



Recepción: 18/ 07/ 2017

Aceptación: 10 /09/ 2017

Publicación: 15/ 10/2017

DOI 10.23857/fipcaec.v2i5.71

Significados de la responsabilidad social en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

Meanings of social responsibility in the Metropolitan Public Company of Potable Water and Sanitation

Significados de responsabilidade social na Empresa Pública Metropolitana de Água Potável e Saneamento

Byron Fernando Chere-Quiñónez ¹
cherebyron@gmail.com

Correspondencia: cherebyron@gmail.com

¹ Ingeniero Eléctrico, Docente Universitario de la Universidad Técnica de Esmeraldas Luis Vargas Torres, Esmeralda, Ecuador.

Resumen

El propósito de este artículo se centró en: Analizar los significados que sobre Responsabilidad Social poseen los trabajadores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), en la parroquia de Alangasí, ubicada en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, Ecuador. Esto según las consideraciones teóricas de Pueyo (2003), Waddock (2004), Garriga y Mele (2004), Schvarstein (2004) Vallaey (2006) y Henao (2013), entre otros. El enfoque metodológico fue abordado desde el paradigma cualitativo, con modalidad de campo sostenida en la perspectiva hermenéutica comprensiva-interpretativa (Dilthey, 1951), y Martínez (1996). A tenor de obtener los datos, se aplicó una entrevista semiestructurada, como técnica de recolección de la información, mediante un guion de entrevista como instrumento, la cual estuvo conformada por seis (6) preguntas sobre el tema central, referido a Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aplicada a seis (6) informantes clave. La técnica de análisis utilizada fue la triangulación de los resultados, con el apoyo del software Atlas Ti, de ello se generó la cantidad de (22) códigos y (6) familias de redes semánticas; al ser relacionados entre sí los resultados dan cuenta de una serie de sub-categorías y nuevos atributos en una matriz emergente, en la cual se suscitaron (6) subtemas y (5) atributos. Finalmente, en las reflexiones conclusivas se gestan nuevas categorías derivadas de las teorías fundamentales y la información recabada que facilitó la comprensión de la dinámica del procedimiento y la labor gerencial de la EPMAPS, lo cual permite satisfacer el objeto de estudio.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial; desarrollo económico; social y ambiental.

Abstract

The purpose of this article focused on: Analyze the meanings that Social Responsibility has for the workers of the Metropolitan Public Company of Potable Water and Sanitation (EPMAPS), in the parish of Alangasí, located in the province of Pichincha, Canton Quito, Ecuador. This according to the theoretical considerations of Pueyo (2003), Waddock (2004), Garriga and Mele (2004), Schvarstein (2004) Vallaey (2006) and Henao (2013), among others. The methodological approach was approached from the qualitative paradigm, with a sustained field

modality in the comprehensive-interpretive hermeneutic perspective (Dilthey, 1951), and Martínez (1996). In order to obtain the data, a semi-structured interview was applied, as an information gathering technique, through an interview script as an instrument, which was made up of six (6) questions on the central theme, referred to Corporate Social Responsibility (CSR), applied to six (6) key informants. The analysis technique used was the triangulation of the results, with the support of the Atlas Ti software, the amount of (22) codes and (6) families of semantic networks was generated; When they are related to each other, the results show a series of sub-categories and new attributes in an emerging matrix, in which (6) sub-themes and (5) attributes were raised. Finally, in the concluding reflections, new categories derived from the fundamental theories and the information collected that facilitated the understanding of the dynamics of the procedure and the managerial work of the EPMAPS, are created, which allows the object of study to be satisfied.

Keywords: Corporate social responsibility; economic development; social and environmental

Resumo

O objetivo deste artigo foi: Analisar os significados que a Responsabilidade Social tem para os trabalhadores da Empresa Pública Metropolitana de Água Potável e Saneamento (EPMAPS), na paróquia de Alangasí, localizada na província de Pichincha, no cantão Quito, Equador. . Isso de acordo com as considerações teóricas de Pueyo (2003), Waddock (2004), Garriga e Mele (2004), Schvarstein (2004) Vallaeys (2006) e Henao (2013), entre outros. A abordagem metodológica foi abordada a partir do paradigma qualitativo, com uma modalidade de campo sustentada na perspectiva hermenêutica compreensiva-interpretativa (Dilthey, 1951) e Martínez (1996). Para obtenção dos dados, aplicou-se uma entrevista semiestruturada, como técnica de coleta de informações, por meio de um roteiro de entrevista como instrumento, composto por seis (6) questões sobre o tema central, referente à Responsabilidade Social Corporativa (CSR), aplicada a seis (6) informantes-chave. A técnica de análise utilizada foi a triangulação dos resultados, com o apoio do software Atlas Ti, a quantidade de (22) códigos e (6) famílias de redes semânticas; Quando relacionados entre si, os resultados mostram uma série de subcategorias e novos atributos em uma matriz emergente, na qual (6) subtemas e (5) atributos foram levantados. Por fim, nas

reflexões finais, são criadas novas categorias derivadas das teorias fundamentais e das informações coletadas que facilitaram o entendimento da dinâmica do procedimento e do trabalho gerencial da EPMAPS, o que permite a satisfação do objeto de estudo.

Palavras-chave: Responsabilidade social corporativa; desenvolvimento econômico; socioambiental

Introducción

El tema de la Responsabilidad Social de las Empresas es un tema interesante, actual y en ocasiones controversial, dado que a lo largo de su evolución ha habido discusiones sobre las diversas configuraciones, significaciones y acepciones que sobre el término poseen las organizaciones. Ello ha sido acompañado por la concepción errada de que la Responsabilidad Social de las Empresas es materia de competencia sólo de las empresas privadas.

