabra para dar el mensaje, es la principal forma de comunicación que se utiliza. Puede ser oral o escrita. Por ejemplo: Conversaciones, juntas, entrevistas, memorandos, cartas, tablero de avisos, correo electrónico, páginas de internet etc.

Independientemente del tipo de comunicación que se lleve a cabo es importante tomar en cuenta las palabras, el significado que les damos, el contexto en que se utilizan, y los estímulos sociales que existen. Por ejemplo en España, decir a una mujer que parece una vasca es aludir a su belleza, en América Latina, a quien le digamos 26asca la insultamos asociando su cara con el vómito.

Para que la comunicación sea efectiva se requiere que esta sea precisa, clara y bidireccional. Revise en las páginas de Internet de las siguientes estaciones de radio, y note como estas adecuan su vocabulario, programación y diseño al público al que se dirigen.

El lenguaje escrito o hablado puede ser confuso. Cada uno puede tener una interpretación personal de los símbolos utilizados en la comunicación, por esto es importante:” ([www.cca.org.octubre2013](http://www.cca.org.octubre2013))

- Conocer el tema del que se está hablando.
- Reunir hechos esenciales
- Ser específico
- Organizar las ideas y pensamientos.

### 2.3.2 Comunicación No Verbal

“Podemos comunicar sin pronunciar palabras, sin escribir cosa alguna. Las acciones son actividades de comunicación no verbal que tienen igual importancia que la palabra y las ilustraciones.

Puede ser por medio del movimiento corporal (postura, gestos, ademanes), la proxémica (uso físico de los espacios), etc. La comunicación no verbal incluye expresiones faciales, tono de voz, patrones de contacto, movimientos, diferencias

culturales, etc. En la comunicación no verbal se incluyen tanto las acciones que se realizan como las que dejan de realizarse. Así, un apretón de manos fuerte, o llegar tarde todos los días al trabajo son también comunicación.

En las organizaciones, la comunicación no verbal se da por las asignaciones de espacios físicos, la manera en que se sienta la gente en las juntas, la forma como se visten, etc.”([www.cca.org](http://www.cca.org).octubre2013)

### 2.3.3 Comunicación Gráfica

“La comunicación gráfica y las ilustraciones son complemento para la comunicación de tipo verbal, se refiere a los apoyos gráficos que se utilizan tanto para apoyar un mensaje como para transmitir una idea completa.

Las organizaciones utilizan diagramas de avance, mapas, logotipos, iconos y otro tipo de gráficos para complementar la actividad de comunicación. Es importante combinar las ilustraciones con palabras bien seleccionadas para lograr el éxito de la comunicación.

De igual manera, las fotografías, pinturas y similares obras de arte tienen una función de comunicar por sí mismas, por medio de la imagen que transmiten.”. ([www.cca.org](http://www.cca.org),octubre2013)

### 2.3.4 La importancia de la comunicación en las organizaciones

“Tal como se analiza, la comunicación forma parte de la actividad humana y esta tiene cuatro niveles: intrapersonal, interpersonal, grupal o colectiva.

*Cuando el hombre, como ser racional, descubrió la necesidad de actuar en conjunto para realizar tareas que requerían una fuerza mayor a la de un individuo, recurrió a la comunicación para coordinar las actividades de varias personas. Es de gran importancia el trabajo en equipo y la herramienta más importante para realizar esta acción es la comunicación.*

A pesar de la innegable importancia que reviste la existencia de un flujo eficaz de comunicación dentro de cualquier tipo de organización, el desarrollo de los sistemas

comunicativos organizacionales no corresponde a la evolución de la organización misma. Se dice que el error de la organización moderna consiste en no haber valorado a tiempo la comunicación.

En términos generales, incorporar el proceso comunicativo como función dentro de las organizaciones es un hecho reciente. Es más, existen empresas e instituciones de importancia que aún no llevan a cabo actividades sistemáticas para optimizar los flujos de comunicación tanto interna como externa entre la organización y las personas o grupos a los que está vinculada. Aun no descubren el papel estratégico que desempeña la comunicación para crear y mantener la buena reputación de la organización en su ámbito de actividad.”(Bonilla Carlos, noviembre2013)

### 2.3.5 La comunicación, catalizador de las relaciones institucionales

“Una vez identificada la organización como un sistema de proceso de mensajes donde miembros interactúan, intercambian información y desarrollan actividades para lograr sus objetivos organizacionales, queda claro que el factor dinámico que permite la interacción, la coordinación de actividades y el intercambio de información, es sin lugar a dudas la comunicación.

Si se carece de un adecuado flujo de comunicación interna, los integrantes de la organización no desarrollan adecuada y oportunamente sus actividades y repercute en el logro de los objetivos de la misma.

Por tanto es necesario procurar y preservar el óptimo funcionamiento de la comunicación dentro de las organizaciones, ya que estas no pueden estar aisladas de su entorno. Así como cada miembro forma parte de cada institución o empresa forma parte de ella y su actuación incide en el logro de sus objetivos, la propia organización conforma un macro-sistema que es la sociedad. En este contexto, su actuación también incide en el desarrollo social.” (Bonilla Carlos, noviembre2013)

## 2.4 Responsabilidad Social Empresarial

### 2.4.1 Introducción

Según el Foro de expertos de RSE del Ministerio del Trabajo y Asuntos Laborales de España, nos dice que la Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales y 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 derivan de sus acciones.

“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.”

[www.prohumana.cl/octubre2013](http://www.prohumana.cl/octubre2013)

Existen varios aportes de empresas como PDVSA, para ellos la RSE es *el modo de actuación consecuente con los principios éticos, legales y económicos de la Corporación, que guía el comportamiento y los vínculos con cada uno de sus públicos de interés*. Partiendo del tema de la consecuencia con respecto a los actos de impacto ambiental, económico y social, podemos decir que, todos los sectores empresariales debe llevar a cabo planes de RSE, en los que se priorice los vínculos y el bienestar de cada uno de los Stakeholders.

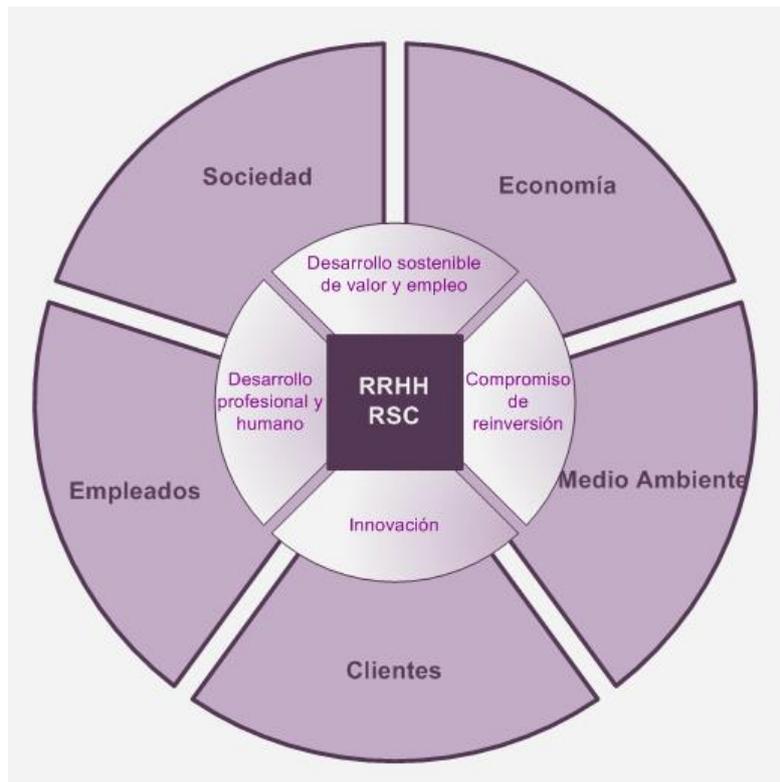


Imagen 11: Públicos de la RSE  
Fuente: (montsemarketing.octubre2013)

#### 2.4.2 Definición de RSE

“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.”(Norma ISO 26000, noviembre2013)

### 2.4.3 Elementos de la RSE

#### Voluntariedad

“El desarrollo de las acciones de RSE debe ser voluntario y basándose en la idea base de que las mismas empresas son organizaciones que responden a criterios éticos de comportamiento, puestos en evidencia en su interacción con el entorno, conformando un cultura ética empresarial adecuada a las realidades, exigencias y requerimientos de los llamados grupos de interés o *Stakeholders*.

En base a esta voluntariedad, no se tiene ninguna justificación para que las acciones de RSE sean impuestas de manera obligatoria por el Estado o las asociaciones empresariales” (www.emprendepyme.net, octubre2013)

#### Identidad y Sostenibilidad

“La RSE es un esquema integral de responsabilidades compartidas entre todos los actores que concurren en la actividad empresarial, quienes conforman una compleja red de relaciones y de valores en cada uno de los eslabones de la cadena de valor empresarial.

Esta cadena de valor empresarial, más que una herramienta para la evaluación de las ventajas competitivas, es un mecanismo de apoyo para el desarrollo de las acciones de la RSE, permitiendo la identificación del impacto económico, social y medioambiental de los procesos; la evaluación de sus fortalezas, opciones, debilidades y amenazas, así como el diseño y la implementación de las estrategias y cursos de acción que permitan alcanzar el desarrollo sostenible” (www.emprendepyme.net, octubre2013)

#### Relación con los “grupos de interés”

“En el entorno de negocios se ha desplazado el enfoque tradicional de la empresa basada en los accionistas (Shareholder) por el enfoque de los grupos de interés (Stakeholders), bajo el cual se asume que las empresas no rinden cuentas única y exclusivamente a sus accionistas, sino que también deben tomar decisiones compartidas con todos los actores sociales de su entorno: Empleados, proveedores,

gobiernos nacionales y regionales, clientes, consumidores y organizaciones sociales, entre otros.

El manejo de las relaciones de la empresa con sus grupos de interés permite, de una manera natural, efectiva y en un adecuado clima de confianza, desarrollar esa cultura ética empresarial basada en valores universales como la honestidad, la transparencia, la comunicación y el diálogo.” (www.emprendepyme.net, octubre2013)

#### 2.4.4 Norma ISO 26000

“De acuerdo con la norma ISO 26000, aprobada en el 2011 por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), las organizaciones que busquen maximizar su contribución al desarrollo sostenible, deberán respetar siete principios (no será la lista definitiva, porque la RSE es entendida como un proceso que evoluciona con la humanidad):

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto por los intereses de las partes interesadas
- Respeto por el principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

De acuerdo con la Norma, cuando se aborde y ejerza la Responsabilidad Social es importante partir de la toma de conciencia o reconocer la Responsabilidad Social que tiene la organización, para luego identificar e involucrar a las partes interesadas, lo que implica establecer mecanismos de diálogo. El proceso de reconocimiento necesita analizar las materias fundamentales y los asuntos pertinentes a la Responsabilidad Social, entendiendo los impactos y expectativas que la organización genera en el medio ambiente, la sociedad y las partes interesadas. Solo entonces se podrá delimitar que la Norma ISO 26000 denomina *la esfera de influencia de la organización*. Los aspectos económicos, de salud y seguridad, además de todo lo relativo a la cadena de valor. Se incluyen dentro de las siete materias fundamentales” (Morales Karina, noviembre 2013)

## 2.4.5 Norma OHSAS 18000

### Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo

“Las OHSAS 1800, es un estándar de la serie de Evaluación de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), han sido desarrolladas en respuesta a la demanda de los clientes de un estándar de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo reconocible frente al poder evaluar y certificar sus sistemas de gestión.

El estándar OHSAS 18001 ha sido desarrollado para ser compatibles con las normas ISO 14001 e ISO 9001. Con el fin de facilitar la integración de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones” OHSAS 18001. Diciembre 2013



Imagen12: Modelo de sistema de gestión de la SST para OHSAS

Fuente: OHSAS 18001. Diciembre 2013

## Campo de aplicación

“Este estándar de OHSAS se aplica a toda organización que desee:

- a) Establecer un sistema de gestión de la SST para eliminar o minimizar los riesgos al personal y a otras partes interesadas que podrían estar expuestos a peligros para la SST asociados con actividades.
- b) Implementar, mantener y mejorar de manera continua un sistema de gestión de la SST.
- c) Asegurarse de su conformidad con su política de SST establecida.
- d) Demostrar la conformidad con este estándar OHSAS.”

