



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROYECTO DE TITULACION CON COMPONENTES DE INVESTIGACION APLICADA Y/O DESARROLLO

**Título:**

---

**“Indicadores de Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo  
Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi”.**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de magíster en Administración  
Pública

**Autor:**

Cabrera Zamora Jéssica Marisol

**Tutor:**

Vásquez Erazo Edwin. /PhD.

**LATACUNGA –ECUADOR**

**2023**

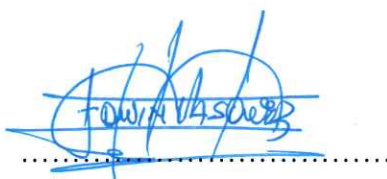
## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Indicadores de Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi”. presentado por Cabrera Zamora Jéssica Marisol, para optar por el título magíster en Administración Pública

### CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, febrero 2023



PhD. Edwin Vásquez Erazo

CC.: 1001303997

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “Indicadores de Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi”, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, febrero 2023

Msc. Roberto Carlos Arias Figueroa

0502123730

Presidente del tribunal

MgC. Milton Marcelo Cárdenas

0501810337

Lector 2

Msc. Clara de las Mercedes Razo Ascázubi

0502765316

Lector 3

## DEDICATORIA

A mis padres, por su amor, sacrificio y apoyo en todo momento, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mi hermano por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindo a lo largo de esta etapa.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Jéssica Marisol Cabrera Zamora

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi más sincero agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi, por permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a mis profesores, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

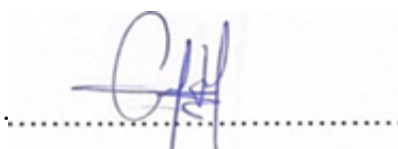
Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi tutor PhD. Edwin Vásquez Erazo, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

Jéssica Marisol Cabrera Zamora

## RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, febrero 2023



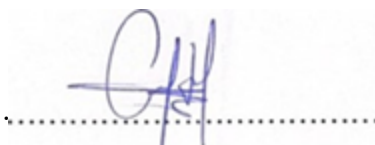
Cabrera Zamora Jéssica Marisol

0503524902

## RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, febrero 2023



Cabrera Zamora Jéssica Marisol

0503524902

## AVAL DEL PRESIDENTE

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “Indicadores de Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi”, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, febrero 2023



Arias Figueroa Roberto Carlos

0502123730



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Título:** “Indicadores de Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi”

**Autor:** Cabrera Zamora Jéssica Marisol

**Tutor:** Vásquez Erazo Edwin. /PhD.

**RESUMEN**

En la actualidad la sociedad, y las organizaciones en general buscan un equilibrio entre a competitividad, éxito y responsabilidad social, es por ello que, una de las estrategias en vías de expansión es la Responsabilidad Social Empresarial.

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer un conjunto de indicadores de RSE, que contribuyan con la Gestión Pública del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, a través de los indicadores ETHOS-Perú 2021.

En la investigación para conseguir resultados más beneficiosos se utilizó un enfoque mixto, además, tiene alcance descriptivo no experimental, porque se basa en diagnosticar las actividades cotidianas que realiza o carece la institución.

Las personas encuestadas y entrevistadas fueron un total de 19 servidores de la Gestión de Obras Públicas del GADPC, 17 Técnicos a los cuales se les realizo encuestas, pertenecientes a las unidades de Estudios y Proyectos y Mantenimiento Vial, y 2 jefes de área, a quienes se

entrevistó. La muestra utilizada fue de tipo no probabilístico, específicamente muestreo intencional y por conveniencia, ya que los funcionarios encuestados fueron tomados a mejor criterio de la investigadora, seleccionando los de mayor grado académico.

Finalmente se encontró que la institución, tiene un desempeño básico con respecto a la RSE; Por ende, se realiza una priorización de variables en base a la criticidad de los resultados del diagnóstico, siendo seleccionadas las tres dimensiones: Público Interno, Medio Ambiente y Comunidad; las cuales están plasmados en un mapa estratégico que propondrá objetivos para los programas de mejora de RSE, de esta manera se genera una cultura organizacional.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión Pública, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Rendición de Cuentas, Responsabilidad Social, Transparencia.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Title:** “Social Responsibility Indicators improvement at Cotopaxi province Autonomous Decentralized Government”