Nada más alejado de la realidad. La RSE incumbe también a las empresas administradas por el Estado en su intento por llevar un modelo cooperativo que incluya una actividad económica, financiera y productiva, en la cual se realiza una inversión socialmente responsable, como valor fundamental clave de la gestión; con la finalidad de beneficiar al mayor número de ciudadanos en atención a las necesidades de su comunidad.

Asimismo, todo este devenir ha sido acompañado por las concepciones de que la RSE es una cuestión de filantropía, de caridad, o que forma parte de la estrategia de negocio de una organización dada, la cual puede reportarle a su vez, valor agregado y una serie de ventajas competitivas. La RSE también es vista como el soporte que garantiza la sustentabilidad de la empresa a lo largo del tiempo.

De tal guisa lo afirma (Andrade, 2014: 15), al referir que: “A principios del siglo XX, la Responsabilidad Social Empresarial se asociaba directamente con la caridad y con la filantropía. Décadas después, en los años 70, se amplió el concepto hasta las dimensiones de lo ético y lo moral.” De estas consideraciones puede derivarse que la RSE es una temática que aborda el campo de lo social, lo psicológico y lo filosófico y que ha sido asumida desde diversas perspectivas.

En el mundo son varias las instituciones que han contribuido con sus aportes conceptuales y temáticos al desarrollo e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial. Algunas de estas instituciones han manifestado su preocupación por la conservación del planeta, el respeto por los derechos humanos y la sostenibilidad económica.

En 1997 la Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) 12, promueven el Global Reporting Initiative (GRI), que desde el 4 de abril del 2002 es una institución internacional independiente. En cuanto a una definición conceptual, la GRI adopta un planteamiento operativo y pragmático, y aunque no define expresamente los conceptos de RSE, está desempeñando un rol fundamental en el desarrollo de su expresión, a través de la concreción de indicadores precisos sobre sus distintas facetas.

Ello da cuenta de que, como se ha referido anteriormente, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema de relevante actualidad y vigor en el mundo de hoy en día, algunos autores la definen como una contribución activa y voluntaria en pos del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del contexto en el que se desenvuelven. Esta estrategia de negocios es un requisito sine qua non de las empresas, sin embargo emprender la RSE comporta la asunción de una serie de leyes y normas que implican su cabal cumplimiento. En ese orden cabe resaltar que, las normativas estatales en cuanto a la justicia social, en cuanto a la actividad económica y en cuanto a la preservación del ambiente, se conforman en el marco jurídico en el cual se debe supeditar la actividad empresarial.

Materiales y Métodos

Referentes sobre Responsabilidad Social Empresarial RSE

Al emprender la búsqueda argumentativa y teórica de la RSE, surge la concepción epistémica de (Bowen 1953: s/n), quien analiza el término como una “obligación que tiene el empresario de seguir políticas, tomar decisiones y actuar en términos de objetivos y valores de nuestra

sociedad”. Esta apreciación abre paso a distintas interpretaciones que nutren el accionar de las organizaciones en los años subsecuentes.

En aras de la mejora cognitiva del término, Keith Davis (1960: 70-76) asume este concepto como decisiones y acciones tomadas por el empresario más allá de aspectos económicos y técnicos. Es por tanto, necesario tener en cuenta que el mismo no sólo estima la acción aislada por parte de sus ejecutores, lo que ya Bowen en su fundamentación arguyó de manera amplia. Por su parte, Joseph W. McGuire (1963: 56-62), manifiesta que la empresa no solo tiene responsabilidades económicas y jurídicas sino también determinadas responsabilidades con la sociedad. Estos aspectos propician la evolución dialéctica, teórica práctica, colocando una mayor responsabilidad a los habitantes y ciudadanos que conviven con las organizaciones.

Aunado a ello, Davis (1973: 312-322.) aporta que la empresa, aparte de sus ganancias económicas puede lograr beneficios sociales. Así mismo, Sethi (1975: 58-6), distingue entre el comportamiento de las empresas al afirmar que es una: “Obligación Social”, “Responsabilidad Social” y “Sensibilidad Social”. En tal sentido, Davis y Blomstrom (1975), expresan que es una obligación empresarial la de adoptar medidas para proteger y mejorar el bienestar de la sociedad. Estas exégesis, permite enarbolar en materia económica un factor determinante para las empresas, como un acto taxativo en la ayuda o asistencia en las comunidades en su crecimiento o evolución social.

Siguiendo este hilo argumentativo, Kofi Annan. (1999: S/N), en el Pacto Global, define la RSE como “Adopción de principio y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial”. Además, Lantos (2001), caracteriza tres tipos de RSE: Ética (Empresas moralmente Responsables), altruista (voluntariamente Verdadera) y estratégica (compromiso de actividades de servicio a la comunidad que logren los objetivos estratégicos del negocio). En ambas concepciones, se pone en evidencia, los valores corporativos en contraste con los valores ciudadanos, emergiendo la ética pluridimensional del accionar de los entes involucrados en la RSE.

Es por tanto importante, la consideración de Warthust (2001: 26-36), en tanto a la estrategia de RSE Internalización de la empresa de los efectos sociales y ambientales de sus operaciones a través de la prevención de la contaminación proactiva y evaluación del impacto social. A lo que se ciñe la Comisión Europea (2002, p. S/N) “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”. De esta manera, la unión europea consolida la responsabilidad interna de las empresas al ser voluntaria la dicotomía sociedad- organización, más allá de la obligación normativa. En virtud de ello, debe coexistir la misión y visión de las instituciones intrínseca en los individuos que conforman la organización en el capital intangible, basado en el conocimiento científico adquirido en las universidades, de una manera voluntaria y responsable.

De acuerdo con, (Prince of Wales Business Leader Forum PWBLF: 2012), la RSE es “el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente” Sumada a la concepción de (Business for Social Responsibility, BSR: 2012). La RSE se define como “la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”. Estas elucubraciones, hacen esfuerzos colaborativos en cuanto a la interpretación epistémica de la RSE como una política pública, que debe estimar la atención de sus conciudadanos.

