



Uleam

Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

Facultad Ciencias de la Comunicación

Carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Grado de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación, mención Relaciones Públicas

Tema:

“Las políticas de Responsabilidad Social Empresarial como alternativa de participación ciudadana para públicos externos de la Refinería Del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta RDP-CEM”

Autor / a

Génesis Belén Cedeño Cantos

Tutor / a

Lic. María Belén Vásquez, Mg.

Manta - Manabí - Ecuador

2018

Certificado de originalidad y autoría

Quien suscribe, Génesis Belén Cedeño Cantos, declaro que el tema de investigación “Las políticas de Responsabilidad Social Empresarial como alternativa de participación ciudadana para públicos externos de la Refinería Del Pacífico Eloy Alfaro compañía de economía mixta RDP-CEM” ha sido desarrollada mediante absolutas investigaciones, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en el texto presentado y debidamente referenciado. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría, autentica y personal.

Añado que, en calidad de autor del presente trabajo de investigación con el tema “Las políticas de Responsabilidad Social Empresarial como alternativa de participación ciudadana para públicos externos de la Refinería Del Pacífico Eloy Alfaro compañía de economía mixta RDP-CEM”, autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Atentamente,

Génesis Belén Cedeño Cantos

C.I.: 131559929-8

Certificado del tutor

Mg. María Belén Vásquez

TUTOR

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Facultad Ciencias de la Comunicación

En calidad de Asesor del presente Trabajo de investigación, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, CERTIFICO, haber asesorado este proyecto de investigación elaborado por la estudiante: Génesis Belén Cedeño Cantos, cuyo Título es “Las políticas de Responsabilidad Social Empresarial como alternativa de participación ciudadana para públicos externos de la Refinería Del Pacífico Eloy Alfaro compañía de economía mixta RDP-CEM”, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas. Éste trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva cumple con los requisitos metodológicos, científicos que la exige, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por lo tanto, autorizo su presentación para los trámites pertinentes.

Atentamente,

Mg. María Belén Vásquez

TUTOR

Agradecimiento y dedicatoria

Este trabajo va dedicado a todas aquellas personas que de alguna u otra manera siempre me demostraron su apoyo, a mi familia, padres, tías, hermanos y docentes que han estado presentes durante estos años, pero sobre todo a Dios, sin él nada de esto sería posible.

Quiero especialmente dedicarle este proyecto a mi hijo, Nathan que con su llegada trajo consigo muchas pruebas que me demuestran todo lo que soy capaz de llegar a cumplir. Y por supuesto a mis padres Lic. Agustín Cedeño e Ing. Gladys Cantos, que me han dado el mejor legado que un padre puede dar a sus hijos, la educación. Todo este esfuerzo es para ellos por creer en mí y darme siempre sus palabras de apoyo en esta etapa de vida.

Con perseverancia y esfuerzo queda demostrado que todo se puede y que la recompensa siempre valdrá la pena.

A todos quienes han formado parte de este proceso les digo mil y un gracias por permanecer siempre atentos y brindarme todo su apoyo. Gracias de corazón.

Resumen

El presente trabajo de investigación aporta una reflexión respecto a las políticas de responsabilidad social empresarial y la participación ciudadana, teniendo el caso de estudio de la Refinería Del Pacífico Compañía de Economía Mixta RDP-CEM en las parroquias rurales Santa Marianita y San Lorenzo del cantón Manta. Los principales resultados arrojados tras la práctica de las encuestas a los pobladores determinaron que un considerable porcentaje de los habitantes conoce o dicen conocer lo que es la actividad de responsabilidad social. No obstante, un porcentaje no conocen ni han participado de una actividad de RSE o cualquier tipo de evento organizado por la Refinería del Pacífico. En este contexto, sería viable apostar por incrementar los recursos en lo que respecta a responsabilidad social empresarial ya que los comuneros se verían más involucrados y tomarían mayor importancia a la participación ciudadana a través de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial.

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad Social; Responsabilidad Social Empresarial; Participación Ciudadana; Refinería Del Pacífico.

Índice General

Certificado de originalidad y autoría	I
Certificado del tutor	III
Agradecimiento y dedicatoria	IV
Resumen.....	V
Introducción	1
1. Marco Conceptual	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Delimitación espacial.....	4
1.4 Delimitación temporal.....	5
1.5 Objetivos	5
1.9.1 Objetivo General.....	5
1.9.2 Objetivos Específicos.....	5
1.10 Justificación	6
1.11 Vialidad Legal.....	7
2. Bases teóricas	8
2.1 Estado del arte	8
2.2 Marco Teórico.....	10
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial RSE.....	10
2.2.2 Clases y dimensiones de la RSE	11
2.2.3 Grupos de interés o stakeholders.....	12
2.2.4 Reputación y RSE	13
2.2.5 El ISO 26000: una norma y guía internacional	13
2.2.6 Participación ciudadana.....	14
2.2.7 Refinería Del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta RDP-CEM .	15
2.2.7.1 La organización.....	17
2.2.7.2 Misión	17
2.2.7.3 Visión.....	17
2.2.7.4 Políticas Nacional	17
2.2.7.5 Políticas Hidrocarburíferas	18
2.2.7.6 Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD.....	18
2.2.7.7 Política ambiental.....	19
2.2.7.8 Acciones emprendidas	19
2.2.7.9 Área de influencia.....	23
3. Marco Metodológico	24

3.1 Tipo y métodos de investigación	24
3.2 Técnicas e instrumentos de la investigación	24
3.2.1 Técnicas	24
3.2.2 Instrumentos.....	24
3.3 Población y muestra	25
3.3.1 Población.....	25
3.3.2 Muestra	25
4. Resultados	26
5. Conclusiones	34
6. Recomendaciones.....	35
7. Cronograma de actividades.....	36
8. Recurso.....	37
8.1 Recurso Humano.....	37
8.2 Recursos Materiales	37
9. Referencias.....	38
10. Anexos.....	42

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus acciones tengan consecuencias positivas y amigables en la sociedad y que ratifican los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y técnicas internos como en su relación con los demás públicos. La RSE, en la actualidad desempeña un rol multifuncional a nivel de empresas en el ámbito comunicacional tanto interno como externo.

Según lo antes expuesto, es de gran relevancia analizar la importancia que tienen las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial para la participación ciudadana de sus públicos externos de la Refinería del Pacífico como alternativa de participación ciudadana, a continuación ampliaré lo expuesto, para tener más conocimiento.

El desarrollo contextual de este estudio está conformado por cuatro secciones que explican el desenvolvimiento de la presente investigación

La sección del marco conceptual presenta el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos establecidos, continúan las bases teóricas con las que se fundamenta esta tesis en su estado del arte y marco teórico donde se encuentran conceptualizados y contrastados temas referentes a la responsabilidad social, participación ciudadana y una aproximación al marco institucional de la Refinería Del Pacífico, sigue el marco metodológico donde se expone el tipo y enfoque de la presente investigación además de la determinación del universo y muestra de estudio.

Así mismo, a paso seguido está el análisis y tabulación de los datos, que conlleva a la redacción de las conclusiones y recomendaciones. La investigación culmina con los

apartados de cronogramas de actividades, recursos utilizados, las referencias bibliográficas y los anexos.

1. Marco Conceptual

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, las organizaciones a nivel mundial aplican diversas estrategias o tácticas comunicacionales con el fin de cumplir con ciertas políticas públicas. Según Dahlsrud (2008), define la Responsabilidad Social Empresarial como el “conjunto de políticas y acciones que las firmas adoptan de manera voluntaria para contribuir a la sociedad, proteger la naturaleza y mantener buenas relaciones con los agentes interesados (*stakeholders*”). La significación de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o empresa socialmente responsable (ESR) ha pasado de ser un concepto abstracto y mal entendido, a ser un apellido que otorga prestigio a las empresas que deciden adoptarlo Gómez y Martínez (2016).

Los organismos internacionales así como también el estado ecuatoriano son conscientes de que las políticas de responsabilidad social contribuyen al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades de manera directa o indirecta, tornándose como una alternativa de participación ciudadana, además, de que la gestión que realizan las organizaciones bajo estos parámetros, no solo les brindan altos beneficios sino que también les ayuda a reducir costes, a más de lograr a alcanzar un buen posicionamiento a través de sus públicos externos.

Según Ramos (2013), en su investigación “Una Herramienta para crear Sostenibilidad Económica, Social y Ecológica en las Empresas que Operan en el Ecuador”, concluye que “las empresas están utilizando la Responsabilidad Social como parte de su estrategia de negocios, presentadas en este estudio, han constatado resultados positivos.