(OHSAS 18001. Diciembre 2013)

### 2.4.6 Norma ISO 14001

“La norma ISO 14001 exige a la empresa crear un plan de manejo ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado. La norma ISO 14001 describe el proceso que debe seguir la empresa y le exige respetar las leyes ambientales nacionales. Sin embargo, no establece metas de desempeño específicas de productividad”. (www.fao.org. Enero2014)

Como bien se lo explica en éste párrafo, la norma ISO 14001 no solo debe ser aplicado en estrategias externas, debido a que el personal, cliente interno, también debe ser responsable de las acciones que toma frente al medio ambiente como parte de un plan social responsable. La limitación de esta norma es la falta de especificación en sus requisitos, lo que pondría en igualdad de condiciones a empresas modestas o ambiciosas.

### 2.4.7 Indicadores ADEC-ETHOS

“Los Indicadores ADEC-ETHOS, son una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de las empresas que refieren a la incorporación de prácticas de responsabilidad social, al planeamiento estratégico, al monitoreo y desempeño general corporativo.

Son un instrumento de autoevaluación y aprendizaje de uso esencialmente interno a la empresa. Lanzados por el Instituto ETHOS de Brasil en 2000, fueron adoptados como base de referencia para el desarrollo de indicadores de otras organizaciones de RSE en Latinoamérica.

De estas experiencias, del trabajo en alianza con las organizaciones de RSE locales y con el apoyo técnico del Instituto ETHOS, surgió el componente de Indicadores del PROGRAMA LATINOAMERICANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (PLARSE) que tiene por objetivo la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del programa.

Los Indicadores ADEC-ETHOS han sido formulados de modo tal que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente cuestionario referido a los INDICADORES EN PROFUNDIDAD (ETAPAS)”.(Mónica Alonso, marzo2014)

*Con el fin de mejorar este proceso, se tomará como base, la guía de este libro para agrupar los indicadores, a fin de basarnos en marcos textuales, que verifiquen eficacia y validez, de este modo se garantiza un análisis serio, claro y preciso de la situación real de la empresa.*

## CAPÍTULO III

### INVESTIGACIÓN: DESARROLLO DE HERRAMIENTAS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

#### 3.1 Metodología

##### 3.1.1 Métodos teóricos

Son aquellos que permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, son fundamentales para la comprensión de los hechos y formulación de la hipótesis de la investigación.

Entre los métodos teóricos de la investigación que serán utilizados son:

##### Histórico – lógico

Reproduce los hitos fundamentales de la trayectoria de desarrollo del fenómeno que es el objeto de estudio a partir del cual es posible estructurar la lógica interna.

##### Analítico – sintético

Es un procedimiento mental que logra la descomposición de un todo en sus partes, componentes y relaciones, este procedimiento se complementa con el de síntesis que logra la integración a nivel mental de las partes constitutivas del objeto.

##### Inductivo – deductivo

La inducción es un procedimiento mediante el cual se logra inferir cierta propiedad o relación a partir de hechos particulares, es decir, permite el tránsito de lo particular a lo general. El procedimiento deductivo mediante el cual el investigador transita de aseveraciones generales a otras características particulares del objeto.

### 3.1.2 Métodos empíricos

#### Observación

Consiste en la percepción y registro planificado y sistemático del comportamiento del objeto en su medio. La observación científica se emplea en cualquier etapa de la actividad y siempre es orientada a un fin por lo cual el investigador elabora previamente un instrumento que le permite el registro de aquellos aspectos que son el objeto de la observación.

#### Medición

Este dirigida a precisar información numérica acerca de una cualidad del objeto mediante la comparación de magnitudes determinadas. En este proceso se requiere utilizar una magnitud homogénea como unidad para la comparación.

### 3.2 Metas investigativas

#### Objetivo general

Examinar la situación interna y externa del Beaterio de EP Petroecuador enfocado a la gestión de comunicación en la aplicación de sistemas de Responsabilidad Social Empresarial.

#### Objetivos específicos

- Utilizar todas las herramientas idóneas y necesarias para la recolección de información actual y verdadera.
- Obtener información relevante que muestre la situación real y aporte a mejoras posteriores en la organización.
- Interpretar de la mejor manera la información arrojada tanto cualitativa como cuantitativa.

### 3.3 Técnicas de recolección de información

#### Cualitativa

Esta etapa es de gran importancia, se realizará primero ya que con el resultado que arrojen se definirá qué es lo que se va a querer cuantificar en una encuesta. Se desea plantear en un grupo minoritario en la que cada respuesta aportará con una idea diferente o complementaria.

Será aplicada a líderes de opinión y profesionales expertos en la rama, jefes de alto y medio mando, representantes barriales.

#### Cuantitativa

Esta será la segunda fase de la investigación y se realizará de forma masiva para obtener información colectiva y patrones de comportamiento, que soporten a la fase cualitativa.

Este complemento de la primera fase será realizado a los trabajadores del Beaterio, moradores de las zonas cercanas al lugar.

### 3.4 Recolección de información - Herramientas

#### 3.4.1 Entrevista

Permite la recopilación de información mediante el diálogo directo entre el profesional que realiza la actividad científico- investigativa de los sujetos que son la fuente de información. En esta confrontación personal el entrevistador tiene la oportunidad de profundizar las opiniones, intereses, valoraciones, entre otros.

La entrevista puede ser individual o grupal, en todos los casos el investigador debe elaborar un plan que precise los aspectos que serán tratados.

**Objetivo:** conocer la percepción tanto interna por medio de los líderes de la organización como externa por medio de los moradores de los barrios vinculados a la

Terminal Beaterio de EPP con respecto a la gestión de las acciones de RSE y comunicación.

<b>No.</b>	<b>Entrevistas internas</b>	<b>Cargo</b>	<b>Entrevistas externas</b>	<b>Barrio</b>
<b>1</b>	Ing. Leoni Arias	Jefe del Terminal	Sra. Esperanza Sabando	Jesús de Nazareth
<b>2</b>	Lcda. Ana Tamayo	Líder Dpto. Relacionamento comunitario	Sr. Hernán Vernal	Estela Maris
<b>3</b>	Ing. Gustavo Cachimuel	Líder Dpto. Gestión Ambiental	Sra. Blanca Fonseca	Rincón Andino
<b>4</b>	Ing. Ivana Andrade	Supervisor del Terminal	Sra. Fany Mayansa	San Blas #1
<b>5</b>	-----	-----	Sra. Verónica Guzmán	Nueva Loja

*Imagen 33: Distribución de entrevistas-Investigación  
Elaborado por: Erika Jiménez*

### 3.4.2 Modelo de entrevista

### 3.4.3 Entrevista Interna

1. ¿Qué piensa acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en una empresa?
2. ¿En EP Petroecuador, qué acciones de RSE son tomadas en cuenta?
3. ¿Qué tipo de normas se han considerado implementar en la empresa y por qué?
4. ¿Existen campañas internas en la empresa que beneficien al trabajador? Puede mencionarme las más importantes
5. ¿Qué tipo de acciones considera necesarias para mejorar los vínculos con la comunidad?
6. Describa las debilidades con respecto a la RSE y comunicación que existen en la empresa.

7. Según su criterio ¿Qué proyectos se podrían desarrollar de RSE?
8. La comunicación es primordial dentro de la organización ¿Qué planes o campañas de comunicación se han desarrollado en este último tiempo?
9. ¿Cuál es su opinión acerca de la importancia de la comunicación empresarial?
10. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación que se utilizan en la empresa?

#### 3.4.4 Entrevista externa

1. ¿Qué opina sobre El beaterio y su forma de trabajo?
2. ¿Qué opina acerca de El beaterio y su relación con el barrio?
3. ¿Cuáles son las acciones o actividades que realiza El beaterio dentro del barrio?
4. ¿Qué opina acerca de las personas que trabajan en El beaterio, son amables y comedidas con los programas que se realizan en el barrio?
5. Considera que las acciones realizadas por El beaterio en el barrio son adecuadas. ¿Por qué?
6. Podría explicarme si recuerda algún tipo de campaña que haya realizado El beaterio en beneficio del barrio.
7. Recuerda que el barrio haya tenido algún tipo de problema o inconveniente con El beaterio.
8. En cuanto a salud y seguridad, considera que El beaterio es peligroso para el barrio. ¿Por qué?
9. ¿Cuál es su opinión con respecto a la comunicación que tiene el barrio con El beaterio? Cree que podría mejorar.
10. Es claro que El beaterio con el barrio mantienen un vínculo ¿Qué le gustaría recibir por parte de El beaterio?

#### 3.5 Encuesta

La técnica de la encuesta permite recopilar información mediante un cuestionario que es elaborado previamente por el investigador para conocer la valoración y el criterio de los encuestados sobre un determinado asunto. A diferencia de la entrevista el encuestado no necesariamente se ve comprometido con el criterio que brinda ya que no puede revelar su identidad, los criterios son recogidos por escrito.

La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación por métodos estadísticos.

### 3.5.1 Universo de estudio.

### 3.5.2 Segmentación geográfica

Quito está dividido en Zonas Metropolitanas conocidas como Administraciones Zonales cuyas funciones son el descentralizar los organismos institucionales, así como también mejorar el sistema de gestión participativa. Cada una es dirigida por un administrador zonal designado por el alcalde, el cual es responsable de ejecutar las competencias de la urbe en su Zona. Actualmente existen ocho Zonas Metropolitanas, las se fraccionan en parroquias, 32 urbanas (ciudad), 33 rurales y suburbanas.

1. Administración Zonal La Delicia.
2. Administración Zonal Calderón.
3. Administración Zonal Eugenio Espejo (Norte).
4. Administración Zonal Manuela Sáenz (Centro).
5. Administración Zonal Eloy Alfaro (Sur).
6. Administración Zonal Tumbaco.
7. Administración Zonal Los Chillos.
8. Administración Zonal Quitumbe.



Imagen 4: Administración zonales de Quito  
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Quito es la segunda ciudad más poblada de Ecuador, con 2.239.191 habitantes en todo el Distrito Metropolitano en el año 2013.

De los cuales:

- ✓ 1.150.380 son mujeres
- ✓ 1.088.811 son hombres

([www.inec.gob.ec/cpv](http://www.inec.gob.ec/cpv), marzo2014)

### 3.5.3 Segmentación demográfica

El sur de la ciudad se caracteriza por:

- ✓ Ser una zona de alta inmigración nacional en continuo crecimiento.
- ✓ Renovación y alta actividad comercial. En la parroquia de Chillogallo, una de las más grandes y densas de la capital, los negocios proliferan en todas partes, especialmente los de todo tipo de servicios, la movilización de dinero en efectivo es más alta que en la parte norte de Quito.
- ✓ La comida típica es: el tradicional pollo asado, platos típicos de todo el Ecuador como: la guatita, el ceviche, seco de chivo o la fritada.
- ✓ Aquí se ubica uno de los parques industriales más grandes de la ciudad, la Estación de Trenes de Chimbacalle, el nuevo terminal terrestre de la ciudad y el “mall” más grande del Ecuador entre otras cosas destacables.
- ✓ Es importante resaltar que en el sur de la ciudad se encuentran las zonas verdes y los parques urbanos más grandes de la ciudad y del país, como el parque “Las Cuadras” de 24 hectáreas, “El Parque Metropolitano del Sur” de 672 hectáreas, y muchos otros.
- ✓ Es una zona industrial, en donde proliferan construcciones de galpones y bodegas de todo tipo.

### 3.6 Muestra de estudio.

$$n = \frac{(Z)^2 \cdot (P) \cdot (Q)}{(E)^2}$$

Donde:

**n**=Número de elementos de la muestra.

**P/Q**= Probabilidades con las que se presenta el fenómeno (valor fijo 0.5)

**Z** = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido es de 1,96.

**E**= margen de error permitido 0,09. (Este valor cambia debido a la segmentación de mercado que se ha realizado previamente).