Diseño de la investigación

A los efectos de este trabajo de investigación, el mismo se enmarca dentro de un diseño no experimental, el cual según Kerlinger (1979: 116). "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones"; es decir, se caracteriza como un análisis sistémico de las realidades que un investigador puede percibir, palpar o evidenciar, desde el espacio en el cual ocurren los hechos que disgregan el propósito de la labor investigativa de quien intenta comprender las causas, consecuencias de los problemas que identifica.

Asimismo, fue necesario asumir las características de la investigación de tipo Documental, puesto que configura, de acuerdo con (Arias: ob.cit: 15) “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza.” En ese orden, este tipo de diseño operacional se ciñó al paradigma cualitativo, puesto que sustentó las interpretaciones necesarias a partir de teóricos que fundamentaron las capacidades analíticas, interpretativas del investigador, recurriendo a documentos que propugnaron las elucubraciones del investigador.

Tipo de Investigación

El paradigma en cual se enmarca el presente trabajo de grado se circunscribió a las características del enfoque cualitativo; según Pérez (2011: 36), la investigación cualitativa “se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” es por tanto necesario, referir la intencionalidad de escudriñamiento acerca la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la EPMAPS como propósito de estudio, propiamente desde el ambiente donde se ha observado el problema.

En tal sentido, es preciso explicar que fue esta es una investigación cualitativa, que adopta un enfoque *Interpretativo*, en el marco del cual, se adopta la concepción de Dilthey (1951: 52) quien lo define como la “teoría sobre el arte de interpretar fenómenos vitales fijados en textos escritos” esto desde la perspectiva hermenéutica, apelando a la capacidad humana de reflexionar las posturas teóricas que integran el comportamiento organizacional en relación a la RSE como tema primordial del presente trabajo de grado.

Instrumentos de recolección de datos

Para Sandín (2005: 35), un instrumento de recolección de datos es “cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información”. El uso de esta herramienta como algo tangible, ofrece la posibilidad de acopiar, sistematizar y registrar información relevante que pueda contribuir al estudio del caso planteado.

Estos instrumentos son manejados a razón de técnicas como recurso para recaudar los datos, tal y como lo indica Bisquerra (2004: 54), es un “procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Para esta investigación la técnica que se empleará será una entrevista. Aunado a ello, la entrevista semiestructurada, está definida como reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros que están dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. (Taylor y Bodgan, 1992: 35).

En el presente trabajo de investigación, la unidad de análisis la conformaron las opiniones y concepciones emitidas por 6 habitantes de la parroquia de Algasí, como informantes claves, que son los más afectados con el suministro de agua en la comunidad antes referida, cuyo servicio es ofrecido por la EPMAPS.

Al respecto (Martínez, 2006: 86) manifiesta que un informante clave es “una persona con conocimiento especial del tema estudiado, con buen status dentro del contexto que posee muy buena capacidad para proporcionar información”, de ello se entiende que el informante clave es aquél que posee conocimientos, credibilidad y habilidad para ofrecer información fidedigna que requiere el investigador sobre el objeto de estudio.

Técnica de Análisis

La técnica de análisis fue la triangulación de los resultados, la cual para Hernández y otros (2014: 73), es “complementaria en el sentido de que traslada enfoques y en una misma investigación mezcla diferentes facetas del fenómeno de estudio”. Esta unión de varios enfoques permite al investigador correlacionar todos los escenarios y le ofrece una perspectiva más amplia en sus hallazgos.

Así mismo, se construyeron las redes semánticas con el apoyo del software Atlas/Ti, el cual es destacado por ser un programa de computación utilizado como una herramienta de análisis de datos cualitativos. Este software como recurso informático optimiza el grado de confiabilidad y

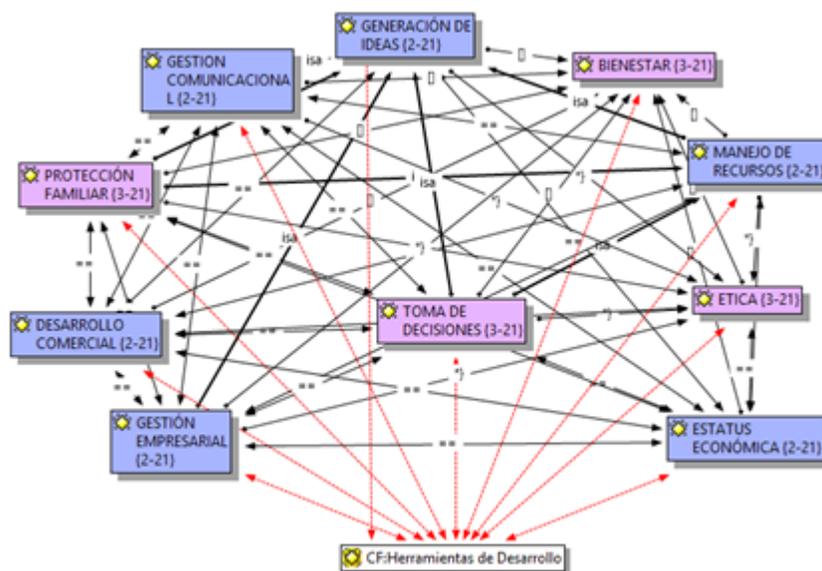
transferibilidad de los hallazgos, a la vez que minimiza el tiempo para la interpretación de los resultados.

Discusión y Análisis de Resultados

Luego de transitar la senda de la labor investigativa, se pudieron elaborar seis (6) redes semánticas con la ayuda del software Atlas -ti, es necesario puntualizar que para su diseño se transcribieron seis (6) entrevistas a informantes claves, los cuales fueron codificados generando veintidos (22) códigos, relacionados de acuerdo con las categorías y subcategorías.