Estos resultados se basan en la cooperación conjunta de grupos de interés, acompañados por el reconocimiento de entidades reguladoras estatales”.

Refinería del Pacífico (2010), en su política ambiental se compromete a: “Respetar y cumplir con los estándares exigidos en la legislación, normativas y reglamentación ambiental nacional vigente, con el fin de contribuir a la conservación del Medio Ambiente y protección de la biodiversidad. En este marco, la Refinería del Pacífico tiene que velar por el cumplimiento de todas las normativas vigentes en el territorio ecuatoriano en lo que respecta a su trabajo, contribuyendo así a la participación ciudadana como eje principal del buen vivir.

Según lo antes expuesto en esta investigación y en este contexto, se busca determinar cuán importantes son las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial para la participación ciudadana de los públicos externos de la Refinería del Pacífico, debido a que de acuerdo al cumplimiento de estas políticas es que se puede llegar a generar vínculos positivos con el mismo.

1.2 Formulación del problema

¿Las políticas de Responsabilidad Social son una alternativa viable para sustituir a la participación ciudadana como estrategia institucional?

1.3 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la Refinería del Pacífico en las parroquias Santa Marianita y San Lorenzo situadas en la zona rural del cantón Manta, de la provincia de Manabí, región Costa del Ecuador.

1.4 Delimitación temporal

Este estudio tuvo un lapso promedio de tres meses iniciando el septiembre del 2017 y se culminó el desarrollo de la investigación la primera semana de diciembre del mismo año.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Analizar las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial de la Refinería del Pacífico Eloy Alfaro y diagnosticar su viabilidad como alternativa de participación ciudadana.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Analizar la percepción que los habitantes de las comunas de Santa Marianita y San Lorenzo tienen en torno a aplicación de las prácticas de RSE de la Refinería del Pacífico.
- Estudiar el impacto de las prácticas de RSE de la Refinería del Pacífico en las comunas Santa Marianita y San Lorenzo.
- Determinar la importancia de la aplicación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las comunas Santa Marianita y San Lorenzo.

1.6 Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como fin analizar las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial que la Refinería del Pacífico aplica hacia sus públicos externos y de esta manera diagnosticar su viabilidad como alternativa de participación ciudadana.

La Responsabilidad Social Empresarial a más de ser una estrategia comunicacional al mismo tiempo se encarga de generar vínculos en torno a sus públicos y de ahí depende el buen uso que la institución le dé a la aplicación de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, por ende, deben ser ejercidas por un profesional en este tema., así mismo, reconocer la normativa que el Estado ecuatoriano tiene en vigencia, para el cumplimiento de las mismas, como estipula el Art. 395 de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, donde se reconocen algunos principio ambientales para el cumplimiento de políticas; “3... El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución, y control de toda actividad que genere impactos ambientales” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Es por esto que el presente trabajo de investigación resulta de gran importancia para la Refinería del Pacífico debido a que a través de una correcta ejecución de las políticas de Responsabilidad Social es que los habitantes de las distintas comunidades pueden palpar el trabajo que estos realizan, para lograr así satisfacer necesidades, escuchar y respetar las decisiones de los habitantes de las comunidades que pertenecen al área de influencia de la Refinería del Pacífico.

1.7 Vialidad Legal

En el Ecuador, el marco constitucional hace énfasis en que las empresas trabajen en armonía con el medio en el que éstas desarrollan o cumplen sus funciones, es por esto que se reconocen algunos principios ambientales en la Constitución de la República del Ecuador del 2008, específicamente en el Art. 395 “1... el estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras”. Las empresas deben considerar como una estrategia fundamental la aplicación y cumplimiento de Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, para augurar un ambiente armónico entre la empresa, el medio ambiente y la colectividad, basándose en un modelo de comunicación sustentable, que contribuya al margen de necesidades del medio de una manera sustentable, enmarcado en el sumak kawsai (buen vivir).

2. Bases teóricas

2.1 Estado del arte

Para la realización de esta investigación se reflejan los siguientes antecedentes investigativos que describen situaciones similares dentro de las empresas que hacen referencia al presente estudio del cual se toman los resultados principales

En mayo del 2012 el Comité de Responsabilidad Corporativa de la Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana en conjunto con 13 organizaciones del sector público, sector privado y la academia, realizaron un estudio a 1052 participantes en donde los resultados arrojaron que los ecuatorianos conocen sobre la importancia de la RSC con un 98% de la población entrevistada. Además, se determinó que los ecuatorianos sí prefieren una marca o empresa que ofrezca productos socialmente responsables, lo que lo convierte en una ventaja competitiva.

Begoña Gómez y Rocío Martínez (2016), en su investigación titulada Los Valores éticos en la Responsabilidad Social Corporativa, analizan como objetivo principal la relación existente entre la Ética y la RSC, ya que ambas deben ser inseparables en la construcción del eje transversal que recorre la estrategia organizacional. La metodología utilizada por las autoras es de tipo cualitativo, justificado por el enfoque conceptual-teórico desde el punto de vista social, cultural y económico del tema objeto de estudio. Las autoras concluyen afirmando que una empresa es socialmente responsable cuando su modelo de actuación promueve el desarrollo de prácticas transparentes en el foro interno y externo de la empresa, marco de actuación que no solo se limita al área de confort de la organización sino a un saber hacer ético.

Esta investigación es útil al trabajo que se adelanta ya que emplea un método conveniente debido a que la Responsabilidad Social Empresarial es la esencia de toda la estructura organizativa lo que implica el desarrollo de una competitividad responsable y una educación social para obtener una ciudadanía global corporativa.

Según la autora Carolina Ramos (2013), en su investigación “Responsabilidad Social Empresarial: Una Herramienta para crear sostenibilidad económica, social y ecológica en las empresas que operan en el Ecuador”, tiene como objetivo analizar el estado de la Responsabilidad Social en el Ecuador desde la perspectiva empresarial, la perspectiva del consumidor ecuatoriano y opiniones de expertos. Con este fin la autora se planteó una investigación aplicando el método inductivo, donde se realizó un análisis de las particularidades de la Responsabilidad Social Empresarial. Finalmente el estudio llega a conclusiones y recomendaciones para los gerentes y dueños de empresas del Ecuador que deseen implementar Responsabilidad Social en sus empresas.

Esta investigación es útil al proyecto que se adelanta, ya que emplea métodos o instrumentos que abarcan generalidades de la Responsabilidad Social Empresarial, diversas definiciones, conceptos con los que va ligado este trabajo de investigación.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial RSE

Chumaceiro et al. (2013) apuntan ...la RSE se plantea como un instrumento de bien tanto para la empresa como para la sociedad, siendo utilizada ésta como herramienta para divisar y corregir las consecuencias que las actividades empresariales traen para el desarrollo de las sociedades... Así, la RSE es descrita como una herramienta sustentable o una forma de contrarrestar su impacto dentro del marco social.

Chirinos, Fernández y Sánchez (2012) expresan La responsabilidad social no es una moda, es una necesidad convertida en estrategia que permite desarrollar ventajas competitivas evidentes, por acción y comunicación, para los públicos organizacionales, generando beneficios tangibles y útiles para el desarrollo social, económico, cultural, entre otros. Es decir, que no se trata de ser vanguardista para insertar prácticas de este tipo en la empresa, sino que se trata de ser visionarios a largo plazo, aplicándola como una estrategia comunicacional que no solo genere beneficios propios sino colectivos, donde el público externo se beneficie de tal manera que llegue a generar compromiso con la empresa o entidad.

No obstante, el desarrollo de actividades de RSE, no debe dejar de lado la intervención conciudadana, que debe estar encaminada desde el punto de vista de la participación ciudadana y como refieren:

“El hecho de que se cree un ambiente de escucha y de diálogo, permite que los diferentes actores, antes en conflicto, encuentren los espacios idóneos para resolver de

forma proactiva sus diferencias; así mismo sucede con el hecho de involucrar necesidades y expectativas” (Villamil, Martínez & Padilla, 2013).