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.09)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{0.0081}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0081}$$

$$n = 118$$

### 3.7 Modelo de encuesta

#### 3.7.1 Encuesta interna

El objetivo de la presente encuesta es recolectar información que aporte al análisis de la gestión de acciones de Responsabilidad Social Empresarial que se desarrollan en el Beaterio y medir su difusión.

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de trabajo:** \_\_\_1-5años    \_\_\_6-10años    \_\_\_11-19años  
\_\_\_+20años

**1. Sabe usted si El Beaterio realiza actividades vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial.**

a. SI \_\_\_                      b. NO \_\_\_

**2. ¿Qué tipo de actividades de Responsabilidad Social conoce usted que la empresa realice?**

- a. Acciones comunitarias \_\_\_\_
- b. Acciones para el trabajador \_\_\_\_
- c. Gestión Ambiental \_\_\_\_
- d. Salud ocupacional \_\_\_\_
- e. Medicina preventiva \_\_\_\_
- f. Ninguna \_\_\_\_
- g. Otros \_\_\_\_

**3. ¿Conoce acerca del Departamento de Relaciones Comunitarias y su labor en la empresa?**

- a. SI \_\_\_\_                      b. NO \_\_\_\_

**4. ¿Conoce usted algunos de los proyectos de Responsabilidad Social con la comunidad que se están implementando? Mencione.**

- a. Curso de capacitación en computación \_\_\_\_
- b. Aporte en construcción de Centro de Salud preventivo para adolescentes \_\_\_\_
- c. Brigadas médicas barriales \_\_\_\_
- d. Capacitación en simulacros de emergencias \_\_\_\_
- e. Reubicación de barrios por Franja de Seguridad \_\_\_\_
- f. Todos \_\_\_\_
- g. Otros \_\_\_\_
- h. Ninguno \_\_\_\_ **(Si respondió Ninguno pase a la pregunta 6)**

**5. ¿Por qué medios se han socializado estos proyectos?**

- a. Cartelera \_\_\_\_
- b. Reuniones \_\_\_\_
- c. Mails informativos \_\_\_\_
- d. Folletos \_\_\_\_
- e. Otros \_\_\_\_\_

**6. ¿En qué medida considera que las acciones de Responsabilidad Social con el trabajador influyen en el desempeño laboral del mismo?**

- a. Totalmente \_\_\_\_
- b. Medianamente \_\_\_\_
- c. Regularmente \_\_\_\_
- d. No influye \_\_\_\_

**7. ¿Qué beneficios laborales recibe usted por parte del Terminal? Siendo 3 el más importante y 1 el menos importante, mencione los 3 principales**

- a. Sueldo justo \_\_\_\_
- b. Ergonomía en el puesto de trabajo \_\_\_\_

- c. Salud preventiva \_\_\_\_
- d. Capacitaciones \_\_\_\_
- e. Ascensos laborales \_\_\_\_
- f. Reconocimientos por buen desempeño \_\_\_\_
- g. Estabilidad laboral \_\_\_\_
- h. Otros \_\_\_\_

**8. ¿Considera que la comunicación dentro de una empresa es importante?**

- a. SI \_\_\_\_ b. NO \_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**9. En qué grado considera usted que se encuentra comunicado con su jefe y/o compañeros de las actividades sociales realizadas en El Terminal.**

- a. Muy Satisfecho \_\_\_\_
- b. Satisfecho \_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_
- d. Insatisfecho \_\_\_\_

**10. ¿Qué medios utiliza El Terminal Beaterio para comunicarse entre trabajadores?**

- a. Radio Motorola \_\_\_\_
- b. Plataforma web de EPP \_\_\_\_
- c. Teléfono \_\_\_\_
- d. Correo corporativo \_\_\_\_
- e. Cartelera \_\_\_\_
- f. Otros \_\_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**3.7.2 Encuesta externa**

Mi nombre Erika Jiménez Ibarra soy alumna de la Universidad tecnológica Equinoccial, El objetivo de la presente encuesta es recolectar información que aporte al análisis de la gestión de acciones de Responsabilidad Social Empresarial que se desarrollan entre el Terminal Beaterio y su público vinculado además de medir su difusión.

**Barrio:** \_\_\_\_\_ **Género:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de vivienda:** \_\_\_\_1-5años    \_\_\_\_6-10años    \_\_\_\_11-19años    \_\_\_\_+20años

**1. Sabe usted si El Terminal Beaterio realiza actividades vinculadas con el Barrio.**

a. SI \_\_\_\_ b. NO \_\_\_\_

Cual: \_\_\_\_\_

**2. ¿Conoce acerca del Departamento de Relaciones Comunitarias del Terminal El Beaterio y su labor con los barrios?**

a. SI \_\_\_\_ b. NO \_\_\_\_

**3. ¿Qué tipo de actividades conoce usted que la empresa realice en los barrios?**

- a) Curso de capacitación en computación \_\_\_\_
- b) Aporte en construcción de Centro de Salud preventivo para adolescentes \_\_\_\_
- c) Brigadas médicas barriales \_\_\_\_
- d) Capacitación en simulacros de emergencias \_\_\_\_
- e) Reubicación de barrios por Franja de Seguridad \_\_\_\_
- f) Todos \_\_\_\_
- g) Ninguno \_\_\_\_ (si su respuesta es ninguno, pase a la pregunta 5)

**4. ¿Por qué medios se ha enterado de estos proyectos?**

- a) Hojas volantes \_\_\_\_
- b) Reuniones \_\_\_\_
- c) Folletos \_\_\_\_
- d) Boca a boca \_\_\_\_
- e) Radio, prensa, TV \_\_\_\_
- f) Otros. \_\_\_\_\_
- g) Ninguno. \_\_\_\_\_

**5. ¿Considera que el Terminal Beaterio se interesa por el bienestar de las personas que viven en el barrio?**

a. SI \_\_\_\_ b. NO \_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_

**6. ¿En qué escala considera usted que se encuentra la relación del barrio con el Terminal Beaterio?**

- a. Excelente \_\_\_\_
- b. Buena \_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_
- d. Mala \_\_\_\_

**7. ¿En qué grado considera usted que se encuentra comunicado con el Terminal Beaterio de las actividades sociales realizadas en los barrios?**

- e. Muy comunicado \_\_\_\_
- f. Medio comunicado \_\_\_\_
- g. Poco comunicado \_\_\_\_
- h. Nada comunicado \_\_\_\_

**8. ¿En qué escala considera usted que se encuentra informado acerca del proyecto de la Franja de seguridad?**

- a. Muy informado \_\_\_\_
- b. Medio informado \_\_\_\_
- c. Poco informado \_\_\_\_
- d. Nada informado \_\_\_\_

**9. ¿Recuerda usted que el barrio haya tenido algún problema con el Terminal Beaterio?**

- a. SI \_\_\_\_
- b. NO \_\_\_\_ (no responda la pregunta 10)

Cual: \_\_\_\_\_

**10. ¿Recuerda usted que aquel problema se haya solucionado de la mejor manera?**

- a. SI \_\_\_\_
- b. NO \_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**3.7.3 Tabla de distribución de encuestas externas**

No	Barrio	No. De encuestas
1	San Blas	20
2	Nueva Loja	20
3	Achomec	15
4	Estela Maris	15
5	Caupicho	15
6	Jesús de Nazareth	20
7	28 de Noviembre	15
	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

*Imagen 15: Distribución de encuestas para los barrios  
Elaborado por: Erika Jiménez*

## 3.8 Interpretación entrevistas

### 3.8.1 Entrevistas internas

#### 1. ¿Qué piensa acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en una empresa?

Los funcionarios del Terminal El Beaterio, están convencidos de que la RSE es:

- Fundamental para el correcto desarrollo de una empresa.
- Es un eje transversal y necesario.

#### 2. ¿En EP Petroecuador, qué acciones de RSE son tomadas en cuenta?

La RSE se lleva a cabo por medio del Departamento de Relacionamiento comunitario como parte de la Subgerencia de RRSS de EPP, a cargo de la Lda. Ana Tamayo. Según los demás funcionarios no están socializados con las campañas que se realizan.

La Lda. Tamayo nos dice que tienen proyectos en implementación, el departamento es relativamente joven.

- Aportan al proyecto del Colegio Bicentenario, financian \$29.000 para la construcción del vivero ecológico y compra de material audiovisual.
- Aportan con \$200.000 para construcción de Centro de Salud preventivo para adolescentes en Hospital Canto a la vida.
- Planean dar brigadas médicas a los moradores aledaños al Terminal el Beaterio.
- Compensaciones económicas por contaminación ambiental.

#### 3. ¿Qué tipo de normas se han considerado implementar en la empresa y por qué?

El laboratorio del Terminal tiene:

- La norma 17025 enfocada a procesos.
- El Terminal cuenta con la implementación de la ISO 14000 – 2004.
- De momento intentan implementar las OHSAS 18000.

#### 4. ¿Existen campañas internas en la empresa que beneficien al trabajador? Puede mencionarme las más importantes.

Los funcionarios no están socializados con ningún tipo de campaña interna que se pueda realizar. Tampoco recuerdan alguna campaña que se haya realizado. Más o menos hace 6 años se les ha suspendido cualquier tipo de evento o relación social, fue una decisión de la alta gerencia de EPP.

**5. ¿Qué tipo de acciones considera necesarias para mejorar los vínculos con la comunidad?**

Consideran que es necesario el relacionamiento con los líderes de cada barrio, según la Lda. Tamayo esta conexión existe, pero el resto de departamentos desconocen este acercamiento, incluso desconocen del mapa de públicos que la Lda. Ha levantado.

**6. Describa las debilidades con respecto a la RSE y comunicación que existen en la empresa.**

Consideran que:

- Una gran debilidad es que en tiempos pasados no se le dio la importancia necesaria y por esta razón el Departamento actual es relativamente joven.
- No se realiza un trabajo a profundidad, según la Lda. Tamayo, hay varios proyectos que se encuentran en planificación aun.
- Existe poca difusión de las actividades que realiza el Departamento de Vinculación comunitaria.
- No existe un funcionario que se encarga del trabajo social interno de la empresa.

**7. Según su criterio ¿Qué proyectos se podrían desarrollar de RSE?**

Creer necesario:

- Integración y socialización de los proyectos en camino a los demás departamentos del Terminal ya que la RSE es un eje transversal.
- Además implementar proyectos enfocados al buen trato de los trabajadores.
- La no discriminación.
- Las buenas relaciones interpersonales y el reconocimiento al buen desempeño del trabajador.

**8. La comunicación es primordial dentro de la organización ¿Qué planes o campañas de comunicación se han desarrollado en este último tiempo?**

En el último tiempo, no se han desarrollado campañas de comunicación, los funcionarios están conscientes de la importancia, mas no existe un trabajador social que realice estas campañas.

**9. ¿Cuál es su opinión acerca de la importancia de la comunicación empresarial?**

Para todos los funcionarios es importante la comunicación y la correcta información de las cosas que pasa tanto interna como externamente, desearían socializar varios proyectos, pero esto aún no ha pasado.

**10. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación que se utilizan en la empresa?**

En la empresa se comunican cosas únicamente técnicas y administrativas, para esto se utiliza:

- El intranet y el SIDOC.
- Un correo de la página de EPP.
- Las radio Motorola.
- El teléfono
- Una cartelera que se encuentra en el comedor donde se informan las normas, reglas y avisos importantes que llegan desde EPP.

### **3.8.2 Entrevistas externas barrios**

#### **1. ¿Qué opina sobre El beaterio y su forma de trabajo?**

- Existe un vínculo no muy estrecho con el Terminal.
- Consideran que es una zona de riesgo más viven tranquilos en ese aspecto.
- Se conocen algunas actividades que realiza el Beaterio, pero al parecer hay poca participación de los moradores.

#### **2. ¿Qué opina acerca de El beaterio y su relación con el barrio?**

En el caso específico de cinco barrios, dos tienen un acercamiento con el Terminal. Estos barrios son Estela Maris y Nueva Loja, los demás barrios mantienen una relación distante con las actividades de vinculación que realiza el Beaterio.