Subcategoría Herramientas de desarrollo

Figura 1. Subcategoría Herramientas de Desarrollo



Fuente: Elaboración propia (2018)

Topological Sort of Network View: Codes (10): [BIENESTAR] [DESARROLLO COMERCIAL] [ESTATUS ECONÓMICA] [ÉTICA] [GENERACIÓN DE IDEAS] [GESTIÓN COMUNICACIONAL] [GESTIÓN EMPRESARIAL] [MANEJO DE RECURSOS] [PROTECCIÓN FAMILIAR] [TOMA DE DECISIONES] Quotation (s): 22

A razón del surgimiento de la categoría: *Herramienta de Desarrollo*, los entrevistados coinciden en que para garantizar el bienestar común de la sociedad; necesario es el desarrollo de estrategias

que propulsen el cuidado y bienestar de los ciudadanos, I-1 *“Este tema soy un poco más complejo porque dentro de la responsabilidad social empresarial deberíamos de verlo dentro de dos puntos como empresa y cómo, bueno esta pregunta abarcaría dentro de la responsabilidad que tengamos o estar conscientes de cómo repercuten las acciones de nosotros para la el desarrollo económico de la sociedad”* para ello es menester que las empresas continúen en el ofrecimiento de un servicio de calidad, en atención a los requerimientos de los ciudadanos; ya que a partir de ello los habitantes de una región en acción conjunta a la responsabilidad social, puede verse involucrada, de tal manera que impulse el logro de la transformación de su realidad.

Retomando pues los preceptos de Berman (1997: 12), se asumen sus enfoques en los que aporta que la responsabilidad es entendida como "la inversión personal en el bienestar de otros y del planeta" y se manifiesta en "la forma como vivimos con los otros y tratamos a los otros. Dada la intención investigativa, se ha de reconocer la RSE como aquel elemento de crecimiento tanto empresarial como comunitario, puesto que evidencia un compromiso que versa en la filantropía en términos de ayuda ciudadana.

Aunado a ello, las Herramientas de Desarrollo, en términos de Perroux (1964: 174), “No es únicamente acumulación de capital, mayor productividad del trabajo y progreso tecnológico, sino también generación de una estructura productiva” es por ello que las empresas deben propender a la gesta innovadora de acciones productivas, que coadyuve al crecimiento de la población, siendo cuidadosos al momento de fomentar el espíritu colaborador, ya que las acciones contributivas tienden a generar conformismo y estancamiento social, concurriendo en el antagónico del desarrollo.

Triangulación

Figura 2: Triangulación de la información



Fuente: Elaboración propia Terán, (2018)

A la luz del análisis profundo de las entrevistas brindadas por los informantes clave, los argumentos teóricos referidos en el cuerpo de trabajo, además de lecturas complementarias, se pudo evidenciar una relación pluri-funcional de la Responsabilidad Social Empresarial RSE, en concordancia con el desarrollo económico, social ambiental de la región, puesto que la disposición del logro de actividades de la empresa debe ostentar así su hacer práctico, la gesta de acciones que tributen en la mejora de las circunstancias conflictivas que presenta su entorno, entendiendo pues que, la RSE no sólo comprende un hecho filantrópico de desprendimiento económico, como un importe micro-empresarial, sino más bien el impulso para el crecimiento estratégico y el desarrollo local de una región.

En correspondencia con lo ya mencionado, las empresas deben estimar la RSE, como una herramienta que contribuya a la gestión de nuevas formas organizativas, desde el ámbito social promoviendo los cuidados medioambientales, así como estructuras un tanto más rígidas como microempresas de desarrollo social, entendiendo pues que la RSE, no sólo debe comprenderse taxativamente como una inversión económica; sino como una inversión de capital humano, del tipo social, que brinda beneficios a los ciudadanos, en el que puede ofrecer capacitaciones

técnicas a la ciudadanía, también con la finalidad de dar a conocer los procedimientos que estima la empresa.

Ahora bien, la acción inferencial del tratamiento cualitativo de los datos recabados a razón de las entrevistas aplicadas a los informantes clave, arrojó 22 códigos con la ayuda del software Atlas Ti, unificado en las categorías delineadas por el autor del presente trabajo de investigación. (De ellos, en este artículo solo se presenta un ejemplo). Desde una perspectiva analítica reflexiva de los resultados, el autor realizó una crítica argumentada, desde la hermenéutica y el estudio dialógico de las opiniones, la cual derivó en una triangulación, que pone de manifiesto aspectos puntuales que deben ser mejorados.

Por su parte, la investigación se encontraría incompleta sin brindar aportaciones que disgreguen una estrategia de análisis cualitativo, que pueda orientar las funciones gerenciales, las cuales no deberían corresponder a los cargos de índole gerencial, sino a quienes se comprometen en la mejora de los procesos de la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) que tienen a bien ejecutar. Desde este marco, se condensan a continuación las unidades teóricas que del análisis del autor se desprenden:

Gestión empresarial: esta unidad teórica emergente refiere al crecimiento social como un baluarte dentro de la empresa, el cual debe estar ceñido a la comunicación permanente con los sujetos de acción social, así como un enlace de la empresa con miras al emprendimiento de los ciudadanos en procura del mejoramiento de las circunstancias sociales del entorno, a su vez estima el empoderamiento de potencial creativo de sus conciudadanos.

Prosperidad: siguiendo pues con la argumentación empirista de la presente obra, en aras de exaltar las aportaciones de los informantes clave, mediante el análisis comprensivo e interpretativo del autor, se desprende la idea de prosperidad en un acto de espiritualidad emancipadora en el que todos tienen la fe y la esperanza puesta en las empresas de la zona, para la creación de nuevas formas de crecimiento social, por ello tanto los moradores, como las

empresas constituidas deben propender a la valoración del colaborador, siendo este no sólo los ciudadanos sino también el talento humano de las organizaciones.