2.2.2 Clases y dimensiones de la RSE

La conceptualización de Responsabilidad Social Empresarial se ha determinado desde diversos puntos de vista, por ejemplo, Bateman y Snell (2005) clasifican la RSE en cuatro pilares: la responsabilidad económica, la responsabilidad legal, la responsabilidad ética y la responsabilidad voluntaria, definidas de la siguiente manera:

- **La responsabilidad económica** consiste en producir bienes y servicios que la sociedad desea a un precio que perpetúe los negocios y satisfaga sus obligaciones hacia los inversionistas.
- **La responsabilidad ética** es el cumplimiento de otras expectativas sociales no consignadas en la ley, relacionadas con lineamientos de conducta definidos, que impiden que los integrantes de la organización tomen decisiones fuera de los marcos establecidos.
- **La responsabilidad voluntaria** son comportamientos adicionales y actividades que la sociedad considera deseables y que dictan los valores de las empresas.

Por su parte, Caravedo (1998) presenta tres categorías o clases de Responsabilidad Social: la filantropía, la inversión social y la responsabilidad social empresarial.

- **La filantropía**, la define como la entrega de dinero y otros recursos para ser utilizado en actividades que beneficien a personas desposeídas; por ejemplo: los trabajadores de un grupo de empresas realizan un aporte voluntario y la empresa

contribuye con igual cantidad de dinero para ser otorgada a una o varias fundaciones.

- **La inversión social**, la representa como cuyas actividades que involucran el mejoramiento de la condición de vida de la comunidad e incrementan la reputación de la empresa pero no forman parte de la estrategia; por ejemplo: capacitación a personas de una comunidad específica para mejorar su calidad de vida, construcción de parques, diagnóstico nutricional, entre otros.

2.2.3 Grupos de interés o stakeholders

En los últimos años han ocurrido diversos cambios en el contexto de los negocios, como las innovaciones tecnológicas, las reformas políticas, las tendencias sociales y el desarrollo de los mercados. En este sentido Freeman (1984) indica que los stakeholders se definen como los grupos o personas que pueden afectar el logro de los objetivos de una organización, o son afectados por el logro de tales objetivos. Así mismo Jones y Wicks (1999), indican que los stakeholders son “personas, grupos u organizaciones que con su participación, directa o indirecta, influyen en los resultados estratégicos obtenidos y en el éxito del negocio, con la esperanza de obtener frutos de esa contribución”. Es por esto que dichos cambios han transformado la naturaleza de las relaciones de las empresas con sus grupos de interés. Las empresas han pasado de las interacciones empresariales tradicionales con empleados, clientes, proveedores, inversores y reguladores hacia interacciones con grupos más amplios, con las comunidades locales, trabajadores de la cadena de compras, familiares de los empleados, organizaciones de la sociedad civil, medio ambiente, entre otros.

2.2.4 Reputación y Responsabilidad Social Empresarial

Costa (2009) apunta que la reputación es parte de la imagen y la considera como una moneda de dos caras: una la relaciona con la “notoriedad” que sería la dimensión cuantitativa, entendida como la recordación y la “notabilidad”, entendida como el prestigio y la valoración, siendo de carácter más cualitativo. Las dos dimensiones son interdependientes.

Por su parte Guédez (2008) expresa que la reputación es la consecuencia simultánea de:

- Ser lo que se es (“transparencia”).
- Ser lo que se quiere aparentar (“proactividad”).
- Ser lo que se debe ser (“excelencia”). (p.259)

La reputación requiere transparencia porque es insostenible alcanzarla disimulando lo que se es o fingiendo lo que no se es.

Desde un punto de vista, la proactividad se define como el actuar afirmativo frente a un estímulo y decidir anticipadamente según lo que se quiere compartir. Por otro, la excelencia se presenta como el esfuerzo continuo y creciente, que no se agota en ninguno de sus logros parciales. (Orejuela, S, 2011)

2.2.5 Organización Internacional de Normalización ISO 26000: una norma y guía internacional

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. (Organización Internacional de Normalización, 2010)

La Organización Internacional de Normalización ISO, propuso desarrollar una nueva norma ISO 26000, que tiene como objetivo crear políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia con el fin de que la responsabilidad social se desarrolle en su totalidad, ISO 26000 propone: Participación activa en la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a tecnología, generación de riqueza e ingresos: para su efecto, hace énfasis en fortalecer los recursos económicos y relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad, Salud e Inversión social: dar énfasis prioritario a proyectos de inversión en los que participe la organización y mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad (ISO 26000, 2010).

2.2.6 Participación ciudadana

Participación ciudadana implica que todas las personas entendidas como sujetos con capacidades, derechos y deberes, puedan involucrarse en el quehacer gubernamental fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios y políticas públicas.

La participación ciudadana es un elemento primordial del sistema democrático que promueve la formación de una sociedad activa que ayudará a impulsar cualquier aspecto de la vida en términos sociales, económicos, culturales o políticos.

En la actualidad, los consensos normativos a los que ha llegado el estado ecuatoriano respecto de la importancia de la apertura a la ciudadanía han comenzado a materializarse en una serie de prácticas innovadoras orientadas a profundizar la vinculación de las

instituciones de control con la sociedad civil. Según un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) de 2014, América Latina es la región en la que las prácticas de participación se encuentran más extendidas. En la misma línea, el diagnóstico realizado por Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia ACIJ, junto a otras organizaciones de la sociedad civil Iniciativa TPA, da cuenta de avances sustantivos en la agenda de promoción de la participación ciudadana desde 2010 hasta la fecha.

2.2.7 Refinería Del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta RDP-CEM

2.2.7.1 La organización

Refinería del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta RDP-CEM, ubicada en el sector El Aromo de la ciudad de Manta, provincia de Manabí, es una Compañía de Economía Mixta, empresa encargada de diseñar, construir y operar el complejo Refinador Petroquímico Eloy Alfaro, bajo estándares de calidad y seguridad, conforme al marco legal y políticas nacionales, administrando eficientemente los recursos, desarrollando procesos altamente tecnificados, asegurando el cuidado ambiental, con talento humano capacitado y comprometido para contribuir con el desarrollo del país (Refinería del Pacífico, 2010).

Para su construcción, se determinó la necesidad de conseguir financiamiento externo por aproximadamente USD 13.000 millones, en lo que se trabajó por años, con varias instituciones crediticias a nivel internacional.

Como indicaron en su momento autoridades del anterior régimen, no se logró concretar el financiamiento por situaciones ajenas a la intención del Gobierno Nacional: caída del precio del petróleo, razones geopolíticas, etc.¹

Conocedores de la necesidad de impulsar proyectos que fortalezcan la economía ecuatoriana, el Gobierno actual liderado por el Presidente de la República, Lic. Lenín Moreno, ha dispuesto continuar con el proyecto, pero con un modelo de negocio orientado a la inversión, siendo la única opción bajo la que procedería Refinería del Pacífico.

En el último Informe del Sector de Hidrocarburos, el Presidente solicitó al Ministerio de Comercio Exterior y al Ministerio de Hidrocarburos, ofertar el proyecto RDP a nivel mundial, con el fin de conseguir la inversión requerida e iniciar la construcción del complejo refinador petroquímico.

2.2.7.2 Misión

Diseñar y construir el Complejo Refinador y Petroquímico Eloy Alfaro, bajo estándares internacionales de calidad y seguridad, conforme al marco legal y políticas nacionales, administrando eficientemente los recursos, desarrollando procesos altamente tecnificados, asegurando el cuidado ambiental, con talento humano capacitado y comprometido, para contribuir con el desarrollo del país.

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=Zq4CiYxbUvE&list=UUqOXRJWLQ23wSLUXkvtSdQ&index=9>

2.2.7.3 Visión

Iniciar las operaciones de Refinería del Pacífico con procesos eficientes y eficaces, cumpliendo estándares de calidad y responsabilidad social, para satisfacer la demanda interna de combustibles y exportar los excedentes.

2.2.7.4 Política Nacional

Refinería del Pacífico se ha encaminado en desarrollar sus actividades respetando la normativa ambiental vigente, fortaleciendo la participación social y el desarrollo comunitario, mediante escenarios públicos a los cuales acude la comunidad en general y expone sus puntos de vista en referencia al proyecto.