**Author:** Cabrera Zamora Jéssica Marisol

**Tutor:** Vásquez Erazo Edwin. /PhD.

**ABSTRACT**

Nowadays society and organizations seek a balance among competitiveness, success, and social responsibility therefore one of the strategies at expansion process is Corporate Social Responsibility. The main objective of the research was: Establish a set of CSR indicators, which contribute to the public management working department of Decentralized Autonomous Government of Cotopaxi province, through ETHOS-Peru 2021 indicators. To achieve more beneficial results a mixed approach was used; besides, it has a non-experimental descriptive scope because it is based on daily activities diagnosing that the institution performs or lacks. 19 employees of the public working management of the DAGCP took a survey and interview, 17 participants were technicians belonging to the Studies and Projects and Road Maintenance, and 2 were area managers. The used sample was of a non-probabilistic type since the participants were taken at the best discretion of the researcher and those with the highest academic degree. Finally, it was found that the institution has a basic performance with respect to CSR; Therefore, a

prioritization of variables was conducted based on the criticality of diagnostic results, where three dimensions were selected: Public Internal, Environment, and Community which are embodied in a strategic map that will propose objectives for CSR improvement programs, in this way organizational culture is generated.

**KEYWORDS:** Public Management, Decentralized Autonomous Governments, Accountability, Social Responsibility, Transparency.

Edison Marcelo Pacheco Pruna, con cédula de identidad número: 0502617350  
Licenciado en Ciencias Humanas de la Educación mención Inglés, con número de registro de la SENESCYT: 1020-12-1169234; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: “Indicadores de Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi” de: Cabrera Zamora Jéssica Marisol, aspirante a magister en Administración Pública.

Latacunga, febrero 2023

  
.....  
Edison Marcelo Pacheco Pruna

0502617350

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I.....	1
INFORMACION GENERAL.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.3. Beneficios de Responsabilidad Social.....	11
2.4. Enfoques de Responsabilidad Social.....	12
2.5. Procesos de Responsabilidad Social.....	12
2.5.1. Modelo de los indicadores ETHOS-PERU 2021.....	12
2.6. Buenas prácticas de Responsabilidad social.....	17
2.7. Responsabilidad Social en Ecuador.....	18
CAPITULO III.....	20
MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1. Enfoque Investigativo.....	20
3.2. Tipos de Investigación.....	20
3.3. Métodos de Investigación.....	21

3.4.	Técnicas y herramientas de investigación .....	21
3.5.	Población, Muestra y Muestreo .....	23
3.5.1.	Población y muestra.....	23
3.5.2.	Muestreo .....	23
3.6.	Técnicas de procesamiento de datos.....	23
3.7.	Matriz de Consistencia .....	25
3.8.	Consideraciones éticas.....	27
CAPITULO IV .....		28
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....		28
4.1.	Resultados.....	28
4.2.	Dimensión 1.- Valores-Transparencia-Gobierno Corporativo .....	28
4.2.1.	Arraigo en la cultura Organizativa.....	28
4.2.2.	Compromisos éticos.....	29
4.2.3.	Gobierno Corporativo .....	30
4.2.4.	Relaciones con la competencia .....	32
4.2.5.	Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stekeholders) .....	33
4.2.6.	Balance Social o Reporte de Sostenibilidad .....	33
4.2.7.	Resumen de Datos de la Dimensión 1 .....	34
4.3.	Dimensión 2.- Público Interno.....	35

4.3.1.	Diálogo y participación.....	35
4.3.1.1.	<i>Relaciones con Sindicatos y Otras Asociaciones de Empleados.</i> .....	35
4.3.1.2.	<i>Gestión Participativa.</i> .....	36
4.3.1.2.1.	<i>Compromiso con el Futuro de los niños.</i> .....	37
4.3.1.2.2.	<i>Compromiso con el Desarrollo Infantil.</i> .....	38
4.3.1.2.3.	<i>Valoración y Compromiso de la Diversidad, no discriminación, equidad racial y de género.</i> 39	
4.3.1.2.4.	<i>Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial.</i> 40	
4.3.1.2.5.	<i>Compromiso con la promoción de la equidad de género.</i> .....	41
4.3.1.3.	Trabajo Decente .....	42
4.3.1.3.1.	<i>Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera.</i> .....	42
4.3.1.3.2.	<i>Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones Laborales.</i> .....	43
4.3.1.3.3.	<i>Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad.</i> .....	44
4.3.1.3.4.	<i>Conducta frente a despidos.</i> .....	45
4.3.1.3.5.	<i>Preparación para la Jubilación.</i> .....	46
4.3.2.	Resumen de Datos de la Dimensión 2 .....	47
4.4.	Dimensión 3.- Comunidad.....	48
4.4.1.	Relaciones con la comunidad local.....	48
4.4.1.1.	<i>Gerenciamiento del impacto de la institución en la comunidad de entorno.</i> ..	48
4.4.2.	Acción social.....	49