Filantropía: por su parte, es consideración del autor argumentar que, la filantropía y la ayuda al prójimo no deben ser vistas como una acción no retributiva a las empresas que ejecutan acciones sociales, sino más bien como un acto de desprendimiento de bienes materiales, en beneficio de quienes colaboran en su enriquecimiento económico, siendo una forma de retribución por el trabajo mancomunado, alimentando la colaboración de quienes creen en las empresas desde las aristas de lo social, lo económico y especialmente desde lo ambiental-ecológico.

Crecimiento: En el proceso de interpretación de las opiniones de los informantes clave, surge la característica de crecimiento, el cual debe ser visto por la empresa, así como los pobladores como una inversión en necesidades locales, dadas las circunstancias, las organizaciones deben promover acciones que aminoren los impactos de sus labores, así como generar estrategias que impulsen el crecimiento social, empresarial y ambiental.

Cuidado: prosiguiendo con la develación de las características dialectales de los informantes clave, es preciso desarrollar el cuidado, como una suerte de agregado en los procesos gerenciales, las empresas deben comprometerse con el cuidado de los recursos naturales, generando impactos positivos en las comunidades aledañas donde efectúan su actividad productiva, en pos del desarrollo local.

Consideraciones finales

La responsabilidad Social Empresarial está concebida por quienes deben ser sus destinatarios, es decir por los habitantes de la población aledaña como una herramienta de desarrollo que implica el alcance de la satisfacción y cumplimiento de las necesidades comunitarias y la disminución significativa del impacto ambiental negativo que las actividades productivas pudiesen generar en esta comunidad en particular.

Por su parte, el desarrollo económico social y ambiental comporta el auge e impulso de la actividad socioproductiva, mediante la gestión social de capacitación e inserción laboral del capital humano en orden de alcanzar su desarrollo en correspondencia con el cuidado del medio

ambiente, la disminución de las debilidades del entorno y el impulso de las potencialidades de los modos de producción de la comunidad de Alangasí.

Para el autor, la Responsabilidad Social se materializa en la gestión empresarial, que propende a establecer nexos y vínculos reales de la empresa con los miembros de la comunidad en pos de la prosperidad de los habitantes de las zonas donde se halla enclavada una empresa en particular, entendida ésta como las acciones permanentes para el crecimiento social y productivo comunitario, atendiendo las necesidades del entorno impulsando las potencialidades para efectuar actividades social y económicamente productivas en correspondencia con la preservación del medio ambiente.

A través de la revisión documental, así como la indagación reflexiva de las entrevistas realizadas a los informantes clave, se pudo develar que la RSE básicamente es un compendio de esfuerzos que ejecutan, tanto la empresa como los habitantes de una comunidad, en este caso la provincia de Pichincha, en aras de mejorar sus condiciones de vida, el estatus socioeconómico, así como el ambiente en el que se desarrollan las actividades.

La conquista anterior, fue posible desde el espacio reflexivo conducido por la combinación del proceso de análisis con el software atlas ti, que supuso la generación de 22 códigos y 6 familias de redes semánticas, lo que conllevó al autor a realizar una matriz de salida o emergente con nuevos significados entre las subcategorías derivadas de la categoría teórica fundamental, objeto de estudio que facilitó la comprensión de la dinámica del procedimiento, y la labor de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) de la parroquia de Alangasí, ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador.

En líneas generales, a razón del bagaje teórico referencial utilizado, se visualizó con más profundidad el proceso para la comprensión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), en la parroquia de Alangasí, ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador. En ese orden, es relevante resaltar, que se satisficieron las interrogantes hechas en la investigación, mediante un recorrido epistémico y metodológico que

implicó el uso de métodos, técnicas y tecnología. Lo antepuesto enriquece los resultados, al integrar y refinar la categoría principal y sus 6 subcategorías, que orientó a la elaboración de una matriz de subcategorías emergentes con nuevos atributos como un aporte teórico del investigador, los cuales se sintetizan en los aspectos emergentes que se resumen de la de siguiente guisa a saber:

Como ya se ha hecho evidente, la fase inicial llevó a la codificación de los informantes claves a quienes se aplicó una entrevista a profundidad, de esto se obtuvo una serie de significados extraídos de sus opiniones y concepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), en la parroquia de Alangasí, ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador.

Estos resultados se relacionaron con los fundamentos teóricos y se presentaron mediante el uso de la prosa, la argumentación, la exégesis hermenéutica, dialógica, así como en forma gráfica mediante el uso de las redes semánticas generadas de la aplicación del Atlas_Ti, a fin de obtener las redes de significado emergente prestas para la interpretación dialéctica de las que se suscitaron las relaciones entre los códigos obtenidos.

Finalmente, es preciso mencionar que la empresa objeto de estudio, a los ojos de los informantes clave, debe propender a la mejora de los supuestos comunicativos de las necesidades de sus pobladores, quienes declaran en sus entrevistas que muchas veces perciben su gestión como aislada de los intereses de los ciudadanos, con una actitud servicial para algunas zonas mientras que, para otras la distribución del agua, por ejemplo, se realiza con una marcada diferencia. Así mismo, emerge la necesidad de una cultura organizacional en tanto a la RSE, que atienda valores empresariales claves tales como: crecimiento social, emprendimiento, empoderamiento de potencial creativo, espíritu emancipador, valoración del colaborador, desprendimiento, colaboración, inversión en necesidades locales, cuidado de recursos naturales.