Los estudios de impacto ambiental y planes de manejo ambiental de RDP-CEM han contemplado la siguiente base legal:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Plan Nacional del Buen Vivir
- Políticas Básicas Ambientales
- Ley de Gestión Ambiental
- Ley de Prevención y Control de la Contaminación
- Texto Unificado de la Legislación Secundaria Ambiental
- Nueva Ley de Hidrocarburos y el Reglamento Ambiental

2.2.7.5 Políticas Hidrocarburíferas:

- Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre
- Ley de Aguas y Reglamento

- Ley de Patrimonio Cultural
- Ley de Seguridad Pública y del Estado
- Reglamento Ambiental de Operaciones Hidrocarburíferas
- Código de la Salud
- Código Civil y Penal

2.2.7.6 Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD:

- Decreto 1040 que regula la participación social
- Decreto Ejecutivo 1630 de 20 marzo 2009, RO 561 de 01/04/2009
- Ordenanzas de los Cantones Manta y Montecristi Acuerdos Ministeriales

2.2.7.7 Política ambiental

Refinería del Pacífico por medio de la Gerencia Ambiental se enmarca en procesos operacionales de producción limpia, enfocándose en la conservación y protección del medio ambiente (Refinería del Pacífico, 2010).

En este sentido Refinería del Pacífico se compromete a:

- Respetar y cumplir con los estándares exigidos en la legislación, normativas y reglamentación ambiental nacional vigente, con el fin de contribuir a la conservación del Medio Ambiente y protección de la biodiversidad.
- Establecer vínculos y buenas relaciones con autoridades y comunidades vecinas, con el fin de promover una cultura ambiental positiva.

- Valorar los riesgos e impactos ambientales, fijar objetivos, metas y llevar a cabo programas de mejora continua, para contribuir al desarrollo sostenible del país.
- Asegurar el compromiso de mejoramiento continuo de su gestión ambiental, a través de la prevención y reducción de la contaminación.
- Asegurar que todos los empleados están debidamente entrenados y que conocen sus responsabilidades para cumplir con esta política ambiental, así como de su accesibilidad por parte de cualquier persona.
- Verificar el cumplimiento de la política ambiental y los aspectos relacionados con ésta, por parte de los empleados, contratistas y subcontratistas de RDP a través de auto evaluaciones, seguimiento continuo y auditorías periódicas.
- Asignar los recursos económicos, materiales y humanos requeridos para cumplir con esta política.

2.2.7.8 Acciones emprendidas

Refinería del Pacífico (2010) en cuanto al cumplimiento de la normativa ambiental vigente, ejecuta los Planes de Manejo Ambiental (PMA), los mismos que permiten prevenir, controlar, mitigar, compensar y corregir los impactos generados en cada una de las etapas y actividades del proyecto.

Los PMA están conformado por:

- Plan de prevención, mitigación y compensación de impactos.
- Plan de contingencias.
- Plan de capacitación.

- Plan de salud ocupacional y seguridad industrial.
- Plan de manejo de desechos.
- Plan de relaciones comunitarias.
- Plan de rehabilitación de áreas afectadas.
- Plan de abandono y entrega del área.
- Acciones emprendidas.

Según lo anunciado por parte de la Presidencia de la República, Ministerio de Hidrocarburos, y Ministerio de Comercio Exterior, en varios medios de comunicación, existen empresas internacionales interesadas en invertir en Refinería del Pacífico, lo que augura un destino provisorio para este proyecto que beneficiará al país, pero especialmente, a la provincia de Manabí.²

Respecto a estos beneficios, en la ejecución de este proyecto, los principales beneficiarios han sido los habitantes de las comunidades rurales de los cantones: manta, Montecristi y Jaramijó, que integran el área de influencia de RDP.

Más de USD 40 millones, han sido destinados a inversión social, orientada al mejoramiento de la calidad de vida de estas comunidades:

- Construcción del alcantarillado en 3 barrios del cantón Jaramijó.
- Construcción del alcantarillado en 9 comunidades del cantón Montecristi.
- Construcción del Centro de Salud El Aromo.

² https://www.youtube.com/watch?v=76KY_ykbF3U

<https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/ecuador-espera-us1000m-en-inversiones-petroleras-para-enero-de-2018>

<https://www.youtube.com/watch?v=4nyJFQE3cUg>

<http://www.comercioexterior.gob.ec/reino-unido-china-estados-unidos-y-ahora-emiratos-arabes-unidos-tienen-en-la-mira-a-la-refineria/>

<https://mundo.sputniknews.com/americalatina/201708081071394918-hidrocarburos-inversion-quito-petroleo/>

http://www.eldiario.es/economia/Ecuador-inversores-participar-grandes-proyectos_0_712529210.html

- Construcción del Centro de Salud en Bajo de La Palma.
- Construcción del Sistema Eléctrico Trifásico en algunas comunidades del área de influencia.
- Provisión de agua potable a las comunidades costeras del área de influencia de RDP (GAD Manta).
- Rehabilitación de la Vía Montecristi - Los Bajos - Río Caña - Ruta del Spondylus (GAD Provincial).
- Líneas de conducción de agua cruda desde los puntos de derivación del acueducto la Esperanza - Refinería del Pacífico, a los cantones Manta, Montecristi y Jaramijó.
- Provisión de agua potable en la comunidad Bajos de La Palma.
- Fortalecimiento productivo en Bajos de Afuera.
- Entrega de 11.623 muebles escolares a 75 centros educativos en beneficio de 9.982 estudiantes.
- Construcción, administración y equipamiento del Centro de Formación Artesanal Pile para la elaboración del Sombrero Fino de Paja Toquilla.
- Capacitación de 1.062 habitantes de las comunidades del área de influencia (capacitaciones sociales y productivas).
- Mejoras en la Iglesia y Escuela Bolivia 72, así como señal ética y de seguridad en El Aroma.
- Mejoras viales y puente tipo alcantarilla en Bajo de la Palma.
- Tratamiento de las lagunas de oxidación del cantón Manta.
- Construcción de la línea de conducción de agua a barrios y comunidades del cantón Manta.

- Entrega de equipamiento médico en centros de salud de San Mateo, Santa Marianita, Pacoche, San Lorenzo y Pile.
- Entrega de agua por tanqueros en algunas comunidades del Cantón Manta.

El aporte a estas poblaciones, no solo ha tenido como alcance la construcción de obras, permanentemente, RDP ejecuta gestión comunitaria, todo esto con base al Programa de Relaciones Comunitarias del Plan de Manejo Ambiental, con el que cuenta el proyecto, que contempla los siguientes ejes de acción:

- Programa de apoyo a la salud.
- Programa de apoyo a la educación.
- Programa de fortalecimiento a las organizaciones e iniciativas locales.
- Programa de capacitación.
- Programa de indemnizaciones.
- Programa de información y comunicación.
- Proyecto Gavilán.

De esta manera, el proyecto Refinería del Pacífico Eloy Alfaro cumple con las políticas de responsabilidad social, parte de la esencia del proyecto político denominado "Revolución Ciudadana", que visibiliza en primera instancia, a comunidades olvidadas por años, que en el caso específico del sector hidrocarburífero, padecían innumerables necesidades a pesar de estar asentadas cerca a proyectos de gran envergadura y rentabilidad para el país.

2.2.7.9 Área de influencia

Comunidades del sector y zona de influencia:

- Manta 13

- Montecristi 25

- Jaramijó 3

3. Marco Metodológico

3.1 Tipo y métodos de investigación

En esta investigación se pretende describir y caracterizar los atributos principales que la RDP- implementa en su política de RSE en relación al público externo en específico con las comunidades aledañas, por lo consiguiente se basó en un enfoque mixto donde se analizaron datos cuantitativos y cualitativos, a partir de los elementos que integran la investigación.

Además, se fundamentó en una investigación descriptiva que narra características y propiedades de los sujetos estudiados, y situación específica entre la RDP y las comunidades aledañas a sus predios. Adicional se sustentó en una investigación correlacional que estudió las relaciones causa entre responsabilidad social y participación ciudadana.

3.2 Técnicas e instrumentos de la investigación

3.2.1 Técnicas

Entrevista: Es una técnica y a la vez un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa.

3.2.2 Instrumentos

Cuestionario: En la presente investigación será utilizado un cuestionario que se ha constituido como un aporte importante a través de los años. El cuestionario que se aplicará está relacionado con la acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Este cuestionario ha sido validado, brindando al investigador un aporte importante para complementar sus objetivos mediante la recolección de información que les ha permitido contrastar información y de tal manera proponer posibles soluciones.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población corresponde a 3.921 habitantes de las parroquias rurales Santa Marianita y San Lorenzo del cantón Manta, que según el INEC (2010) cada una de estas poblaciones tiene 1984 y 1937 habitantes correspondientemente.

3.3.2 Muestra

El tamaño de la muestra se estableció en 100 sujetos de estudio, en donde se consistió en seleccionar a los individuos con el método aleatorio.