#### **3. ¿Cuáles son las acciones o actividades que realiza El beaterio dentro del barrio?**

- La actividad más escuchada por los moradores es la capacitación en computación que se está impartiendo en el Colegio Bicentenario, esta actividad esta socializada en algunos barrios, más existe una baja participación de los mismos.
- Los moradores son conscientes que existe un Departamento de Relacionamiento que es coordinado por la Lda. Ana Tamayo.

#### **4. ¿Qué opina acerca de las personas que trabajan en El beaterio, son amables y comedidas con los programas que se realizan en el barrio?**

Consideran que existe amabilidad de algunos funcionarios, así mismo aparentemente mantienen distanciamiento con algunos funcionarios. Tres de los cinco barrios afirmaron que El Beaterio no se relaciona con estos barrios.

**5. Considera que las acciones realizadas por El beaterio en el barrio son adecuadas. ¿Por qué?**

Los moradores consideran que:

- Lo inadecuado son los canales de información que se utilizan para difundir las actividades.
- Estos canales muchas veces no son directos o claros.

**6. Podría explicarme si recuerda algún tipo de campaña que haya realizado El beaterio en beneficio del barrio.**

- Tres de los cinco barrios no recuerdan haber sido participes de alguna campaña impartida en su barrio.
- El barrio Estela Maris afirmó haber recibido una brigada médica aproximadamente hace un mes.
- El barrio Nueva Loja afirmó haber sido informado sobre simulacros internos en el Beaterio.

**7. Recuerda que el barrio haya tenido algún tipo de problema o inconveniente con El beaterio.**

- De momento existe un problema con algunos barrios aledaños al Beaterio, debido al proyecto en ejecución de la Franja de seguridad que se está implementando alrededor del Terminal. Aparentemente existe una desinformación de este proyecto.
- Hace algunos años estos barrios tuvieron un conflicto al querer implementar agua potable en este sector y desde su percepción el Terminal Beaterio impedía la gestión de mencionada acción.

**8. En cuanto a salud y seguridad, considera que El beaterio es peligroso para el barrio. ¿Por qué?**

Los moradores de estos cinco barrios consideran que la zona es de alto riesgo por la actividad que realiza el Beaterio como principal despacho de combustible de EP Petroecuador, cabe recalcar que los moradores no recuerdan haber tenido algún tipo de emergencia debido a esta actividad.

**9. ¿Cuál es su opinión con respecto a la comunicación que tiene el barrio con El beaterio? Cree que podría mejorar.**

- Los moradores de estos barrios consideran que los canales de información son insuficientes.
- Consideran que si se realiza una reunión se debería impartir a la mayoría de los moradores más no solo a pocos representantes de los mismos.
- Los moradores consideran que la comunicación con el Beaterio puede mejorar para evitar la desinformación o los rumores que al día de hoy se generan.

**10. Es claro que El beaterio con el barrio mantienen un vínculo ¿Qué le gustaría recibir por parte de El beaterio?**

- De forma reiterada, los moradores de 4 de los 5 barrios desearían recibir información constante y clara del Beaterio en temas que les compete como es el último proyecto de la Franja de Seguridad.
- Además esperarían recibir un simulacro externo donde se les explique zonas de evacuación, puntos de encuentro y sitios seguros en caso de emergencia.

### 3.9 Interpretación encuestas

Las encuestas internas fueron realizadas a 35 trabajadores del Terminal Beaterio de EP Petroecuador. La muestra fue tomada aleatoriamente, ya que son trabajadores con las mismas características demográficas.

### 3.9.1 Encuestas internas

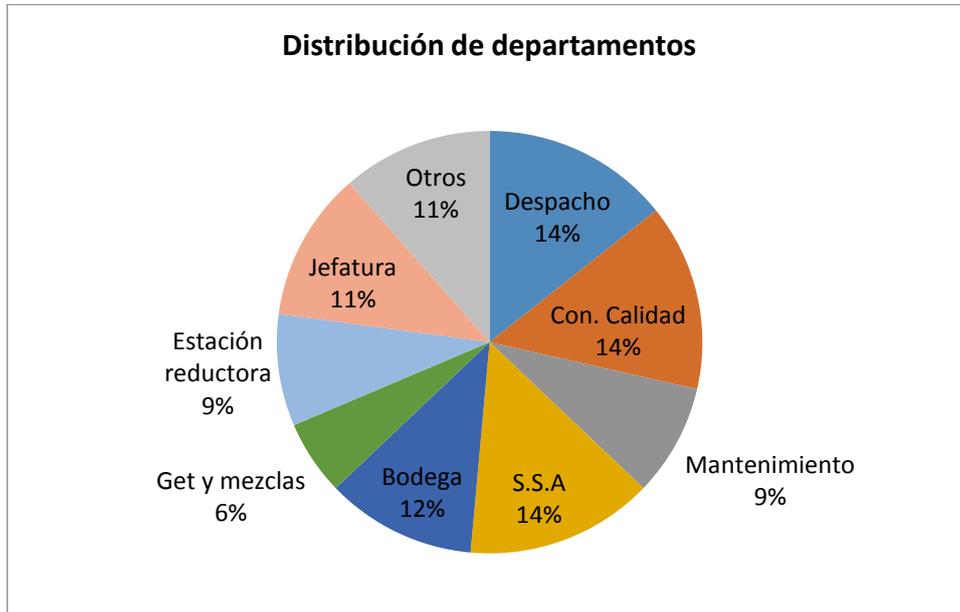


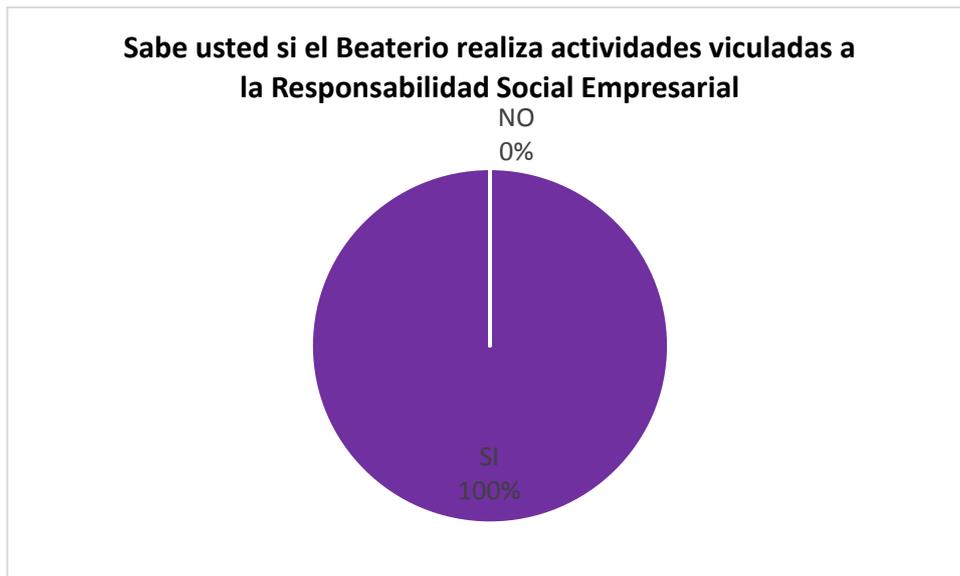
Imagen 5: Distribución de áreas EPP (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* en total se han encuestado a 35 trabajadores del Terminal Beaterio, distribuidos por departamentos, escogidos aleatoriamente. Los departamentos son: Jefatura, Despacho, Mantenimiento, Estación Reductora, Jet y Mezclas, Bodega, S.S.A, Control de Calidad, entre otros.



Imagen 6: Tiempo de trabajo de empleados (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* es importante decir que más del 50% de los trabajadores, es decir 18 de ellos, trabajan en la empresa por más de 20 años. Y tan solo 4 de los empleados encuestados llevan menos de 5 años en la institución.



*Imagen 7: pregunta#1 (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

*Interpretación:* de un total de 35 trabajadores, el 100% sabe que el Beaterio realiza actividades vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial. Es importante que todos tengan conocimientos acerca de un eje transversal como lo es la RSE.



*Imagen 8: Pregunta 2 (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

*Interpretación:* de un total de 35 trabajadores, el 35% de los trabajadores conocen que la empresa realiza acciones comunitarias, 34% conocen de las acciones de Gestión Ambiental y 31% saben que se realiza acciones con el trabajador, siendo estas 3 acciones las más nombradas.

### 3. ¿Conoce acerca del Departamento de Relaciones Comunitarias y su labor en la empresa?

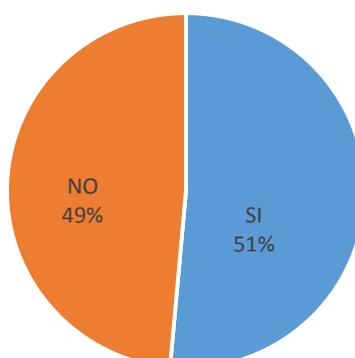


Imagen 9: Pregunta 3 (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* de un total de 35 trabajadores, es importante decir que el 51%, 18 de ellos conocen el Departamento encargado de las relaciones comunitarias pero no tiene claro su labor, ni proyectos que lleven a cabo. Por otra parte el 49%, es decir, 17 de los trabajadores, tienen una idea poco clara de este departamento.

### 4. ¿Conoce usted algunos de los proyectos de Responsabilidad Social en la comunidad que se están implementando?

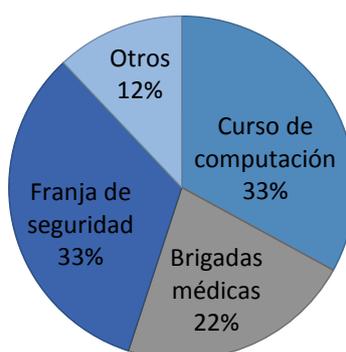


Imagen 10: Pregunta 4 (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* de un total de 35 trabajadores, hay que resaltar el impacto de difusión que han tenido dos proyectos de Responsabilidad Social Comunitaria, con un 33% los cursos de capacitación en computación que fueron impartidos hace más de un año y con 33% también, el proyecto de la Franja de Seguridad que aún sigue en ejecución.

### 5. ¿Por qué medios se han socializado estos proyectos?



Imagen 11: Pregunta 5 (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* lo más relevante de la difusión de estos proyectos son los canales por donde fueron difundidos, el 44% se enteró por reuniones impartidas, el 33% se enteró por boca a boca, lo que podría ser contraproducente, ya que esta percepción no la podemos controlar.

### 6. ¿En qué medida considera que las acciones de Responsabilidad Social con el trabajador influyen en el desempeño laboral del mismo?

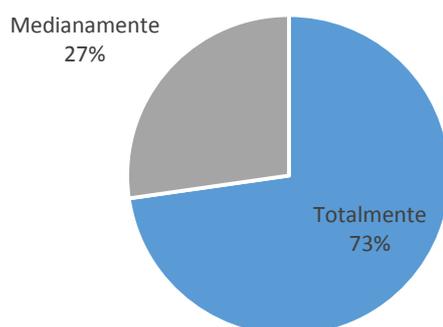


Imagen 12: Pregunta 6 (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* de un total de 35 trabajadores, el 73% es decir 24 de los trabajadores consideran de gran importancia a las acciones de RSE para el buen desempeño laboral, es decir consideran que las acciones hacia el trabajador son un estímulo laboral positivo.

**7. ¿Qué beneficios laborales recibe usted por parte del Terminal? Siendo 3 el mas importante y 1 el menos importante**



Imagen 13: Pregunta 7 (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* esta pregunta nos da indicadores claros de las acciones de mayor relevancia para los trabajadores, el 33% dice que el sueldo justo es el beneficio más importante, seguido por el 25% la estabilidad laboral y finalmente con 21% las capacitaciones que se les imparte. Con estos datos se podría dinamizar más acciones o reafirmar las de mayor importancia.