Referencias

1. Andrade, R. (2014). Diseño de un Modelo basado en Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Nokia Siemens Networks Ecuador, S.A. Tesis presentada en opción al Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador.
2. Arias (2012). El proyecto de investigación. 6ta edición. Editorial Episteme, Venezuela
3. Arredondo J, Méndez A, Medina C, Pimentel C; (2017) Agua: La importancia de una ingesta adecuada en pediatría. REDALIC, México 2017. ISSN: 0186-2391.
4. Balestrini, M. (2002). Cómo se elabora el proyecto de investigación. (2ª ed). Caracas.
5. Baró, S. (1996). “El desarrollo sostenible: desafío para la humanidad”. Economía y desarrollo. Año xxv, vol. 119, no.1.
6. Bavaresco, a (2006), Pproceso Metodológico en la Investigación. (Como hacer un diseño de investigación). Maracaibo, Venezuela. Editorial LUZ.
7. Berman, S. (1997). Children's Social Consciousness and the Development of Social Responsibility. New York: New York State University Press.
8. Bermejo, M. (2015). Evaluación del modelo de gestión de la empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento (EPMAPS) 2010- 2014. Plan de Tesis para optar al título de Master en Gerencia de Empresas Públicas.
9. Bowen, Hr (1953), Social Responsibilities of the Businessman, New York: Harper & Row.
10. Cagijal, F. (2006) Cemefi. Publicaciones de ALIARSE y Forum Empresa.
11. Carroll, A. (1983). Corporate social responsibility: will industry respond to cutbacks in social program funding? Vital speeches of the day, 49.

12. Carroll, A. (1991). "The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders". Business horizons.
13. Carroll. (1979). "A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance", Academy of Management review (4).
14. Cerda, Hugo. (1999). Cómo se elabora un proyecto. (2da edición). Caracas, Venezuela.
15. Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) 11 y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)
16. Comisión de las comunidades Europeas (2002): comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible.
17. Davis, K. (1960). Spring Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities"? California Management Review, vol. 2.
18. Davis, K. (1973): The case for and Against Business Assumption of Social Responsibility, Academy of Management Journal, vol. 16, núm. 2.
19. Davis, K.; Blomstrom, R. (1975): Business and Society. Environment and responsibility, McGraw hill series in management, 3rd edition, New York, McGraw hill.
20. Denzin, N. K. (1970): Sociological Methods: a Source Book. Chicago Aldine Publishing Company. Gadamer H.G. (1977). Verdad y método: Fundamentos de una hermenéutica filosófica. Editorial Sígueme. Salamanca.
21. Diccionario etimológico, disponible en <http://etimologias.dechile.net/?responsabilidad>, consultado el 28 de enero de 2018.
22. Dictionnaire Technique et Critique de la Philosophie, cf. a. Lalande.

23. Dilthey W. The rise of hermeneutics (1951) en P. Connerton (ed.), Critical sociology, penguin, Nueva York, 1976
24. DRAE. Diccionario de la real academia de la lengua española (2011).
25. Druker, P. (1984). "The new meaning of corporate social responsibility", California management review.
26. Duque Y., Orozco, M., Cardona A. (2013). Cuadernos Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, Índices, Estándares y Certificaciones. De Administración / universidad del valle / vol. 29 n° 5 196 0 / julio – Diciembre. COLCIENCIAS, Universidad Militar Nueva Granada y la Universidad de la Salle.
27. Elkington, J. (1997). Cannibals with forks: Triple bottom line of 21st century business, capstone publishing limited, Oxford.
28. EPMAS Disponible en http://www.aguaquito.gob.ec/?page_id=8015, i Consultado el 12/03/2017.
29. Freeman, R. E. (1984). Strategic management: a stakeholder approach. Boston: pitman.
30. Gadamer, H. (1988). Verdad y Método. Fundamentos de una hermeneutica filosofica. Vol. 1., Salamanca, Ediciones Sigueme.
31. Garriga, E. & D. Melé. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory, journal of business ethics, 53.
32. Glosario de la colección educar para el ambiente • conceptos básicos sobre medio ambiente y desarrollo sustentable. ISBN: 987-20598-8-8.
33. Gómez, C. (2002). El desarrollo sostenible: Conceptos Básicos, Alcance y Criterios para su Evaluación.

34. Habermas, J (1985): Conciencia moral y acción comunicativa. Editorial Península, Barcelona.
35. Henao, J. (2013). La Responsabilidad Social Empresarial, como estrategia de gestión para la organización PRANHA S.A., Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias y Administración. Maestría en Administración, Manizales, Colombia.
36. Hernández, r., Fernández, c. y baptista, p. (2014). metodología de la investigación. 6ta edición. Editorial McGraw Hil Education.
37. Hurtado de Barrera, J. (2010). Tercera Edición, Fundación Sypal: Caracas. (Parte II Capítulo 3 y 4).
38. James, M. (1995). Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare, Londres.
39. Kant, I. (1963). Fundamentación de la Metafísica de las Costumbres. 2 ed. Madrid: Espasa-calpe.
40. KERLINGER, FN. (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Capitulo número 8 ('Investigación experimental y no experimental').
41. Khoury G, Rostami j & Turnbulljp (1999). Corporate Social Responsibility: Turning Words Into Action, Conference Board of Canada, Ottawa.
42. koontz, h. y weihrich, h. (2012). administración una perspectiva. México: Global.12a Edición.
43. Lantos, G. P. (2001). The boundaries of strategic corporate social responsibility.
44. Lozano A., j. f. (2004). Códigos éticos para el mundo empresarial. Madrid, Trotta.
45. Mc Guire, J. (1963): Business and Society, New York, McGraw-Hill Book Company.

46. Manne, H. (1972) in Carrol, B. a.: A three dimensional conceptual model of corporate performance, Academy of management review, vol. 4, núm. 4.
47. Martínez, Miguel (1996). Comportamiento humano: nuevos métodos de investigación. 2ª edic. México: Trillas
48. Mass, M. (2007) Desarrollo Endógeno. Cooperación y Competencia. Editorial PANAPO, Caracas, Venezuela.
49. Miró, P. (2006). “El concepto de institución”, instituciones económicas. Consultado en: www.eumed.net
50. Organización Internacional del Trabajo (22-11-2007) OIT
51. Perroux F., (1964). La economía del siglo XX, Universidad de op. cit., p. 174de France, Paris.
52. Pueyo, R. (2003): El papel de los Fondos de Inversión en la Promoción de la Responsabilidad Social Corporativa, Zaragoza, Fundación Ecología y Desarrollo.
53. Rada D. (2006). El rigor en la investigación cualitativa: Técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad.
54. Rodríguez, Gil & García, (1996). Enfoques de la Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe. Granada (España).
55. Rojas, j (2003). Colección Educar para el ambiente. Conceptos Básicos sobre Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable.
56. Sabino (2000). La Investigación. 4ta Edición. Editorial Panaco.
57. Sáenz, C, (2004). Medición de los Impactos de la Difusión de la Innovación de un Proyecto de Responsabilidad Social.