4.4.2.1. <i>Financiamiento de la acción social.</i> .....	49
4.4.2.2. <i>Involucramiento con la Acción Social.</i> .....	50
4.4.3. Resumen de Datos de la Dimensión 3 .....	51
4.5. Dimensión 4.- Medio Ambiente .....	51
4.5.1. Responsabilidad con las generaciones futuras.....	52
4.5.1.1. <i>Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental y Minimización de Entradas y Salidas de Insumos.</i> .....	52
4.5.1.2. <i>Educación y Concientización Ambiental.</i> .....	52
4.5.2. Gerenciamiento del Impacto Ambiental .....	53
4.5.2.1. <i>Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y Ciclo de Vida de Productos y Servicios.</i> .....	54
4.5.3. Resumen de Datos de la Dimensión 4 .....	55
4.6. Resumen de las 4 Dimensiones .....	55
4.7. Dimensión 1.- Gobierno y Sociedad .....	56
4.8. Dimensión 2.- Consumidores y Clientes .....	57
4.9. Dimensión 3.- Proveedores.....	57
4.10. Resumen del diagnóstico del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi. ....	57
CAPITULO IV .....	59
PROPUESTAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59



4.11. Propuesta.....	59
4.12. Conclusiones.....	65
4.13. Recomendaciones .....	66
BIBLIOGRAFÍA/ REFERENCIAS.....	67
ANEXOS.....	69
ANEXO 1.....	69
ENCUESTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.....	69
ANEXO 2.....	75
ENTREVISTA PARA LOS JEFES DE UNIDAD DE ESTUDIOS Y PROYECTOS & MANTENIMIENTO VIAL DE LA GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.....	75
ANEXO 3.....	77
RESULTADOS QDMAX .....	77

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Entrevistas.....	24
Tabla 2. Matriz de Consistencia.....	26
Tabla 3. Resumen General de Diagnostico .....	58
Tabla 4. Cultura Organizacional .....	60

Tabla 5. Plan de acción .....	64
-------------------------------	----

## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Arraigo en la Cultura Organizativa .....	29
Ilustración 2. Compromiso ético .....	30
Ilustración 3. Gobierno Corporativo .....	31
Ilustración 4. Directorio Corporativo .....	31
Ilustración 5. Exposición de Principios.....	32
Ilustración 6. Involucramiento con los grupos de interés.....	33
Ilustración 7. Balance Social.....	34
Ilustración 8. Resumen Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo .....	34
Ilustración 9. Relaciones con Empleados.....	36
Ilustración 10. Gestión Participativa .....	37
Ilustración 11. Contratación de Practicantes .....	38
Ilustración 12. Promoción de Campanas antiviolencia.....	39
Ilustración 13. Valoración de la diversidad.....	40
Ilustración 14. Promoción de Equidad .....	41
Ilustración 15. Equidad de Genero.....	42
Ilustración 16. Política de Carrera.....	43
Ilustración 17. Seguridad y Condiciones Laborales.....	44
Ilustración 18. Desarrollo Profesional.....	45
Ilustración 19. Reclamos Laborales .....	46
Ilustración 20. Jubilación Complementaria.....	47

Ilustración 21. Resumen Público Interno .....	47
Ilustración 22. Impacto en la Comunidad .....	48
Ilustración 23. Financiamiento de la acción Social.....	49
Ilustración 24. Involucramiento con acción social.....	50
Ilustración 25. Resumen Comunidad .....	51
Ilustración 26. Política Ambiental Formal .....	52
Ilustración 27. Campanas 3R .....	53
Ilustración 28. Plan de Emergencia Ambiental.....	54
Ilustración 29. Resumen Medio Ambiente.....	55
Ilustración 30. Resumen de las Dimensiones Cuantitativas.....	56

## CAPITULO I

### INFORMACION GENERAL

**Título del proyecto:** Indicadores de Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

**Variable independiente:** Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial

**Variable dependiente:** Aplicación de las RSE en la Gestión de Obra Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi

**Delimitación:** Departamento de Obra Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi

### INTRODUCCIÓN

Una de las tendencias ligadas a la administración, como consecuencia de la globalización, que en los últimos años ha alcanzado un gran auge, es la administración a través de la gobernanza corporativa y la implementación de modelos de gestión sostenible y Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como lo establece Fernández (2009).