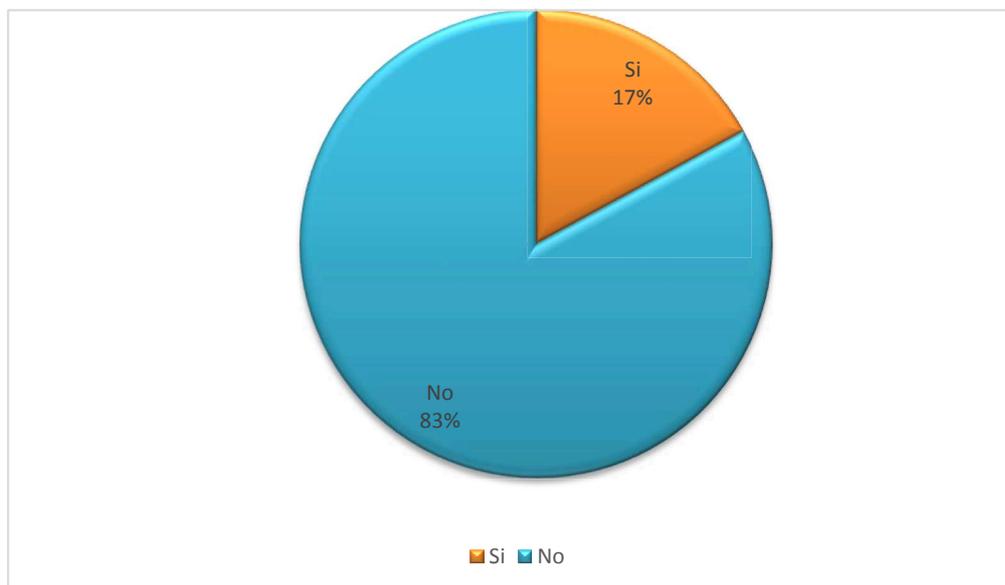
4. Resultados

Pregunta N°1

- 1) ¿Usted ha participado en algún evento organizado por la Refinería del Pacífico?

Opción	Frecuencia
Si	17
No	83
Total	100

Gráfico N°1 Participación en eventos



Fuente: Habitantes de las parroquias rurales de Santa Marianita y San Lorenzo.

Análisis e interpretación gráfico N°1

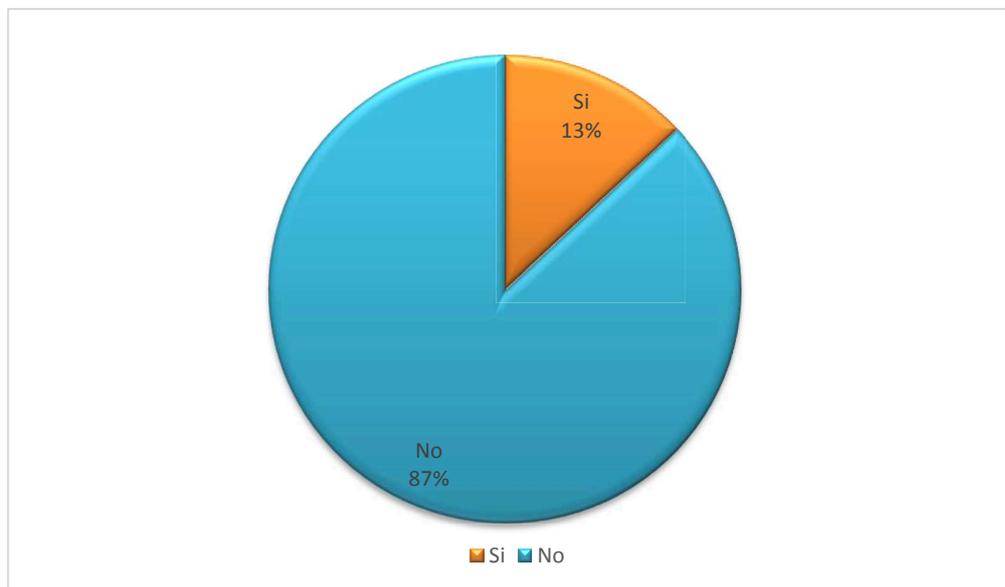
Este resultado demuestra que más de la mitad de la muestra estudiada establecida en los habitantes de las poblaciones Santa Marianita y San Lorenzo, no han participado directa ni indirectamente en algún evento realizado o auspiciado por la Refinería del Pacífico teniendo un nivel muy bajo de participación entre la empresa y sus públicos.

Pregunta N°2

2) ¿Usted ha tenido algún beneficio gracias a la Refinería del Pacífico?

Opción	Frecuencia
Si	17
No	83
Total	100

Gráfico N°2 Beneficios



Fuente: Habitantes de las parroquias rurales de Santa Marianita y San Lorenzo.

Análisis e interpretación gráfico N° 2

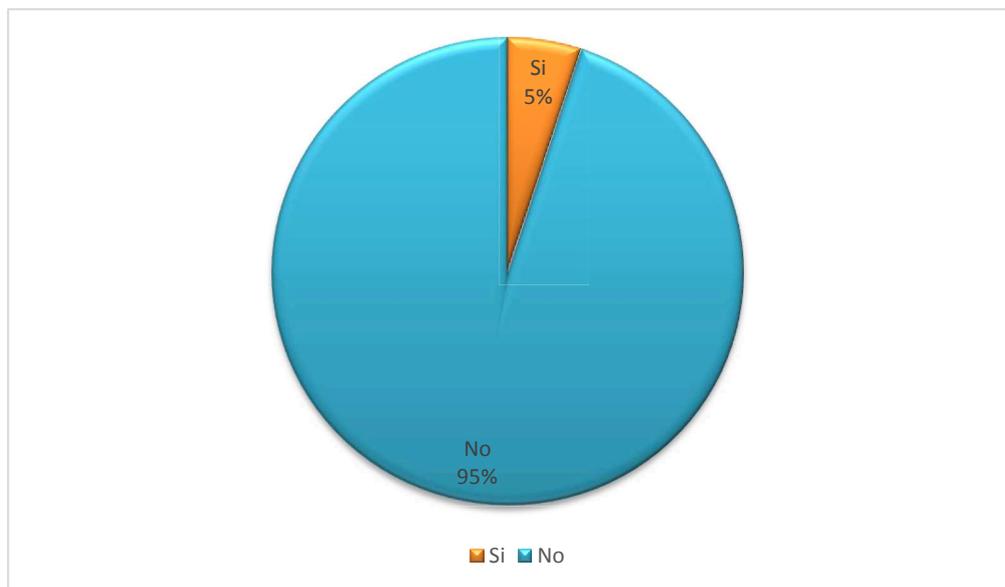
Aquí se pudo observar que un 13% de los sujetos encuestados, que específicamente esa proporción corresponde al sector de la parroquia San Lorenzo, sí se ha visto beneficiado hasta el momento por parte de la Refinería del Pacífico con un espacio donde se los capacitó y dio materiales para que hicieran huertos orgánicos. Pero la mayor parte de los encuestados correspondiente al 87% de la muestra, dijo que no ha tenido ni un tipo de beneficio.

Pregunta N°3

3) ¿Su comunidad ha sido beneficiada gracias a la Refinería del Pacífico?

Opción	Frecuencia
Si	5
No	95
Total	100

Gráfico N°3 Beneficios en la comunidad



Fuente: Habitantes de las parroquias rurales de Santa Marianita y San Lorenzo.