**8. ¿Considera que la comunicación dentro de una empresa es importante?**

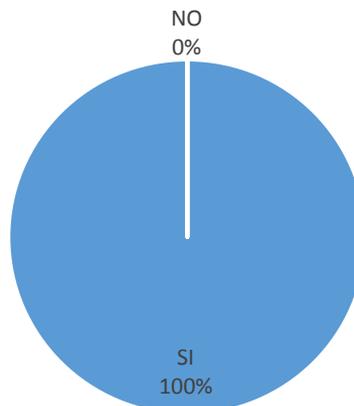


Imagen 14: Pregunta 8 (encuestas internas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* de un total de 35 trabajadores, el 100% considera que la comunicación es de gran importancia en una empresa. Es decir los trabajadores perciben acciones de comunicación y entienden los beneficios de mantener la información en doble vía.

**9. ¿En qué grado considera usted que se encuentra comunicado con su jefe y/o compañeros de las actividades sociales realizadas en el Beaterio?**

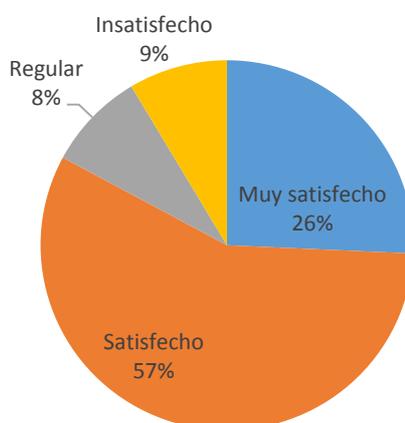


Imagen 15: Pregunta 9 (encuestas internas)

Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* de un total de 35 encuestados, el 57% de los trabajadores, es decir 20 de ellos, se sienten satisfechos con la comunicación que mantienen con sus compañeros acerca de las actividades sociales, se debería poner énfasis en los lazos comunicacionales, tomando en cuenta el 9%, es decir 3 de los encuestados se encuentran Insatisfechos con la comunicación interna.

**10. ¿Qué medios utiliza el terminal Beaterio para comunicarse entre trabajadores?**

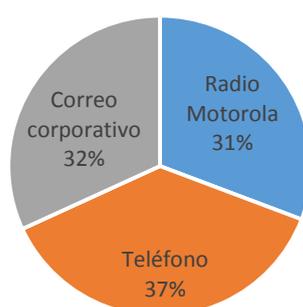


Imagen 16: Pregunta 10 (encuestas internas)

Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* es importante decir que los medios más utilizados en el Beaterio de EP Petroecuador son: 37% el teléfono, 32% correo corporativo y 31% radio Motorola. Esta información es importante para saber los canales idóneos para la difusión de información.

### 3.9.2 Encuestas externas

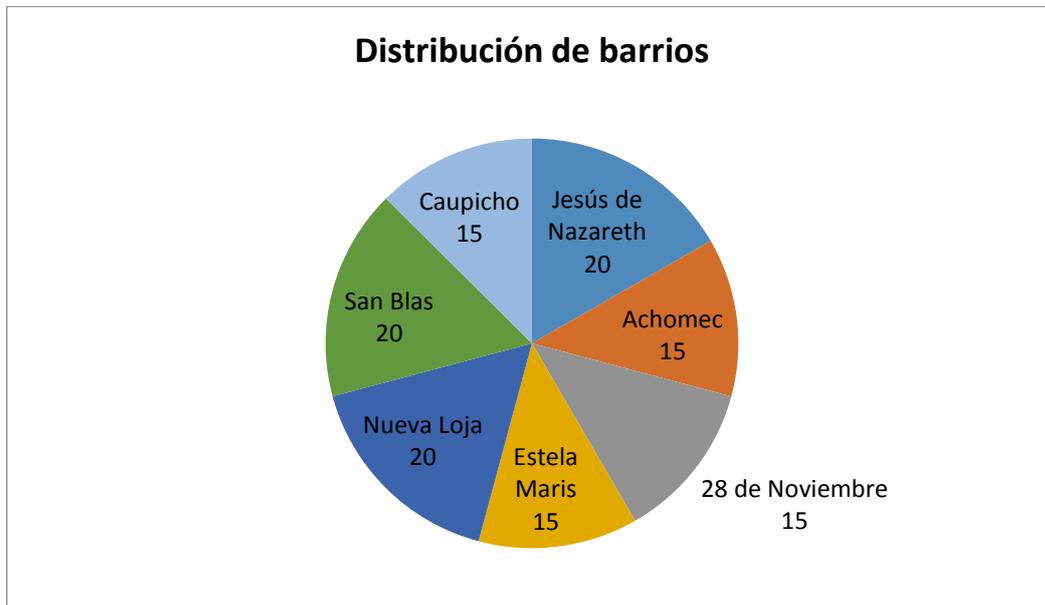


Imagen 17: Distribución de barrios (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* se tomó como referencia siete barrios cercanos al Terminal Beaterio, los mismos que se encuentran bordeando a la empresa, de estos se tomó una muestra aleatoria de 120 personas para realizar la investigación.

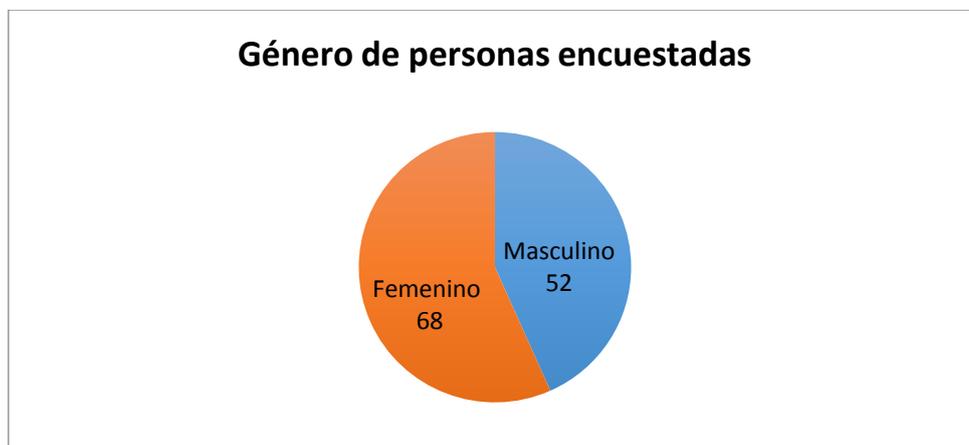
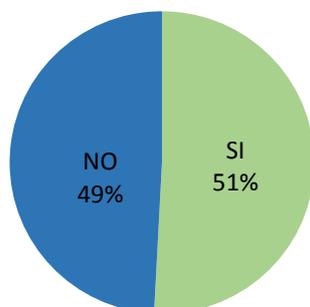


Imagen 18: Distribución de género (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* de la muestra tomada de 120 moradores, el 57% de personas encuestadas son de género femenino, es decir 68 mujeres. Por lo general amas de casa, se encuentran al tanto de las noticias y los problemas del barrio.

*Edad:* el promedio de edad de las personas encuestadas en los barrios involucrados está entre los 43 años, esto debido a que los moradores de estos barrios, en su mayoría son adultos y ellos se involucran más en estos temas.

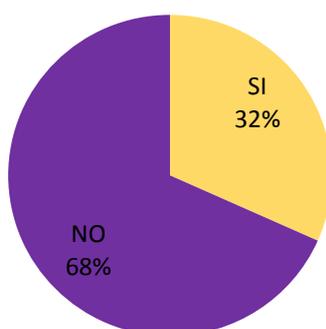
**1. Sabe usted si El Terminal Beaterio realiza actividades vinculadas con el Barrio.**



*Imagen 19: Pregunta 1 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

*Interpretación:* de las 120 personas moradoras de los barrios encuestadas, el 49%, es decir 59 personas desconocen que el Beaterio realiza actividades sociales en los Barrios.

**2. ¿Conoce acerca del Departamento de Relaciones Comunitarias del Terminal El Beaterio y su labor con los barrios?**



*Imagen 20: Pregunta 2 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

*Interpretación:* es importante recalcar que el 68% de los moradores, es decir 82 personas desconocen la labor del departamento encargado de la ejecución y difusión de proyectos comunitarios, esto permite que haya desinformación y no se genere un vínculo entre la empresa y los barrios. Mientras que 38 de los moradores tienen conocimiento de ciertas actividades que se realiza en los barrios.

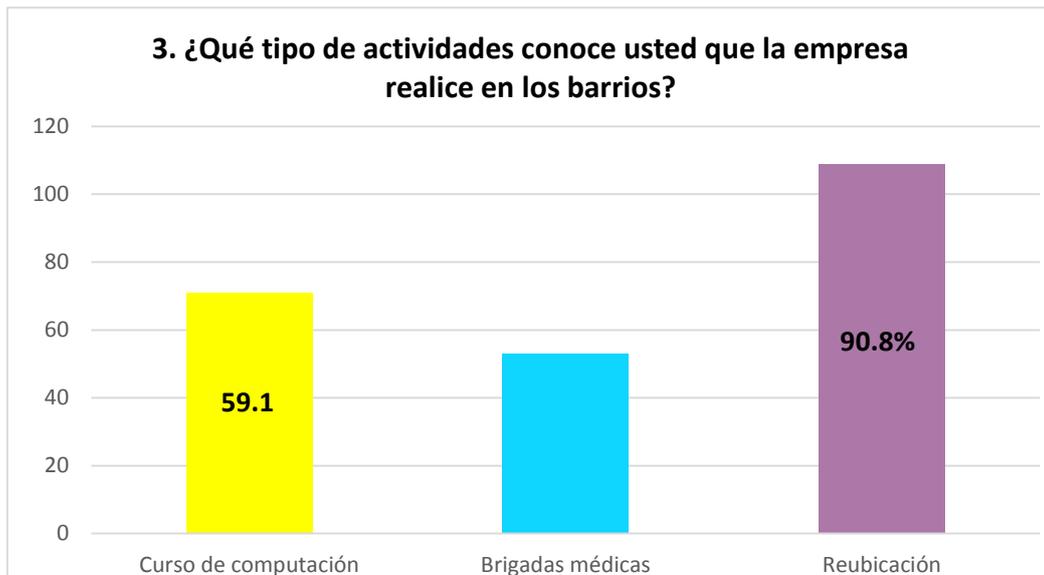


Imagen 21: Pregunta 3 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

**Inte**

**rpretación:** de los 120 moradores encuestados, es importante decir que el 109 de ellos conocen acerca del proyecto de Reubicación por la Franja de Seguridad, proyecto que se encuentra en ejecución, mas no tuvo una previa difusión. 71 personas conocen acerca de los cursos impartidos de computación, mientras que 53 moradores conocen acerca de las brigadas médicas. Existen varios proyectos como el aporte monetario al Centro de Salud para las madres adolescentes, mismo que no es de conocimiento popular.

#### 4. ¿Por qué medios se ha enterado de estos proyectos?



Imagen 22: Pregunta 4 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* de un total de 120 moradores, 46 de los encuestados conocen los proyectos por el boca a boca, no es lo más idóneo, tomando en cuenta la seriedad de los proyectos como la Reubicación. El 37%, es decir 44 personas se enteraron de los acontecimientos por medio de reuniones y 24 personas que representa el 20% se enteraron por medio de la difusión de medios masivos.

#### 5. ¿Considera que el Terminal Beaterio se interesa por el bienestar de las personas que viven en el barrio?

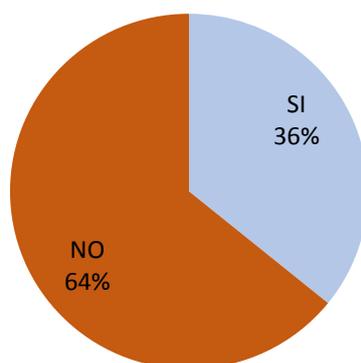
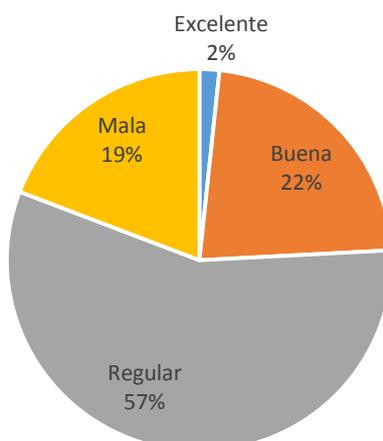


Imagen 23: Pregunta 5 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez

*Interpretación:* de un total de 120 moradores, el 64%, es decir 77 de las personas encuestadas consideran que el Terminal Beaterio no se preocupa por el bienestar de las personas que viven a sus alrededores, esto provoca una sensación de rechazo hacia la empresa, las personas piensan que es peligrosa y de alta contaminación. Mientras que el 36%, es decir 43 personas dicen sentir un apoyo y confianza hacia la empresa.