En el siglo XXI la Administración pública es responsable también de contribuir a generar un entorno favorable para las estrategias de RSC de las empresas y otras organizaciones; y su gestión de los recursos públicos debe ser ejemplar, porque con ellos también genera impactos a nivel económico, social y medioambiental. Una administración pública responsable tiene que satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para mecanismos de competencia e impulsar la transparencia y participación ciudadana y de los stakeholders en el diseño y control de la gestión de los servicios públicos (Cueto y Cuesta, 2019).

La RSE es una filosofía o actitud asumida por una organización para buscar el equilibrio entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente; es una visión nueva hacia los negocios en la que se incorporan las preocupaciones y expectativas de los grupos de interés o stakeholders. Así pues, las empresas estatales no deberían ser ajenas a la incorporación de temas de sustentabilidad en sus objetivos y planificación estratégica; sin embargo, estas tienen particularidades que se ven intensificadas en torno a la diligencia debida, respecto a impactos sociales y medioambientales.

Al ser de propiedad de todos los ciudadanos, las empresas públicas, constituyen un bien común; este tipo de empresas tienen características especiales que conllevan a una mayor responsabilidad respecto a la eficiencia en la administración de recursos y la vinculación estrecha con sus stakeholders, ya que son objeto de un mayor escrutinio por parte de la población en general (Del Arco 2016).

No obstante, las empresas públicas se enfrentan a problemas específicos de su caso. Por citar solo algunos ejemplos están: los entornos más propicios para la corrupción, las gestiones marcadas por procesos lentos, que son consecuencia de la poca rendición de cuentas y las débiles leyes de transparencia gubernamentales, cuyo propietario último (ciudadano) se encuentra muy lejano al tomador de decisiones.

Existen casos de éxito que pueden servir de guía para tener empresas públicas más eficientes, transparentes y centradas en la creación de valor. Tal es el ejemplo del Plan de Acción de Responsabilidad Social 2015 – 2018 de Chile, en el que se ha definido una política común para los integrantes del Sistema de Empresas Públicas (SEP), con cuatro pilares: bienestar laboral, aporte al desarrollo local, protección del medio ambiente e innovación.

Así mismo está la Ley de Economía Sostenible de España (2011), que requiere a las empresas públicas favorecer la adopción de principios y prácticas de responsabilidad social en sus proveedores, así como incluir en sus procesos de contratación criterios de sustentabilidad (Del Arco 2016).

En el Ecuador son todavía pocas las instituciones estatales que se han comprometido a implementar planes de RSE; por citar un ejemplo, de los 180 miembros activos de la Red Pacto Global Ecuador, solamente 9 son de la administración pública y de estos, 4 corresponden a empresas públicas: Tame, Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito y Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil EP (Pacto Global Red Ecuador 2017); como se evidencia, aún es bajo el compromiso de las organizaciones gubernamentales en cuanto a estos temas; lo que denota un bajo desarrollo en planes estratégicos y objetivos en pro de mejorar y contribuir al desarrollo económico basado en la colaboración y respeto con sus colaboradores, consumidores, comunidad y medio ambiente.

En Ecuador la RSE ha ido tomando fuerza, especialmente a partir de la Constitución de 2008 en cuyo Art. 278 se establece que, a las personas y a las colectividades les corresponde “Producir intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.” (Ecuador 2008, 136); además en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario del 2011, se define que las personas y organizaciones amparadas en esta ley se guíen por principios, entre los que destacan “La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas” (Ecuador 2011, 6).

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi, es una institución pública responsable del desarrollo y crecimiento de la provincia, cuya visión es liderar un modelo

de gestión incluyente e intercultural, con una activa participación ciudadana, que atiende a las necesidades de la comunidad de manera corresponsable con los actores sociales y demás niveles de gobierno.

Actualmente no se cuenta con datos precisos acerca de la Responsabilidad Social, asociada al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi. Sin embargo, como se sostiene, es de vital importancia su correcto desarrollo para el impulso armónico de la institución.

En el GADPC, existen departamentos enfocados al desarrollo de varias capacidades de las RSE dentro de sus ámbitos respectivos. El departamento de Recursos humanos, Fomento productivo, de Gestión Ambiental y de Tecnología y comunicaciones.