58. Sarmiento S. Valle (2011). *Dimens. empres.* - Vol. 9 No. 2, Julio - Diciembre, págs. 6-15. *La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. Corporate Social Responsibility: Strategic Management for Business.*
59. Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones.* Buenos Aires: Paidós.
60. Sethi, S.P. (1975). *Spring dimensions of corporate social performance: an analytic framework*”, *California management review*, vol. 17.
61. Stonner J, Freeman Gilbert D. (2006). *Administración. Sexta Edición*, Editorial Pearson Educación México.
62. Sulbarán, J. (2011). *El concepto de responsabilidad social de la empresa.* Revista Economía en línea Universidad de los Andes Revista Economía.
63. Tamayo y Tamayo, Mario. *Proceso de la investigación científica.* 4ta edición. México. Limusa: 2004.
64. Taylor, S.J. y Bogdan R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación.* Ediciones Paidós. Buenos Aires.
65. Todaro, M. (1988). *"Economic Development".* Addison-Wesley Publishing Company, New York, London.
66. Vallaeys, (2006). *Responsabilidad Social de las Organizaciones*
67. Vela, S. (2014), *Responsabilidad Social de Empresas del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) y Directrices para mejorar la Orientación de sus Acciones.* uri: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8101>
68. Villafranca, D. (2002). *Metodología de la Investigación.* San Antonio de los Altos, estado Miranda: editorial FUNDACA. Venezuela.

69. Waddock, S. (2004). "Parallel universes: companies, academics, and the progress. corporate citizenship", business and society review, vol 109, pp. 5-24
70. Wartick, S. Cochran, P. (1985). "The evolution of the corporate social performance model". Academy of management review, 10.
71. Weber, M. (1972), Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie, J. C. B. Mohr, Tübingen.
72. Woodward-Clyde (1999). Key opportunities and risks to New Zealand export trade from green market signals, final paper, sustainable management fund project 6117, New Zealand trade and development board, Auckland.

References

1. Andrade, R. (2014). Design of a Model based on Corporate Social Responsibility. Case: Nokia Siemens Networks Ecuador, S.A. Thesis presented in option to the Academic Degree of Master in Business Administration. Simón Bolívar Andean University, Ecuador headquarters.
2. Arias (2012). The research project 6th edition. Editorial Episteme, Venezuela
3. Arredondo J, Méndez A, Medina C, Pimentel C; (2017) Water: The importance of adequate intake in pediatrics. REDALIC, Mexico 2017. ISSN: 0186-2391.
4. Balestrini, M. (2002). How the research project is made. (2nd ed). Caracas.
5. Baró, S. (1996). "Sustainable development: challenge for humanity". Economy and development Xxv year, vol. 119, no.1.
6. Bavaresco, a (2006), Methodological Process in Research. (How to make a research design). Maracaibo Venezuela. Editorial LUZ.

7. Berman, S. (1997). *Children's Social Consciousness and the Development of Social Responsibility*. New York: New York State University Press.
8. Bermejo, M. (2015). *Evaluation of the management model of the metropolitan public water and sanitation company (EPMAPS) 2010-2014*. Thesis plan to qualify for the Master's degree in Public Business Management.
9. Bowen, Hr (1953), *Social Responsibilities of the Businessman*, New York: Harper & Row.
10. Cagijal, F. (2006) Cemefi. Publications of ALIARSE and Forum Company.
11. Carroll, A. (1983). *Corporate social responsibility: will industry respond to cutbacks in social program funding? Vital speeches of the day*, 49.
12. Carroll, A. (1991). "The pyramid of corporate social responsibility: towards the moral management of organizational stakeholders". *Business horizons*
13. Carroll. (1979). "A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance", *Academy of Management review* (4).
14. Sow, Hugo. (1999). *How a project is made*. (2nd edition). Caracas Venezuela.
15. Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) 11 and the United Nations Environment Program (UNEP)
16. Commission of the European Communities (2002): *communication from the commission on corporate social responsibility: a business contribution to sustainable development*.
17. Davis, K. (1960). *Spring Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities* "California Management Review, vol. 2.
18. Davis, K. (1973): *The case for and Against Business Assumption of Social Responsibility*, *Academy of Management Journal*, vol. 16, no. 2.

19. Davis, K.; Blomstrom, R. (1975): Business and Society. Environment and responsibility, McGraw hill series in management, 3rd edition, New York, McGraw hill.
20. Denzin, N. K. (1970): Sociological Methods: a Source Book. Chicago Aldine Publishing Company. Gadamer H.G. (1977). Truth and method: Fundamentals of a philosophical hermeneutic. Editorial Follow me. Salamanca.
21. Etymological dictionary, available at <http://etimologias.dechile.net/?responsabilidad>, accessed January 28, 2018.
22. Dictionnaire Technique et Critique de la Philosophie, cf. to. Lalande
23. Dilthey W. The rise of hermeneutics (1951) in P. Connerton (ed.), Critical sociology, penguin, New York, 1976
24. DRAE. Dictionary of the Royal Academy of the Spanish language (2011).
25. Druker, P. (1984). "The new meaning of corporate social responsibility", California management review.
26. Duke Y., Orozco, M., Cardona A. (2013). Notebooks Corporate Social Responsibility: Theories, Indices, Standards and Certifications. From Administration / University of the Valley / vol. 29 n ° 5 196 0 / July - December. COLCIENCIAS, Military University Nueva Granada and the University of La Salle.
27. Elkington, J. (1997). Cannibals with forks: Triple bottom line of 21st century business, capstone publishing limited, Oxford.
28. EPMAS Available at http://www.aguaquito.gob.ec/?page_id=8015, i Accessed 03/12/2017.
29. Freeman, R. E. (1984). Strategic management: a stakeholder approach. Boston: pitman.