Análisis e interpretación gráfico N°3

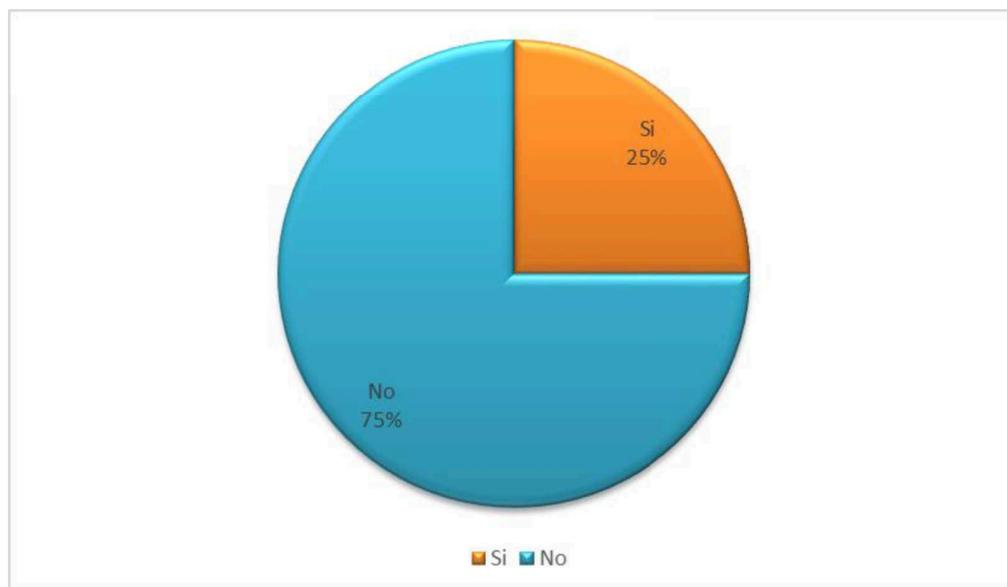
Aquí se encontró la particularidad sobre la pregunta anterior a un 13% que refirió haber tenido un beneficio gracias a la RDP, pero, al hablar de un beneficio general hacia la comunidad, el porcentaje se redujo a un 8%, teniendo por resultado un 5% de los pobladores asegurando que su parroquia ha sido beneficiada por la Refinería del Pacífico y un 95% dice que su parroquia no ha tenido ningún beneficio lo cual se contrasta con el porcentaje de la pregunta anterior en donde la mayor parte de los encuestados contestaron que no han recibido ningún beneficio en lo personal por parte de la Refinería del Pacífico.

Pregunta N°4

4) ¿Usted conoce información actualizada sobre la Refinería del Pacífico?

Opción	Frecuencia
Si	25
No	75
Total	100

Gráfico N°4 Información



Fuente: Habitantes de las parroquias rurales de Santa Marianita y San Lorenzo.

Análisis e interpretación gráfico N° 4

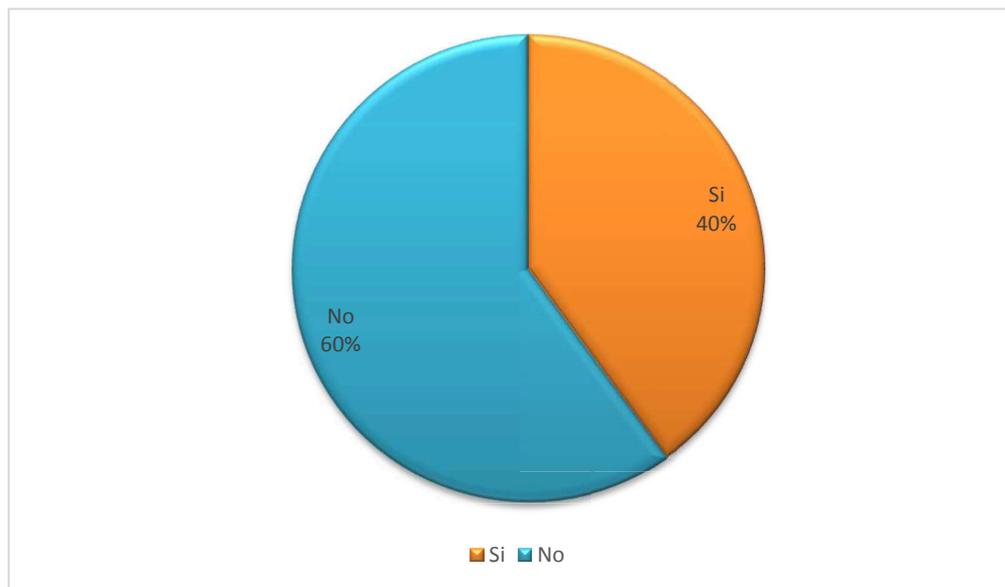
Actualmente, la Refinería del Pacífico atraviesa una coyuntura política y económica, y según los resultados de la encuesta, quienes contestaron sí sobre estar informados a través de noticias sobre la Refinería afirman que eso es lo único que han escuchado o visto por medios de comunicación, ese cuestionamiento corresponde al 25% de la muestra, y los que componen el restante porcentual, sostienen que desde hace mucho tiempo no conocen nada sobre RDP, ni conocen si se va a continuar o no con el proyecto.

Pregunta N°5

5) ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la Responsabilidad Social?

Opción	Frecuencia
Si	40
No	60
Total	100

Gráfico N°5 Responsabilidad Social



Fuente: Habitantes de las parroquias rurales de Santa Marianita y San Lorenzo.

Análisis e interpretación gráfico N° 5

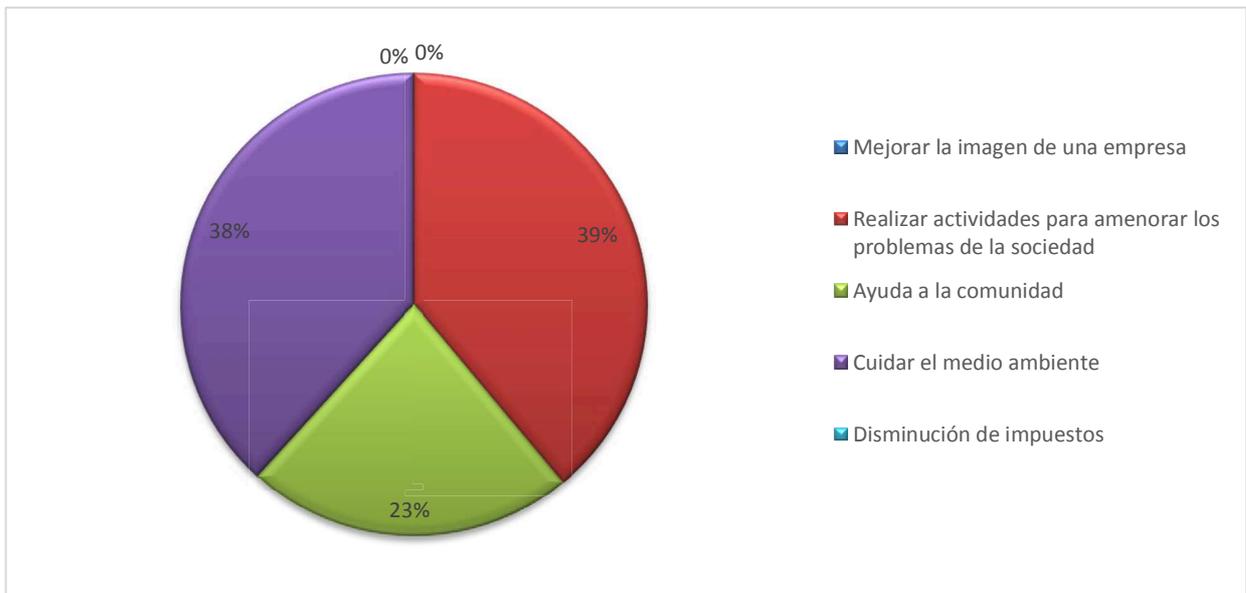
Los encuestados asociaron las respuestas a esta pregunta con socializaciones y eventos de otras empresas que han realizado en sus comunidades, teniendo un 40% de personas que dijeron sí conocer el término de lo que es responsabilidad social ya que varias instituciones han llegado a charlar o han tenido campañas de responsabilidad social en las parroquias de San Lorenzo y Santa Marianita, mientras un 60% dice que no conoce el término, pero si lo ha escuchado, aunque ellos asemejan que es algo relacionado con ayudar a la sociedad.

Pregunta N°6

6) ¿Con cuál de los siguientes conceptos o ideas asocia usted la Responsabilidad Social?

Opciones	Frecuencia
Mejorar la imagen de una empresa	0
Realizar actividades para amenorar los problemas de la sociedad	60
Ayuda a la comunidad	35
Cuidar el medio ambiente	59
Disminución de impuestos	0
Total	100

Gráfico N°6 Conceptualización Responsabilidad Social



Fuente: Habitantes parroquias rurales de Santa Marianita y San Lorenzo.