En consecuencia, la pregunta de investigación se compone de la siguiente manera: ¿Cuáles son las acciones que permitirían iniciar un plan de responsabilidad social en la Gestión de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi?; siendo el objetivo general: Establecer un conjunto de indicadores de RSE, que contribuyan con la Gestión Pública del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, a través de los indicadores ETHOS-Perú 2021; y como objetivos específicos: Fundamentar teóricamente la Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Pública desde el punto de vista de los autores. Diagnosticar el grado de Responsabilidad Social Empresarial del GADPC con los indicadores ETHOS-Perú 2021, en los procesos internos del Departamento de Obras Públicas. Proponer un conjunto de estrategias de RSE, que contribuyan con la Gestión Pública del Departamento de Obras Públicas del GADPC.

La investigación servirá como material científico para futuras investigaciones, al mismo tiempo que se justifica en su impacto para solucionar el problema planteado en base a aspectos

de relevancia de la aplicación de Responsabilidad Social en los procesos internos de la gestión de obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi. Su interés radica en conocer las Acciones que se están tomando para cumplir con las obligaciones e identificar las dificultades que enfrenta, para poner en práctica estrategias y Acciones contundentes para superar los problemas derivados de su misma implementación y convertirse en una institución socialmente responsable, además impulsa a las instituciones públicas a adquirir un grado de responsabilidad social que marca un impacto positivo con la sociedad y el medio ambiente, al mismo tiempo que colabora con el crecimiento económico del país al ser sostenible en el tiempo.

En la Gestión de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, no se ha realizado un análisis de responsabilidad social empresarial, por lo que es importante realizarlo, en vista que constituirá un gran aporte al desarrollo integral de la función pública, mejorando los procesos y satisfacción de los usuarios.

Como resultado del trabajo de investigación se elaborará una guía de actividades que ayudarán en la implementación de responsabilidad social, con contenidos que permitirán generar una planificación estratégica enfocada al desarrollo sustentable basado en tres ejes centrales: el social, el ambiental y el económico; para construir un enriquecimiento de la imagen corporativa a través de un alto grado de transparencia en la comunicación con los grupos de interés del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

La investigación es de factibilidad bibliográfica, ya que se cuenta con amplios recursos recopilados de libros y documentos de investigación científica, así como normativas. En las normas ISO 26000, se indica qué es la responsabilidad social, como se debe implementar, los beneficios directos e indirectos de sus efectos, principios, materias, etc.



El aporte de la ETHOS, la existencia de los indicadores de RSE – PLARSE, han sido formulados de modo tal, que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente cuestionario referido a los indicadores en profundidad.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Manuel Reyna Momberg (2006), tomó como investigación el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva, la investigación se desarrolló en la Universidad Técnica Federico Santa María, y esta tiene como objetivo general analizar la transformación de la responsabilidad social en una variable competitiva de reconocimiento mundial. Un factor de éxito en los negocios, que se conjuga con el compromiso ético de la empresa moderna con la sociedad. Así mismo, se razona que la conducción socialmente responsable de una empresa, genera decisiones de negocios mejor informadas, construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y de marca, y contribuye, en forma cuantitativa, a la rentabilidad corporativa de largo plazo; para ello usó la metodología de diseño de investigación el tipo cualitativo.

Ricardo Gaete Quezada (2011), en su investigación de Responsabilidad Social Universitaria titulada “Una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas”., de la Universidad de Valladolid, tiene como propósito u objetivo general: Comprender la relación de las universidades con la sociedad mediante la interpretación de los discursos elaborados por los actores sociales desde la perspectiva del concepto de responsabilidad social. Para ello propone un esquema de análisis teórico de la responsabilidad social de la universidad desde la perspectiva del impacto que tiene el quehacer universitario en la sociedad contemporánea; con una metodología en la dimensión intersubjetiva o paradigma interpretativo - hermenéutico, utilizando como diseño de investigación el tipo cualitativo. En su investigación concluye que, las instituciones de educación superior en todo el

mundo, en especial las universidades, se enfrentan actualmente a un proceso de cambio social importante que las involucra, y que simultáneamente coloca en entredicho algunos de los aspectos más importantes de su misión institucional. La relación del antecedente con la investigación que realiza el autor radica principalmente en estudiar los aspectos más importantes y destacados del concepto de responsabilidad social, aplicando como un modelo de gestión de las organizaciones, con lo cual permitirá la toma de decisiones y ejecutar Acciones que consoliden a las instituciones a estar más conectadas con los grupos de interés.