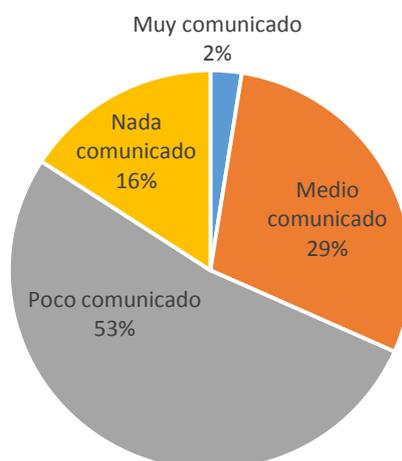
**6. ¿En qué escala considera usted que se encuentra la relación del barrio con el Terminal Beaterio?**



*Imagen 24: Pregunta 6 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

*Interpretación:* de 120 moradores encuestados, 68 de ellos, es decir 57% de los moradores de los diferentes barrios consideran que la relación con El Beaterio es regular. 27 moradores que representa el 22% considera que es buena y una cifra importante 19%, es decir 23 personas considera que es mala. Esto nos demuestra que los vínculos comunitarios de la empresa no están en un rango óptimo.

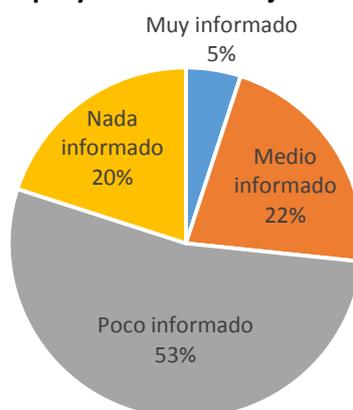
**7. ¿En qué grado considera usted que se encuentra comunicado con el Terminal Beaterio de las actividades sociales realizadas?**



*Imagen 25: Pregunta 7 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

*Interpretación:* de un total de 120 moradores, 63 de ellos es decir el 53% dicen estar poco comunicados con el Terminal Beaterio de las actividades comunitarias que se realizan, cifra que alarma, tomando en cuenta que apenas 3 de ellos que representa el 2%, se sienten muy comunicados de las actividades sociales comunitarias.

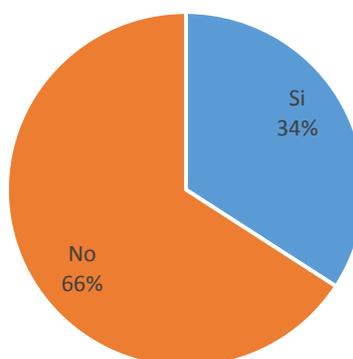
**8. ¿En qué escala considera usted que se encuentra informado acerca del proyecto de la Franja de seguridad?**



*Imagen 26: Pregunta 8 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

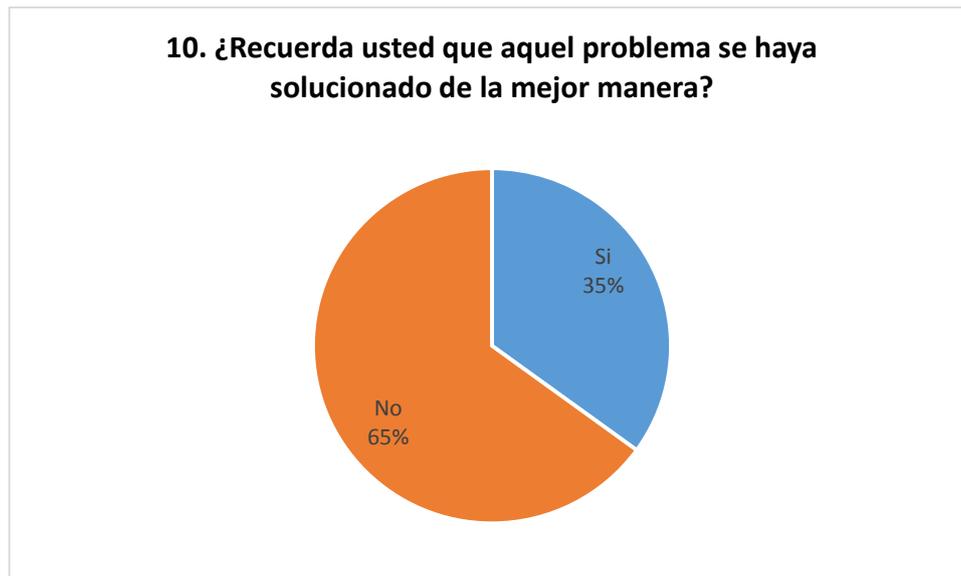
*Interpretación:* del total de 120 moradores, 64 de ellos, es decir el 53% dicen que se encuentran poco informados de este proyecto que involucra a la mayoría de los barrios. Es importante recalcar que el 91% de los moradores saben de la reubicación pero no tienen mayor información de la misma lo que ha provocado desinformación.

**9. ¿Recuerda usted que el barrio haya tenido algún problema con el Terminal Beaterio?**



*Imagen 27: Pregunta 9 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

*Interpretación:* de un total de 120 personas. El 66% de los moradores, 79 de ellos dicen no haber tenido problemas directos con el Terminal, sin embargo 41 moradores, que representa el 34% en cambio se quejan de la reubicación, contaminación, red de agua, peligro, entre otros. Más la mayoría de las personas están inconformes con la poca información que reciben de la empresa en temas comunitarios.



*Imagen 28: Pregunta 10 (encuestas externas)  
Elaborado por: Erika Jiménez*

*Interpretación:* de un total de 41 moradores que dijeron tener problemas con el Terminal Beaterio, 26 de ellos, es decir el 65% dijo que los problemas nombrados anteriormente no han sido solucionados. Por otra parte 14 moradores, es decir el 35% dice que el problema se ha solucionado, problema como el de la red de agua.

### 3.10 Conclusiones de la investigación

- La investigación se basa en conocer la gestión de comunicación en proyectos que involucren RSE, es importante decir que la Responsabilidad Social es un eje transversal que actúa de forma interna (trabajadores) como externa (comunidad).
- De los datos arrojados en la investigación, uno de los más relevantes es que la empresa tiene un departamento encargado de vincular a la empresa con la comunidad. Pero aun así el 57% de los moradores consideran que la relación entre los antes mencionados, es regular.
- Además existe un proyecto que afecta a más de un barrio de forma directa, este proyecto es el de Reubicación debido a la ampliación de la Franja de Seguridad que debe tener la empresa, debido al riesgo y contaminación que emite de la misma. Proyecto que no ha sido correctamente socializado con los barrios, lo que genera molestia y confusión.

- Del proyecto mencionado se debe decir que la mayoría, 91% de personas han escuchado acerca de la Reubicación y apenas un 5% se encuentra muy informado acerca del mismo, esto nos demuestra que existe una falta de gestión de comunicación.
- Para finalizar las conclusiones anteriormente interpretadas, es importante destacar que el porcentaje de trabajadores del Terminal Beaterio que desconocen las actividades que realiza el Departamento de Relaciones Comunitarias, es alto, el 49% de trabajadores desconoce de estas gestiones. Esto quiere decir que la gestión de comunicación tiene fallas de forma interna y externa.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE INDICADORES Y MATRIZ DE EVALUACIÓN

#### 4.1 Introducción

Partiendo de la recopilación de información y posterior análisis del caso expuesto durante el desarrollo de esta tesis, se puede decir que el quinto y último capítulo tiene el sustento y aval de los cuatro capítulos anteriores. Por lo que será expresado en cuadros calificativos, mismos que serán evaluados en base a diferentes características teóricas. Al cabo de finalizar este capítulo, se obtendrá una calificación para la Gestión de Comunicación que desempeña el Terminal Beaterio de EP Petroecuador en cuanto a su sistema de RSE y relaciones comunitarias.

#### 4.2 Análisis de Stakeholders

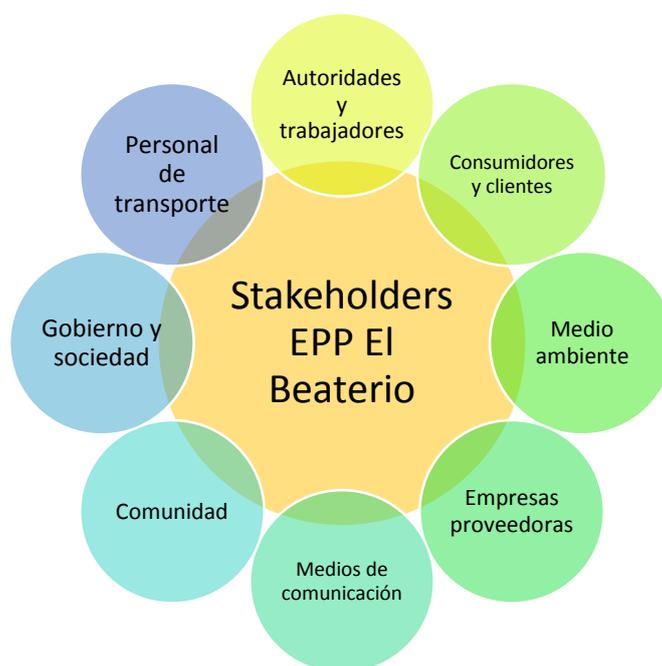


Imagen 29: Análisis de Stakeholders  
Elaborado por: Erika Jiménez

#### 4.3 Análisis PEST en la RSE de EPP

El análisis PEST, nos permite analizar varios aspectos influyentes en la RSE, sobre todo para prevenir posibles problemas futuros que puedan ser visibles por medio de la investigación realizada. Esta es una matriz completa para analizar. Los aspectos a desarrollar serán: **Político, Environmental, Social, Tecnológico**. En el aspecto político, se implementara el aspecto legal.

Esta matriz intenta analizar varias características que aportaran al establecimiento de indicadores que nos permitan conocer cuantitativamente la situación real de la Gestión de Comunicación en RSE y relaciones comunitarias de la empresa.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa EPP es de carácter público.</li> <li>• Política de RSE basada en principios constitucionales y del Buen Vivir.</li> <li>• Goza de apoyo de diferentes entidades públicas (Municipio)</li> <li>• Favorecida por la Legislación vigente, la que apoya a la razón social de la empresa.</li> <li>• Existen grupos de presión como ambientalistas y moradores del sector El Beaterio en contra de los proyectos.</li> <li>• Conflictos de legalización de territorios aledaños a la planta.</li> <li>• Empresa que aporta con grandes divisas para el desarrollo del país.</li> </ul>	<b>P</b>	<b>E</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de la Franja de Seguridad en ejecución</li> <li>• Departamento encargado de la Salud y Seguridad Ambiental.</li> <li>• Normas: 17025, ISO 14000-2004, OHSAS 18000 (en implementación)</li> <li>• Problemas de contaminación, quejas por parte de los moradores del sector.</li> <li>• El Beaterio emana un olor fuerte, a combustible, mismo que molesta a los moradores.</li> <li>• Correcto control de áreas peligrosas en la empresa.</li> <li>• Seguimiento de la seguridad mediante planificación, simulacros permanentes y planes de contingencia.</li> <li>• Existe manual de accidentes en caso de necesitarlo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento encargado de la RSE y Relaciones Comunitarias.</li> <li>• Existen varios proyectos comunitarios, el más conocido, Implementación de la Franja de Seguridad.</li> <li>• Regular relación de la empresa con los barrios afectados por el proyecto.</li> <li>• Deberán desalojar algunos barrios de la zona.</li> <li>• Imagen prejuiciada por parte de los medios de comunicación.</li> <li>• Desinformación de los Stakeholders en general.</li> <li>• Plan de Política RSE basado en ética y buena convivencia, no aplicado.</li> </ul>	<b>S</b>	<b>T</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento encargado del control de calidad de cada producto.</li> <li>• Manejo de comunicaciones globales por medio de instrumentos tecnológicos.</li> <li>• Madurez tecnológica en procesos de composición química del combustible.</li> <li>• Existen suficientes herramientas de comunicación, mas no existe un correcto uso ni gestión del mismo.</li> <li>• El país invierte en tecnología para refinar el crudo en petroleras.</li> <li>• Gracias a la innovación tecnológica y Seguridad, no se registran accidentes provenientes de la planta.</li> </ul>

Imagen 30: Análisis PEST EPP  
 Elaborado por: Erika Jiménez

#### 4.4 Desarrollo de indicadores ADEC-ETHOS

##### 4.4.1 Estructura de los indicadores

Basados en la realidad de las empresas Latinoamericanas y sus características de cumplimiento de RSE, se toma como base el uso de indicadores ADEC-ETHOS. Cada indicador esta expresado por etapas. Se optará por sólo una de las cuatro etapas, la que más se acerca a la realidad de la empresa. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior. En caso de que ninguno de los cuadros corresponda a la realidad de la compañía, se consignará uno de los siguientes motivos:

- Nunca hemos tratado este asunto antes
- No consideramos su aplicación en nuestra empresa

Las 4 etapas están divididas en las siguientes características:

Etapas 1 → Legislación (L)

Etapas 2 → Iniciativa propia (I.P)

Etapas 3 → Planes estratégicos (P.E)

Etapas 4 → Excelencia en prácticas (E.P)

<b>A</b>	<b>N</b>
Aplica	No aplica

Al señalar cualquier opción, se explicará el porqué, expresando una justificación.