Análisis e interpretación gráfico N° 6

Para detectar si los encuestados tenían el conocimiento correcto de lo que es la responsabilidad social, se plantearon cuatro ítems de los cuales debían seleccionar al que correspondía el significado de la RSE; las aproximaciones tuvieron tendencia a lo correcto, teniendo un 39% de personas que asociaban a la RSE en el cuidado del medio ambiente y, a aportar en la solución de problemas sociales, y un 23% de los encuestado sostuvo que lo

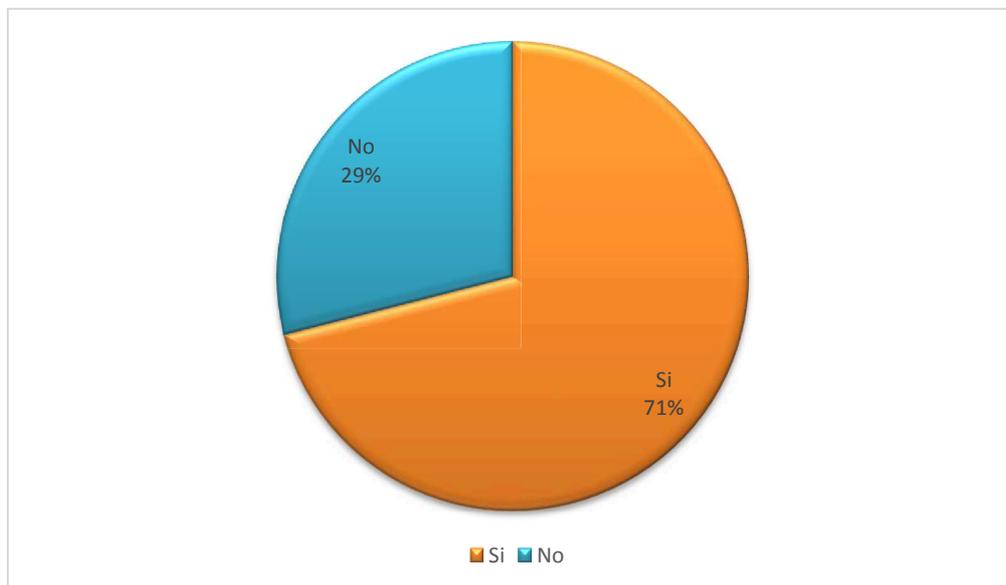
asimilan con ayudar a las comunidades más necesitadas. De los ítems mostrados los encuestados no relacionaron a la responsabilidad social con la disminución de impuestos o mejor la imagen de la empresa por lo que esos dos tópicos tuvieron un margen del 0%.

Pregunta N°7

- 7) ¿Está de acuerdo con que la Refinería del Pacífico invierta más recurso en actividades de responsabilidad social?

Opción	Frecuencia
Si	71
No	29
Total	100

Gráfico N°7 Inversión de Recursos



Fuente: Habitantes parroquias rurales de Santa Marianita y San Lorenzo.

Análisis e interpretación gráfico N° 7

La mayoría de los encuestados coincidieron que ellos podrían tener más beneficios a través de la responsabilidad social ya que involucra actividades de participación ciudadana, así que un 71% concuerdan con que RDP debería apostarle más a la RSE. Por otra parte, un 29% difirió diciendo que no.

5. Conclusiones

- Una vez analizados los resultados se pudo evidenciar que las poblaciones de Santa Marianita y San Lorenzo acogerían de buena manera la apuesta mayoritaria a las prácticas de responsabilidad social por parte de la Refinería Del Pacífico Eloy Alfaro que a más de considerarse como un vínculo de viabilidad sería también una alternativa de participación ciudadana para los mismos.
- Desde la aplicación de políticas de responsabilidad social la Refinería del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta puede llegar a generar más confianza no tan solo con las comunidades Santa Marianita y San Lorenzo, podría llegar a impactar en la mayoría de comunidades aledañas.
- Que los habitantes de las comunidades de San Lorenzo y Santa Marianita asocian a la RSE con temas de cuidado del medio ambiente y de aportes en la solución de problemas sociales, así como también se sostuvo que lo asimilan con ayudar a las comunidades más necesitadas.
- En referencia a la entrevista realizada se concluye que RDP cuenta con programas de Responsabilidad Social donde se ha hecho inserción de sus público externos a través de la participación ciudadana, haciéndose una recolección de datos que les ha permitido tener en cuenta los puntos de vista de las distintas comunidades.

6. Recomendaciones

- La responsabilidad social empresarial a más de ser una práctica que favorece a las comunidades, es una gran herramienta de posicionamiento y mejora de la imagen corporativa por lo tanto, es recomendable que el presupuesto anual de Refinería del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta no se disminuya en lo que corresponde a proyectos de responsabilidad social a través de su departamento de Relaciones Comunitarias, tomando en consideración las percepciones de los pobladores encuestados.
- Es recomendable que la Refinería del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta extienda sus programas de responsabilidad social con el fin de que las comunidades puedan tener un mejor conocimiento de dichos programas es por esto que se sugiere que la institución implemente nuevas estrategias para que su público externo se mantenga informado sobre las diferentes actividades que se realiza tanto internas como externas.
- Seguir actualizando bases de datos de las comunidades que forman parte del área de influencia de Refinería del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta con el fin de no perder contacto con las comunidades y por ende de crear nuevos vínculos.
- En base a la entrevista realizada a los miembros de la Refinería del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta, se recomienda seguir cumpliendo con los procesos de articulación de políticas públicas y marco normativo constitucional con el fin de establecer relaciones estratégicas con los distintos actores locales comunitarios.

7. Cronograma de actividades

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recopilación de información, soporte bibliográfico	■	■	■	■	■							
Elaboración del marco conceptual					■	■						
Diseño de la metodología						■	■					
Elaboración del marco teórico							■	■	■			
Elaboración y realización de las encuestas									■	■		
Análisis y tabulación de los resultados										■	■	■

8. Recurso

8.1 Recurso Humano

Para la realización de las encuestas fue necesario contar con la ayuda de un asistente quien colaboró a la recolección de datos.

8.2 Recursos Materiales

Se requirió materiales de papelería tales como, hojas en blanco tamaño a4, lápiz, esferos y fotocopias, además de una computadora con acceso a internet.

9. Referencias

- Aguilar, E. (2014). La Comunicación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su impacto en la relación con los grupos de interés de Aglomerados Cotopaxi S.A. (Tesis de Pregrado) Ambato, 1-141.
- Alzate, Z., Mary, L. (2011) Responsabilidad social: hacia un nuevo relacionamiento entre empresas, Estado y ciudadanos. Revista Virtual Universidad Católica del Norte N° 33, p. 1-21
- Antelo, Y., Alfonso D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. Ingeniería Industria,, 1(36), 58-69.
- Aguilera, A., Becerra P., & Doria, P. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Pensamiento & Gestión, 32, 1-26.
- Bateman, T. S. & Snell, S.A. (2005). Administración: Un nuevo panorama competitivo.(4a ed., pp.147, 150-151). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Cañizares, B. (2016). Responsabilidad Social Empresarial y “Cuestión Social”. Aportes críticos en base a un relato de caso. Temas y Debates, 20(32), 99-108.
- Camacho, J. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. Revista Latinoamericana de Derecho Social, 20, 3-29.
- Caravedo, B. (1998). Perú: empresas responsables. Lima: SASE y Perú 2021.

- Chirinos, M., Fernández, L., & Sánchez, G., (2012). Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. *Razón y Palabra*, 81(17).
- Chumaceiro, A., Hernández de Velazco, J., Yori, L. Ziritt., G. (2013). Responsabilidad social empresarial y políticas públicas. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(19), 309-321.
- Costa, J. (2009). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: La Crujía.
- Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined an analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15, 1-13.
- Gómez, B., Martínez R. (2016). Los valores éticos en la Responsabilidad Social Corporativa. *Anagramas*, 28(14), 33-50.
- Guédez, V. (2011). Entrevista concedida al periódico venezolano El Universal (17 de septiembre de 2011).
- INEC (2010) Censo Nacional del Ecuador. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonaes/Manabi/Fasciculo_Manta.pdf
- ISO, Norma ISO 26000 (Social Responsibility Standard).
- León, M., Baptista, M., & Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Forum Empresarial*, 17(1), 31-63.

- Guía de autoaplicación. Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. Indicadores ADEC-Ethos Publicado por Asociación de Empresarios Cristianos Recuperado de: http://www.empresa.org/doc/Manual_Indicadores.pdf
- Orjuela, S. (2011) La Comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial. Correspondencias y Análisis, N° 1, p. 138- 156.
- Plaza, J., Burgos, J., & Belmonte L. (2011). Grupos de interés, gestión ambiental y resultado empresarial: una propuesta integradora. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 3(14), 151-161.
- Ramos, C. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Una Herramienta para crear Sostenibilidad Económica, Social y Ecológica en las Empresas que Operan en el Ecuador (Tesis de pregrado) Quito, 1-98.
- Refinería del Pacífico (2010). Recuperado el 13 de octubre de 2017: http://www.rdp.ec/?page_id=80
- Rodríguez, A. (2013). Gestión de Stakeholders. Revista Escuela de Administración de Negocios, 75, 208-210.
- Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., (2010) Metodología de la Investigación.
- Silvestre, W., Amaro, A. (2014). Sustentabilidad corporativa: avaliação híbrida do Triple Bottom Line. Portuguesa e Brasileira de Gestão, 4(13), 19-29.
- Thomson, R., Impulso a la Responsabilidad Social, Diario El Comercio. Recuperado el 30 de Octubre de 2015: www.elcomercio.com/negocios/Impulso-responsabilidad-social_0_704329787.html.