Ruiz (2013) en su proyecto de tesis propone diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial para las pequeñas y medianas empresas en el departamento de Arauca, ejemplificando en la empresa Ingeniería Prospectiva S.A.S; desarrollando el trabajo bajo la metodología descriptiva no experimental; fue realizada en dos etapas: la primera fue de manera exploratoria y en la segunda se desarrollaron metodologías y estrategias para armar el plan de Responsabilidad Social con los problemas detectados. La evaluación se hizo en base a los Indicadores ETHOS. En su proyecto concluyó que, las actividades de RSE, dependen del contexto de cada país. Cada uno tiene una realidad, de la cual se desprenden políticas de RSE, con el fin de que cada actividad que se plantee dentro de una empresa solucione un problema de su entorno más próximo.

María Nieves Fernández López (2016), realiza la investigación a la cual le denomina “Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador”. De la Universidad Complutense De Madrid, tiene como propósito analizar el impacto de la gestión estratégica de la responsabilidad social corporativa de los recursos, mediante un sistema de alto compromiso, sobre los resultados organizativos. La investigadora realiza un estudio de campo de tipo

cuantitativo, transversal y correlacional, cuyos resultados corroboran las hipótesis que establecíamos al principio y reflejan la existencia de una relación positiva y significativa entre las dimensiones, que componen la Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos (desarrollo de habilidades, desarrollo de oportunidades responsable), y los resultados organizativos (innovación, capacidad de atracción y retención de talento y resultados empresariales). El modelo propuesto, es aceptable, ya que las variables explicativas (dimensiones de la rsc-rh estratégica) predicen bastante bien los resultados organizativos.

## **2.2. Bases Teóricas**

Howard R. Bowen fue quien inicio el estudio moderno de la R.S.E. a inicios del siglo veinte, quien en 1953 publicó el libro “Social Responsibilities of Businessman”. En este libro se plantearon las consecuencias sociales de las decisiones empresariales.

Para plasmar la historia de la responsabilidad social podemos citar a Aguilera y Puerto (2012), donde sostienen que: El origen de la RSE data de los años 50 y 60 en Estados Unidos y se asienta en Europa en los 90, cuando la Comisión Europea utilizó este concepto para involucrar a los empresarios en una estrategia de empleo que generase mayor cohesión social. El proceso de incluir a los empresarios en las soluciones de tipo social estableció la reconciliación entre las empresas y comunidad; tal hecho propició la conexión social, la solidaridad y el respeto al medio ambiente.

De esta forma a lo largo de los años ha insistido siempre la incorporación de las RSE en las revoluciones sociales como parte de sus operaciones. En el Ecuador estos procesos se han dado de manera espontánea, como respuesta al fenómeno de globalización, encontrándose en el puesto 79 según un estudio organizado por la ONG británica Account ability (2007), dentro de un ranking de 109 países.

El termino RSE se encuentra difuso, ya que se confunde con filantropía y marketing social. Esto se debe a que está en un proceso de descubrimiento y desarrollo.

Según Lima y López (2012), gracias al Congreso Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, comienza a tomar fuerza el concepto de RSE apenas desde el año 2010.

Según un informe desarrollado por el Fórum Empresa (El Estado de la Responsabilidad Social en América Latina 2011: percepciones de consumidores y ejecutivos de empresas), existe una brecha en la percepción de las RSE, lo que indica que la sociedad ecuatoriana desconoce acerca del tema y a consecuencia de esto existe una incongruencia entre los proyectos de RSE que desarrollan las organizaciones y el verdadero significado de las RSE.

En el marco jurídico, no existe una ley explícita que obligue a todas las organizaciones a desarrollar Proyectos de Responsabilidad Social, a su vez que esto iría contra el principio de la RSE de ser una práctica voluntaria.

A pesar de esto se pueden encontrar dispersos varios artículos que formarían un grupo normativo que pretende regular cuatro dimensiones de las RSE.

1. Relación Empresa-Colaboradores. Artículos 15,27,47 y 387. De la Constitución del Ecuador.
2. Relación Clientes-Usuarios: Artículos: 15,27,313,320, 387,282.
3. Relación Estado-Sociedad-Empresa: Artículos del Título VI de la Constitución.
4. Relación con el medio ambiente, Especificado en la sección Segunda de Constitución Ecuatoriana.