30. Gadamer, H. (1988). Truth and Method. Foundations of a philosophical hermeneutics. Vol. 1. Salamanca, Editions Follow me.
31. Garriga, E. & D. Melé. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory, journal of business ethics, 53.
32. Glossary of the collection educate for the environment • basic concepts on environment and sustainable development b l e. ISBN: 987-20598-8-8.
33. Gómez, C. (2002). Sustainable development: Basic Concepts, Scope and Criteria for its Evaluation.
34. Habermas, J (1985): Moral conscience and communicative action. Peninsula Peninsula, Barcelona.
35. Henao, J. (2013). Corporate Social Responsibility, as a management strategy for the organization PRANHA S.A., National University of Colombia Faculty of Science and Administration. Master in Administration, Manizales, Colombia.
36. Hernández, r., Fernandez, c. and baptist, p. (2014). investigation methodology. 6th edition. McGraw Hil Education.
37. Hurtado de Barrera, J. (2010). Third Edition, Sypal Foundation: Caracas. (Part II Chapter 3 and 4).
38. James, M. (1995). Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare, London.
39. Kant, I. (1963). Groundwork of the Metaphysics of Morals. 2 ed. Madrid: Espasa-calpe.
40. KERLINGER, FN. (1979). conceptual approach to behavioral research. Mexico, D.F .: New Interamerican Editorial. Chapter number 8 (experimental Experimental and non-experimental research”).

41. Khoury G, Rostami j & Turnbulljp (1999). Corporate Social Responsibility: Turning Words Into Action, Conference Board of Canada, Ottawa.
42. koontz, h. and weihrich, h. (2012). Administration a perspective. Mexico: Global 12th Edition.
43. Lantos, G. P. (2001). The boundaries of strategic corporate social responsibility.
44. Lozano A., j. F. (2004). Ethical codes for the business world. Madrid, Trotta.
45. Mc Guire, J. (1963): Business and Society, New York, McGraw-Hill Book Company.
46. Manne, H. (1972) in Carrol, B. a.: A three dimensional conceptual model of corporate performance, Academy of management review, vol. 4, no. Four.
47. Martínez, Miguel (1996). Human behavior: new research methods. 2nd edition Mexico: Threshing
48. Mass, M. (2007) Endogenous Development. Cooperation and Competition Editorial PANAPO, Caracas, Venezuela.
49. Miró, P. (2006). "The concept of institution", economic institutions. Retrieved from: www.eumed.net
50. International Labor Organization (22-11-2007) ILO
51. Perroux F., (1964). The economics of the twentieth century, University of op. cit., p. 174de France, Paris.
52. Pueyo, R. (2003): The role of Investment Funds in the Promotion of Corporate Social Responsibility, Zaragoza, Ecology and Development Foundation.
53. Rada D. (2006). The rigor in qualitative research: Analysis techniques, credibility, transferability and confirmability.

54. Rodríguez, Gil & García, (1996). Qualitative Research Approaches. Aljibe editions. Granada (Spain).
55. Rojas, j (2003). Educate Collection for the environment. Basic Concepts on Environment and Sustainable Development.
56. Sabino (2000). The investigation. 4th Edition. Panaco editorial.
57. Sáenz, C, (2004). Measurement of the Impacts of the Diffusion of the Innovation of a Social Responsibility Project.
58. Sarmiento S. Valle (2011). Tell me business - Vol. 9 No. 2, July - December, p. 6-15. Corporate Social Responsibility: strategic management for the survival of companies. Corporate Social Responsibility: Strategic Management for Business.
59. Schvarstein, L. (2003). The social intelligence of organizations. Buenos Aires: Paidós.
60. Sethi, S.P. (975). Spring dimensions of corporate social performance: an analytic framework “, California management review, vol. 17.
61. Stonner J, Freeman Gilbert D. (2006). Administration. Sixth Edition, Pearson Education Mexico Editorial.
62. Sulbarán, J. (2011). The concept of corporate social responsibility. Online Economy Magazine Universidad de los Andes Economy Magazine.
63. Tamayo and Tamayo, Mario. Scientific research process. 4th edition Mexico. Limusa: 2004.
64. Taylor, S.J. and Bogdan R. (1992). Introduction to qualitative research methods. Paidós editions. Buenos Aires.
65. Todaro, M. (1988). "Economic Development." Addison-Wesley Publishing Company, New York, London.

66. Vallaeys, (2006). Social Responsibility of Organizations
67. Vela, S. (2014), Corporate Social Responsibility of the Metropolitan District of Quito (DMQ) and Guidelines to improve the Orientation of its Actions. uri: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8101>
68. Villafranca, D. (2002). Investigation methodology. San Antonio de los Altos, Miranda state: FUNDACA editorial. Venezuela.
69. Waddock, S. (2004). "Parallel universes: companies, academics, and the progress. corporate citizenship ", business and society review, vol 109, pp. 5-24
70. Wartick, S. Cochran, P. (1985). "The evolution of the corporate social performance model." Academy of management review, 10.
71. Weber, M. (1972), Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie, J. C. B. Mohr, Tübingen.
72. Woodward-Clyde (1999). Key opportunities and risks to New Zealand export trade from green market signals, final paper, sustainable management fund project 6117, New Zealand trade and development board, Auckland.

©2019 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).