Vargas, F., Gonzalo, A. (2011). Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. Cuadernos de Administración, 43(24), 177-191.

Villamil, J., Martínez, Y., & Padilla, M. (2013). La responsabilidad social empresarial (RSE) en las organizaciones públicas: estudio de caso “Ecopetrol”. Academia y Virtualidad 1(6), 92-113.

10. Anexos

Modelo de preguntas

Anexo 1

Encuesta

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Facultad Ciencias de la Comunicación Carrera de Ciencias de la Comunicación		
Encuestas dirigidas a los pobladores de las parroquias rurales Santa Marianita y San Lorenzo del cantón Manta.		
<i>Las políticas de Responsabilidad Social Empresarial como alternativa de participación ciudadana para públicos externos de la Refinería Del Pacífico Eloy Alfaro compañía de economía mixta RDP-CEM</i>		
Realizadora: Genesis Cedeño	Localidad:	No.:
Preguntas		
1	¿Usted ha participado en algún evento organizado por la Refinería del Pacífico?	
SI	•	NO •
2	¿Usted ha tenido algún beneficio social gracias a la Refinería del Pacífico?	
SI	•	NO •
3	¿Su comunidad ha sido beneficiada gracias a la Refinería del Pacífico?	
SI	•	NO •
4	¿Tiene información actualizada sobre la Refinería del Pacífico?	
SI	•	NO •
5	¿Ha escuchado usted hablar acerca de la Responsabilidad Social?	
SI	•	NO •
6	¿Con cuál de los siguientes conceptos o ideas asocia usted la Responsabilidad Social?	
a. Mejorar la imagen de una empresa •	b. Ayuda a la comunidad •	
c. Realizar actividades para amenorar los problemas de la sociedad •		
Cuidar el medio ambiente •	d. Disminución de impuestos •	
e. Otro (especifique)		
7	¿Está usted de acuerdo con que la Refinería del Pacífico invierta más recurso en actividades de responsabilidad social?	
SI	•	NO •

Anexo 2

Formato de entrevista

- 1.- ¿Cuáles son los principios sobre los que la RDP-CEM basa sus acciones de RSE?
- 2.- ¿Qué ejes de responsabilidad social empresarial que RDP-CEM ejecuta, cumple o aplica en la actualidad?
- 3.- ¿Cuáles son sus grupos de interés o stakeholders (están categorizados y priorizados (mapeados) a los que RDP-CEM aplica sus programas de responsabilidad social empresarial?
- 4.- ¿Se hacen informes de sustentabilidad o RSE con una metodología específica, reportando impactos positivos y negativos?
- 5.- ¿Cómo informa su organización sobre la responsabilidad social empresarial?
- 6.- ¿Cuáles son los objetivos de RDP-CEM al momento de ejecutar responsabilidad social empresarial?

Anexo 3

Fotografías de entrevista a personal encargado del Departamento de Relaciones Comunitarias de Refinería del Pacífico Eloy Alfaro Compañía de Economía Mixta RDP-CEM y entrevista.





**Refinería
del Pacífico**
Eloy Alfaro RDP-CEM

REFINERÍA DEL PACÍFICO ELOY ALFARO GERENCIA DE RELACIONES COMUNITARIAS

Manta, 15 de noviembre de 2017

1.- ¿Cuáles son los principios sobre los que RDP - CEM basa sus acciones de RSE?

- a) Cumplir con las normas de la calidad industrial para precautelar la seguridad y el bienestar social y ambiental, de las comunidades ubicadas en el área de influencia de Refinería del Pacífico.
- b) Ser un actor del desarrollo nacional, conforme a los mandatos de la política pública nacional, y al marco de la normativa vigente en Ecuador.
- c) Establecer mecanismos y procesos de relacionamiento y gestión social que permitan una correcta interacción con actores locales, prevenir el surgimiento de conflictos, fomentar el diálogo como un instrumento de la cultura de paz y de desarrollo.
- d) Garantizar a la ciudadanía el acceso a la información de los planes, programas y proyectos que desarrolla RDP, en el giro de sus actividades.

Adicionalmente, RDP cuenta con un código de ética para Relacionamiento Comunitario, que es impartido y aplicado por todos los funcionarios de RDP, previo a la intervención en comunidades.

2.- ¿Cuáles son los ejes de responsabilidad social empresarial que RDP - CEM ejecuta, cumple o aplica en la actualidad?

A partir de noviembre de 2012, Refinería del Pacífico Eloy Alfaro cuenta con la Licencia Ambiental para la Fase de Industrialización del proyecto, que dispone un Plan de Manejo Ambiental que contiene un Programa de Relaciones Comunitarias, que ha determinado los siguientes ejes de acción para la RSE.

- Programa de apoyo a la salud
- Programa de apoyo a la educación
- Programa de fortalecimiento a las organizaciones e iniciativas locales
- Programa de capacitación
- Programa de indemnizaciones
- Programa de información y comunicación
- Proyecto Gavilán



**Refinería
del Pacífico**
Eloy Alfaro RDP-CEM

REFINERÍA DEL PACÍFICO ELOY ALFARO GERENCIA DE RELACIONES COMUNITARIAS

Manta, 15 de noviembre de 2017

3.- ¿Cuáles son sus grupos de interés o stakeholders? ¿Están categorizados y priorizados (mapeados) a los que RDP - CEM aplica sus programas de RSE?

Periódicamente, se realiza la actualización de mapeo de actores, instrumento que nos permite conocer la posición propositiva o conflictiva, de los actores locales hacia RDP.

4.- ¿Se hacen informes de sustentabilidad RSE con una metodología específica, reportando impactos positivos y negativos?

Sí. Anualmente se elaboran informes de gestión y la Rendición de Cuentas.

5.- ¿Cómo informa su organización sobre la responsabilidad social empresarial?

- Página web y redes sociales institucionales (#ResponsabilidadSocialRDP).
- Boletines de prensa.
- Campaña de información Amigos de Refinería:
 - Principal componente comunicacional, dirigido a los habitantes del área de influencia del proyecto: Manta, Montecristi y Jaramijó.
 - Eje del cumplimiento del Programa de Información y Comunicación, estipulado en el Plan de Manejo Ambiental de la Licencia Ambiental Fase de Industrialización, de RDP.
 - Consiste en difundir información a las familias del área de influencia de RDP, que incluye los siguientes temas: #AmigosDeRefinería.
 - ✓ Refinería del Pacífico: alcance y objetivos
 - ✓ Beneficios para el país
 - ✓ Beneficios directos e indirectos para las comunidades
 - ✓ Plan de manejo ambiental - Fase de industrialización.

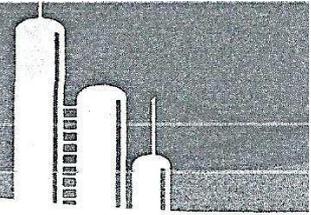
6.- ¿Cuáles son los objetivos de RDP - CEM al momento de ejecutar responsabilidad social empresarial?

Los objetivos son los siguientes:

1. Establecer mecanismos de gestión y administración, de la relación por parte de la empresa, con actores locales comunitarios.



**Refinería
del Pacífico**
Eloy Alfaro RDP-CEM



REFINERÍA DEL PACÍFICO ELOY ALFARO GERENCIA DE RELACIONES COMUNITARIAS

Manta, 15 de noviembre de 2017

2. Definir el rol, los espacios, ámbitos y los niveles de relación existente entre la empresa y las comunidades ubicadas en el área de influencia del proyecto.
3. Regular y definir las acciones en beneficio de la comunidad, provenientes de la implementación del proyecto.
4. Establecer los procesos de articulación con los mandatos de la política pública y le marco normativo nacional.
5. Establecer una relación estratégica de respeto, confianza y transparencia, con los actores locales comunitarios, como un mecanismo efectivo de prevención de conflictos y construcción de una cultura de paz.