En la actualidad hay varios cuerpos jurídicos que expresan temas relacionados con las RSE, como:

Ley de Gestión ambiental,

Ley de Defensa del Consumidor

Ley de Hidrocarburos

Ordenanza Metropolitana No. 084 (Municipio de Quito) (Consejo metropolitano de Responsabilidad Social)

### **2.3. Beneficios de Responsabilidad Social**

Dentro del GADPC, en el departamento de Obras PÚBLICAS, la responsabilidad social se enmarca en la resolución de problemas cotidianos de la población. Mismas soluciones que deben estar fundamentadas en base de los principios antes mencionados. Es de esta manera que se transforma en un reto la aplicabilidad de estos principios, ya que, al tratarse de un ente público con poca normativa en responsabilidad social, nos vemos inmersos en un nuevo campo de desarrollo para la institución. Se torna imperativa la normativa legal y aplicativa para implementar sistemas de información al común de la sociedad que conlleven a mejorar la imagen de la gestión pública.

Es de esta manera que se pretende fomentar los principios de la responsabilidad social para mejorar la credibilidad e imagen del departamento de Obras Públicas del GADPC. Buenas prácticas de responsabilidad social

- Promueve y mejora las comunidades donde ejecuta sus proyectos.
- Según Chiavenato (2009) “Las Acciones Sociales y las Acciones éticas pueden ser rentables”, “La responsabilidad social mejora la imagen pública”.
- La organización asume su responsabilidad para mantener una sociedad ordenada, justa y legal, ya que no se puede definir leyes para todas las circunstancias.
- Se puede anticipar cierto tipo de conflictos antes de que se vuelvan un problema mayor.

## **2.4. Enfoques de Responsabilidad Social**

Según Chiavenato (2009), como consecuencia de la presencia de movimientos ecologistas y de defensa al consumidor, las empresas empezaron a aplicar las RSE en su interior, por lo que surgieron dos tipos de enfoques:

1. Enfoque contrario a la aplicación de las RSE: Se respetan reglas y convenciones generales de la sociedad, pero no se involucran más allá de esto, ya que se estima que se está ayudando con la generación de empleos de manera directa y de manera indirecta se ayuda a la sociedad con el pago de impuestos.
2. Enfoque a favor de las RSE: refleja un modelo de los grupos de interés en el cual se hace énfasis en la sostenibilidad. Es de esta manera que se debe dar solución a los problemas de la comunidad en general, incluso en donde no tenga directamente involucramiento.

## **2.5. Procesos de Responsabilidad Social**

### **2.5.1. Modelo de los indicadores ETHOS-PERU 2021**

Estos indicadores fueron creados para apoyar a las instituciones en la gestión de sus RSE, formulando procesos donde se busca ofrecer instrumentos para reforzar su compromiso con la sociedad y el desarrollo sustentable.

Se trata de un cuestionario de siete ejes.: Valores, Transparencia y Gobernanza, Público interno, Medio Ambiente, Proveedores, Consumidores y clientes, Comunidad y Gobierno y Sociedad. De igual manera se busca evaluar Las prácticas de RSE para enmarcarlas dentro de la gestión de la empresa.

Son indicadores que sirven como base para posteriores modelos para implementar en las organizaciones. Las dimensiones que presenta este modelo son las siguientes:

- Valores Transparencia y Gobierno Corporativo: Esta dimensión incluye ciertas políticas y procedimientos en el código de ética de la gestión empresarial o debe regularse con base en sus valores. Esta dimensión implica también tener relaciones leales con la competencia, transmitir transparencia en sus procesos, relaciones y finanzas y posteriormente sus reportes de sustentabilidad.

Indicadores:

- Compromisos éticos
  - Arraigo en la cultura organizacional
  - Gobernabilidad corporativa
  - Relaciones con la competencia
  - Balance Social
- Público interno:

Todas estas políticas y prácticas están relacionadas con el crecimiento profesional y personal en la vida de los asociados.

Vigilar y cuidar de brindar más de lo que exige la ley de la empresa significa construir una buena relación con su sociedad interna, lo que les dará satisfacción y un mayor compromiso con la empresa y sus actividades, porque se sentirán parte de ella.

Indicadores:

- Relaciones con los sindicatos
- Compromiso con el futuro de los niños
- Valoración de la diversidad
- Política de remuneración, beneficios y carrera



- Atención a la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo
  - Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo
  - Comportamiento frente a las desincorporaciones
  - Preparación para la jubilación
- Medio ambiente:

Las empresas que practican una gestión ambiental responsable y cuidan de las generaciones futuras a medida que crecen están plenamente desarrolladas.