No	Descripción de indicadores	Puntuación	Color
1	Valores, transparencia y gobierno corporativo	15%	
2	Comunicación	15%	
3	Público interno	20%	
4	Medio ambiente	15%	
5	Proveedores	5%	
6	Comunidad	20%	
7	Gobierno y sociedad	10%	
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	

Imagen 31: Descripción de indicadores  
Elaborado por: Erika Jiménez

#### 4.4.2 Condiciones

En el anterior cuadro se han expresado 7 indicadores, los mismos que poseen sub-indicadores enfatizados en el tema a tratar. Se ha tomado en cuenta todos los Stakeholders, dependiendo de la incidencia de involucramiento y la cantidad de acciones que se realizan para estos, se ha cuantificado la calificación de que deberían tener para llegar al 100%, puntuación ideal.

Adicionalmente se utilizan dos variables “aplica” o “no aplica”, variables que pueden depender de la situación de la empresa. Existen acciones que la empresa tiene, pero están únicamente en papeles, acciones no aplicadas. Estos casos también se han tomado en cuenta y su calificación es de la mitad del total designado para aquel indicador.

#### 4.4.3 Proceso de análisis

De forma rápida y clara se explicara los pasos que ha tomado el desarrollo de esta matriz.

- A partir del análisis e interpretación de la investigación realizada, se realizó un mapa de Stakeholders, mismos que fueron divididos en indicadores.
- Con un mapa de indicadores se realizaron sub – indicadores que permite analizar la situación de una mejor manera.
- A cada indicador, dependiendo su nivel de incidencia en involucramiento y cantidad de acciones, se le doto de una calificación para que sea medible.
- Finalmente se califica los indicadores en base a una justificación expresada en esta tesis y se ubica esa calificación en un rango.
- Se realizará conclusiones y recomendaciones para la empresa EPP Terminal El Beaterio.

Descripción de indicadores	%	Etapas				No se ha tratado el asunto antes	No se considera su aplicación	%
		1	2	3	4			
<b>Valores, transparencia y gobierno corporativo</b>	<b>15</b>	L	I.P	P.E	E.P			<b>,58</b>
Compromisos éticos	3,7	A	A					
Arraigo en la Cultura organizativa	3,7	A						
Diálogo e involucramiento de los Stakeholders	3,7	A						
Balance Social/ Memorias de RSE/ Reporte de sostenibilidad	3,7	A	N					
<b>Comunicación</b>	<b>15</b>	L	I.P	P.E	E.P			<b>5,58</b>
Herramientas tecnológicas	3,7	A	A	N				
Planificación y ejecución de campañas de divulgación	3,7					N		
Socialización de proyectos con Stakeholders	3,7	A						
Relación con medios de comunicación	3,7	A	A					
<b>Público interno</b>	<b>20</b>	L	I.P	P.E	E.P			<b>8</b>

Gestión participativa	4	A						
Compromiso con la promoción de la equidad de género	4	A						
Compromiso con la no discriminación y equidad racial	4	A						
Relaciones con colaboradores tercerizados	4	A	A	N				
Cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones laborales	4	A	A					
<b>Medio ambiente</b>	<b>15</b>	L	I.P	P.E	E.P			<b>12,09</b>
Compromiso con la mejoría de la Calidad Ambiental	3,7	A	A	N	N			
Educación y concientización ambiental	3,7	A	A	N				
Minimización de entrada y salida de insumos	3,7	A	A	N				
Normas, ISOS y OHSAS	3,7	A	A	A				
<b>Proveedores</b>	<b>5</b>	L	I.P	P.E	E.P			<b>3,44</b>
Criterios de selección y evaluación de proveedores	1,7	A	A	N				
Trabajo forzado en la cadena productiva	1,7	A	A					
Apoyo al desarrollo de proveedores	1,7	A	A	A				

<b>Comunidad</b>	<b>20</b>	L	I.P	P.E	E.P			<b>9,9</b>
Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad	6,6	A	N					
Relaciones con organizaciones locales	6,6	A	N					
Involucramiento con la acción social y proyectos comunitarios	6,6	A	N					
<b>Gobierno y sociedad</b>	<b>10</b>	L	I.P	P.E	E.P			<b>5</b>
Liderazgo e influencia social	5	A	A					
Participación en proyectos Sociales Gubernamentales	5	A	A					
<b>TOTAL DE CALIFICACIÓN EN PORCENTAJE</b>	<b>100</b>	L	I.P	P.E	.P			<b>49.59</b>

Imagen 32: Matriz de evaluación de indicadores  
Elaborado por: Erika Jiménez

#### 4.4.2 Total de puntuación de porcentajes

En base a los indicadores que se han analizado y se han tomado en cuenta para interpretar la situación real de la empresa, **el resultado dice que EL BEATERIO DE EPP cumple en un 49.59% los requerimientos** que debe tener una empresa para cumplir con los sistemas de Responsabilidad Social Empresarial RSE.

#### 4.5 Interpretación

##### 4.5.1 Valores transparencia y Gobierno corporativo

- Compromisos éticos: los valores y principios de la organización existen en documento formal pero cuenta con un proceso de difusión esporádico enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una sola persona.
- Arraigo en la cultura organizativa: los valores se transmiten esporádicamente o en momentos específicos, siempre enfocados en el público interno.
- Dialogo e involucramiento de los Stakeholders: está consciente de la importancia del dialogo y del compromiso de los grupos de interés, conoce los dilemas específicos y atributos de sus Stakeholders, se estableció canales de dialogo con los grupos, más la información no es fluida y no existe retroalimentación.
- Balance social: elabora anualmente el balance social, que describe acciones sociales y ambientales, mas estas acciones no tienen una correcta difusión hacia varios grupos de interés, varios no han tenido exactitud en cuanto a ejecución y existe poca claridad en los objetivos que desean lograr.

##### 4.5.2 Comunicación

- Herramientas tecnológicas: poseen varias herramientas que favorecen el flujo de información de forma interna, los trabajadores están familiarizados al mail corporativo, radios Motorola, teléfono y cartelera del comedor. Estas

herramientas son únicamente para uso administrativo. No para difusión de campañas o acciones.

- Planificación y ejecución de campañas de divulgación: existen varios proyectos planificados con carácter social – comunitario. Sin embargo no tienen una campaña de difusión previa, lo que genera desinformación y en muchos casos preocupación hacia los públicos de interés por los cambios que empiezan a ocurrir.
- Socialización de proyectos con Stakeholders: los proyectos no son de carácter público, puesto que no son socializados con los trabajadores ni comunidad en general. Los altos mandos tienen un conocimiento previo antes de realizar mencionadas acciones, pero tampoco se involucran a los mismos.
- Relación con medios de comunicación: este público de interés ha sido un poco olvidado al momento de ejecutar estos proyectos, puesto que los medios de comunicación aparecen una vez que algún problema o caos ha ocurrido, mas no con una llamada previa que favorezca a la imagen de EPP.

#### 4.5.3 Público interno

- Gestión participativa: pone a disposición información sobre la empresa (misión, visión, valores), capacita en programas de integración, entrenamiento, seminarios en nuevos productos, normas y procesos a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas. Sin embargo no se pone a disposición cifras económicas y tampoco existe un comité de gestiones y acciones estratégicas que aporten a futuros problemas.
- Compromiso con la promoción de equidad de género: sigue rigurosamente la legislación del país que prohíbe la discriminación en el mundo racial, asume una postura interna de no prejuicio, mas no se emprende ninguna campaña que complemente esta idea ni se realiza censos periódicos para evaluar comportamientos.
- Compromiso con la no discriminación y equidad racial: sigue rigurosamente la legislación del país que prohíbe la discriminación racial o étnica, adopta la

legislación para sus empleados tercerizados también. Más no existen campañas ni procesos internos para evaluar comportamientos.

- Relaciones con colaboradores tercerizados: mantiene relación por medio de parámetros legales, monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos, además negocia con sus proveedores para que proporcionen a sus empleados niveles laborales beneficiosos.
- Cuidado con Salud, Seguridad y Condiciones laborales: posee indicadores para monitorear los planes para superar los estándares en salud y seguridad, sin embargo no se realizan campañas de concienciación e investigación acerca del nivel de satisfacción de los empleados, esto podría evidenciar áreas críticas y aportan a un mejor desarrollo.

#### 4.5.4 Medio ambiente

- Compromiso con la mejoría de la calidad ambiental: cumple rigurosamente los parámetros ambientales exigidos, además prioriza políticas preventivas. Además posee un comité responsable del Medio Ambiente. A más de esto desarrolla nuevos procesos con oportunidades relacionados a la Sustentabilidad Ambiental.
- Educación y concientización ambiental: desarrolla acciones sistémicamente de educación ambiental de forma interna y según las exigencias de legislación, además desarrolla campañas de concientización internas, sus familiares, proveedores, consumidores y clientes. Estas campañas son muy reservadas, no tienen la correcta divulgación.
- Minimización de entrada y salida de insumos: busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos, sin alterar su estándar tecnológico actual. Invierte en la actualización de estándar tecnológico, monitorea y audita periódicamente los aspectos ambientales significativos. Además establece periódicamente nuevas metas.
- Normas, ISOS y OHSAS: posee normas ambientales internacionales, ISOS y actualmente se encuentran en curso de implementación de OHSAS que aportan al correcto desarrollo de buenas prácticas ambientales y RSE.

#### 4.5.5 Proveedores

- Criterios de selección y evaluación de proveedores: mantiene políticas de selección de proveedores, la selección y evaluación de proveedores se basa en criterios de RSE, prohibiendo el trabajo infantil, relaciones de trabajo adecuadas y adopción de estándares ambientales.
- Trabajo forzado en la cadena productiva: cumple con las políticas de legislación para erradicar el trabajo forzado, verifica periódicamente que se mantengan estas cláusulas en ejecución, mas no se realizan campañas de concientización.
- Apoyo al desarrollo de proveedores: mantiene relaciones comerciales duraderas con sus proveedores, además de aportarles con información de entrenamiento. La contratación de proveedores se realiza en base a las exigencias de la legislación actual.

#### 4.5.6 Comunidad

- Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad: toma medidas reparadoras a un problema existente, conoce sus impactos en la comunidad, promueve reuniones para informar decisiones ya tomadas. Sin embargo lo óptimo sería tener una política formal de relación con la comunidad, en donde exista trabajo de participación de liderazgo local para analizar actividades y monitorear los impactos.
- Relaciones con organizaciones locales: conoce superficialmente estas actividades y responde puntualmente a eventos pedidos de apoyo. Apoya con donaciones, financiamiento e implementación de proyectos, mas no tienen el correcto seguimiento y divulgación. Convirtiéndose en arma de doble filo.
- Involucramiento con acción social y proyectos comunitarios: hace donaciones de productos y recursos financieros posee un Departamento encargado de estas acciones, mas no se integra con las demás áreas internas de la empresa ni se socializa las acciones realizadas.

#### 4.5.7 Gobierno y sociedad

- Liderazgo e influencia social: participa en comisiones de trabajo relacionadas a asuntos de interés público, como el mejoramiento ambiental por medio de normas y estándares.
- Participación en proyectos sociales Gubernamentales: contribuye ocasionalmente con el poder público aportando en eventos puntuales de carácter público, respondiendo a las solicitudes recibidas por este sector.

#### 4.6 Conclusiones

- Existen varios puntos clave para tratar, en base al análisis de la investigación se delimitaron indicadores, que según su nivel de involucramiento, fueron calificados por medio de la matriz.
- Existen varios proyectos enfocados a la mayoría de Stakeholders, sin embargo estos proyectos no son aplicados en su totalidad, no tienen una etapa coordinada de difusión previa.
- El Departamento de Relacionamento Comunitario, posee herramientas valiosas para mejorar la relación entre El Beaterio – Barrios, debido a su poca comunicación, estos lazos se quebrantan cada vez más.
- Existe una deficiencia en el seguimiento de la RSE interna, hacia los empleados y proveedores, la falta de una persona encargada del área y la inexistencia de campañas internas, ha cedido el paso a un clima vegetativo en la empresa.

#### 4.7 Recomendaciones

- Se debería realizar un mapa de públicos a los que se debería monitorear periódicamente y revisar que para cada uno de ellos exista una planificación previa en campañas de difusión, educación y motivación.
- Enfocarse más en la fase de difusión y socialización de los proyectos, debido a que esta fase es de vital importancia para el éxito de cualquier proyecto.
- Empezar una campaña de reconstrucción de imagen del Beaterio, para unificar nuevamente los lazos entre la empresa y su comunidad.

- Implementar al equipo de la empresa un profesional encargado del área de comunicación social, importante para emprender proyectos internos y externos, que sea el apoyo del departamento de Relacionamiento comunitario y maneje medios de comunicación.

## ÍNDICE DE CUADROS

Imagen 11: Identificación de riesgos de la NFPA .....	10
Imagen 7: Organigrama de emergencia.....	11
Imagen 13: Distribución de entrevistas-Investigación .....	39
Imagen 14: Administración zonales de Quito .....	41
Imagen 16: Distribución de áreas EPP (encuestas internas).....	53
Imagen 17: Tiempo de trabajo de empleados (encuestas internas).....	53
Imagen 18: pregunta#1 (encuestas internas) .....	54
Imagen 19: Pregunta 2 (encuestas internas) .....	54
Imagen 20: Pregunta 3 (encuestas internas) .....	55
Imagen 21: Pregunta 4 (encuestas internas) .....	55
Imagen 22: Pregunta 5 (encuestas internas) .....	56
Imagen 23: Pregunta 6 (encuestas internas) .....	56
Imagen 24: Pregunta 7 (encuestas internas) .....	57
Imagen 25: Pregunta 8 (encuestas internas) .....	57
Imagen 26: Pregunta 9 (encuestas internas) .....	58
Imagen 27: Pregunta 10 (encuestas internas) .....	58
Imagen 28: Distribución de barrios (encuestas externas).....	59
Imagen 29: Distribución de género (encuestas externas) .....	59
Imagen 30: Pregunta 1 (encuestas externas).....	60
Imagen 31: Pregunta 2 (encuestas externas).....	60
Imagen 32: Pregunta 3 (encuestas externas) .....	61
Imagen 33: Pregunta 4 (encuestas externas).....	62
Imagen 34: Pregunta 5 (encuestas externas).....	62
Imagen 35: Pregunta 6 (encuestas externas).....	63
Imagen 36: Pregunta 7 (encuestas externas).....	63
Imagen 37: Pregunta 8 (encuestas externas).....	64
Imagen 38: Pregunta 9 (encuestas externas).....	64
Imagen 39: Pregunta 10 (encuestas externas).....	65
Imagen 40: Análisis de Stakeholders.....	67
Imagen 41: Análisis PEST EPP .....	68
Imagen 42: Descripción de indicadores .....	69
Imagen 43: Matriz de evaluación de indicadores .....	73

## GLOSARIO

- Balance social: es una herramienta que tiene toda organización para informar, medir y comparar las acciones sociales internas y externas que realiza la empresa a beneficio de su público vinculado.
- Beaterio: El Terminal Beaterio forma parte de la empresa EPP, el Terminal se encarga de despachar el combustible que llega a los oleoductos desde varias partes del país.
- BSE: siglas de Balance Social Empresarial.
- Clima: se denomina así, al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización.
- Comunicólogo: es el profesional estudiado en comunicología, ciencia que estudia la comunicación aplicada a gestión, investigación y docencia de comunicación. (pág. 8)
- EP Petroecuador: es empresa pública ecuatoriana dedicada a la explotación y comercialización de hidrocarburos.
- Estrategia: es un conjunto de acciones planificadas y sistémicas que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión (pags. 11, 20)
- Franja de Seguridad: es uno de los varios proyectos de El Beaterio que se está llevando a cabo, consiste en reubicar de forma responsable a todas las personas que viven con mucha proximidad al campo de instalación.
- Grupos de Interés: son llamados de ésta manera todos los actores interesados e involucrados con la razón social de la empresa, ya sean internos o externos.
- Hidrocarburos: son los compuestos básicos de la química orgánica.
- Información: es transmitir información desde un emisor hacia un receptor por medio de un canal, que tiene una sola vía.
- Oleoductos: ductos por donde circula el petróleo, producto en crudo extraído desde varias partes del país.
- PDVSA: petrolera Venezolana.
- Relaciones Públicas: conjunto de acciones de comunicación coordinadas que su principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo en las mismas en acciones.
- Retroalimentación: es la respuesta que obtiene el emisor por parte del receptor, parte importante del proceso de la comunicación
- RSE: Responsabilidad Social Empresarial.
- SST: Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Informe COSO: *control Interno – Marco Integrado*, 1990, elaborado por la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta conocida como la Comisión Treadway.
- Stakeholders: anglicismo que se utiliza para definir a los grupos de interés.

- ENFE: Empresa Nacional de Ferrocarriles del Estado.
- INTOSAI: Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores.
- ISO 14001: Certificación que avala correctas prácticas hacia el Medio Ambiente.
- ISO 26000: Certificación que avala la Responsabilidad Social en una organización.
- Norma INEN: Instituto Ecuatoriano de Normalización.
- norma NFPA 704: la norma que explica el "diamante de materiales peligrosos" establecido por la Asociación Nacional de Protección contra el Fuego.
- Normas de Control: normas integrales que avalan los procesos de trabajo.
- OHSAS 1800: normas desarrolladas en respuesta a la demanda de los clientes de un estándar de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- PMA: Planes de Manejo Ambiental.
- SGA: Sistema de Gestión Ambiental.
- SISE: Sistema Integral de Sostenibilidad Empresarial.

## BIBLIOGRAFÍA.

### CAPÍTULO I

- ✓ Gordillo Ramiro, ¿El Oro del Diablo? Ecuador: historia del petróleo, Corporación Editora Nacional, pagina 35, 2003, Quito-Ecuador.noviembre2013
- ✓ <http://www.eppetroecuador.ec/Empresa/GestionAmbiental/index.htm>.noviembre2013
- ✓ <http://www.eppetroecuador.ec/Empresa/Mision/index.htm>.noviembre2013
- ✓ <http://www.eppetroecuador.ec/Empresa/Organigrama/index.htm> (cuadro 3).noviembre2013
- ✓ <http://www.eppetroecuador.ec/Empresa/Vision/index.htm>.noviembre2013
- ✓ <http://www.eppetroecuador.ec/idc/groups/public/documents/archivo/001138.pdf>.noviembre2013
- ✓ Informe Estadístico 1972-2006, Gerencia de Economía y Finanzas, Planificación Corporativa de Petroecuador, Informe Estadístico 1972-2006, página 32, Quito-Ecuador.noviembre2013
- ✓ Plan de autoprotección del Terminal pag21, marzo2014
- ✓ Plan de autoprotección del Terminal pag26, marzo2014
- ✓ Plan de autoprotección del Terminal pag29, marzo2014
- ✓ Plan de autoprotección del Terminal pag6, marzo2014
- ✓ Plan de autoprotección del Terminal, pag9, marzo2014
- ✓ ISO 14001 (Manual del sistema de gestión ambiental EP Petroecuador, noviembre2013)
- ✓ Manual del sistema de gestión ambiental EP Petroecuador, noviembre2013
- ✓ El petróleo en el Ecuador, PDF público, enero2014
- ✓ Política de RSE y Relaciones Comunitarias Pag1, marzo 2014
- ✓ Política de RSE y Relaciones Comunitarias Pag1, marzo 2014
- ✓ Política de RSE y Relaciones Comunitarias Pag2, marzo 2014
- ✓ Plan de autoprotección del Terminal pag16, marzo2014
- ✓ Plan de autoprotección del Terminal pag17, marzo2014

## CAPÍTULO II

- ✓ AGUDELO, Luis Fernando, Gestión por procesos, Colombia, agosto 2008, cuarta edición, editorial INCONTEC (pág. 20-21), noviembre2013.
- ✓ ALONSO, Mónica, Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, Asociación de empresarios Cristianos ADEC, Asunción- Paraguay, (pág.5).marzo2014
- ✓ BONILLA GUTIERREZ, Carlos, La comunicación, Función básica de las Relaciones Públicas, septiembre 2001, México, Editorial Trillas. (pág.29-31).noviembre2013
- ✓ BONILLA GUTIERREZ, Carlos, La comunicación, Función básica de las Relaciones Públicas, septiembre 2001, México, Editorial Trillas. (pág. 34-35) noviembre2013
- ✓ <http://definicion.de/gestion/>octubre2013
- ✓ <http://johanatov.blogspot.es>.octubre2013
- ✓ <http://johanatov.blogspot.es>.octubre2013
- ✓ <http://mitecnologico.com/igestion/Main/ConceptoElImportanciaDeGestionEmpresarial>.octubre2013
- ✓ <http://mitecnologico.com/ygestion/Main/OrigenDeLaGestionEmpresarial>.octubre2013
- ✓ <http://montsemarketing.wordpress.com/tag/responsabilidad-social-empresarial/>.octubre2013
- ✓ [http://web.jet.es/amozarrain/elementos\\_gestion.htm](http://web.jet.es/amozarrain/elementos_gestion.htm).octubre2013
- ✓ [http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/contenido\\_tiposcom.htm](http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/contenido_tiposcom.htm).octubre2013
- ✓ <http://www.emprendepyme.net/elementos-fundamentales-de-la-responsabilidad-social-corporativa.html>.octubre2013
- ✓ <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s08.htm>
- ✓ [http://www.prohumana.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=44&Itemid=60](http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=60).octubre2013
- ✓ <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>.octubre2013
- ✓ <http://www.slideshare.net/espaeespol/norma-iso-26000-de-responsabilidad-social-en-ecuador>.noviembre2013

- ✓ MIRANDA, Aquiles, comunicación, ortografía, verbos y redacción, Santiago-Chile, Alfa Editores S.A, 1995.(pág. 11).octubre2013
- ✓ MIRANDA, Aquiles, comunicación, ortografía, verbos y redacción, Santiago-Chile, Alfa Editores S.A, 1995.(pág. 11).octubre2013
- ✓ MORALES HERRERA, Karina, Sostenibilidad Empresarial, Graficas Paola, Quito-Ecuador, 2012 (pág. 21-22).noviembre2013

### CAPÍTULO III

- ✓ <http://www.inec.gob.ec/cpv/>. Marzo 2014

### ANEXOS

**Incluye en el CD**