“Son prácticas, políticas y el diseño e implementación de sistemas de gestión ambiental que aseguren el desempeño sostenible de la empresa”

(Fundación PRO humana, 2006, p.13)

Indicadores:

- Compromiso de la empresa en la causa ambiental
  - Educación y creación de conciencia ambiental
  - Gerencia del impacto sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios
  - Control de entradas y salidas de materiales en la empresa
- Proveedores:

Una institución responsable está comprometida con sus proveedores y con toda la cadena de valor, lo que genera una relación de confianza tanto con los consumidores como con toda la organización. Este concepto tendrá más valor si se asegura que los proveedores sean de la región y así crear puestos de trabajo para el entorno y desarrollo económico.

Indicadores:

- Criterios de selección y evaluación de proveedores
  - Trabajo infantil en la cadena productiva
  - Trabajo forzado en la cadena productiva
  - Relaciones con trabajadores (servicios de terceros)
- Consumidores y Clientes:

Esto significa que la institución es responsable de todas sus Acciones y es transparente ante los consumidores en todos los procesos que ha llevado a cabo para llegar al servicio final ofrecido, lo que creará una gran confianza y mejorará la imagen de la empresa.

Indicadores:

- Política de comunicación comercial
  - Excelencia en la atención
  - Conocimiento y administración de los daños potenciales de los productos y servicios.
- Comunidad:

Una empresa que respeta a la sociedad construye relaciones de amistad con ellos, desarrolla inversiones sociales y genera situaciones de crecimiento económico local. Ayuda a avanzar sin destruir el medio ambiente, aumentar su ventaja competitiva y reducir cualquier tipo de resistencia que puedan crear a las empresas y sus actividades, y su sostenibilidad en el tiempo.

Indicadores:

- Administración del impacto de la empresa en la comunidad de entorno inmediato

- Relaciones con organizaciones locales
- Financiamiento de la acción social
- Compenetración de la empresa con la acción social
- Gobierno y Sociedad:

Se manifiesta cuando la institución colabora en el diseño de políticas públicas y participa en su ejecución.

Indicadores:

- Contribuciones para campañas políticas
- Prácticas anticorrupción

Como adicional se muestran las etapas en las que las RSE se encuentran en la institución.

- Etapa 1: Representa una etapa básica de Acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.
- Etapa2: Representa la etapa intermedia de Acciones. La empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas, Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de las prácticas.
- Etapa3: Representa la etapa avanzada de Acciones. Se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resulten en cambios de expectativas para la empresa. La responsabilidad Social y el desarrollo sustentable son considerados estratégicos.
- Etapa4: Representa la etapa proactiva. La empresa alcanza estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influyendo en políticas públicas de interés para la sociedad.

## 2.6. Buenas prácticas de Responsabilidad social

### Código ETI

Los códigos ETI (Ethical Trading Initiative) se basan en estándares de la OIT (Organización Internacional del Trabajo). Las instituciones aceptan a someterse periódicamente a auditorías, de buenas prácticas sociales, económicas y ambientales.

#### Principios del Código ETI:

- Libre elección de trabajo: No se ejecutarán trabajos forzados y serán libres de abandonar su puesto de trabajo con un plazo consensuado y razonable.
- Respeto a la libertad de asociación y derecho a la negociación del convenio:  
Todo empleado tiene derecho a formar un sindicato de su elección y, a tal fin, los empleadores tienen el deber de respetar las actividades de sus organizaciones.
- Condiciones laborales seguras e higiénicas:  
Se contará con ambientes adecuados, seguros e higiénicos, brindando capacitación continua.
- Prohibición a la explotación infantil:  
No se permitirá el trabajo a personas menores de 18 años.
- Pago de salarios dignos:  
Se les hará conocer el salario a los empleados, en la etapa de inducción, siendo los mismo equitativos a las prestaciones brindadas por el empleado, cumpliendo a su vez con la legislación del país.
- Respeto al horario laboral:  
No se deberán exceder cargas laborales mayores a 48 horas semanales. Se deberán regir según la legislación del país.

- Prohibición de discriminación:

Esta totalmente prohibido cualquier tipo de discriminación (raza, genero, origen estado civil, tendencia política, etc.)

- Garantía de trabajo regular:

El trabajo deberá estar basado en la legislación nacional sin intención de emplear contratos de duración limitada.

- Prohibición de trato violento o inhumano:

Está prohibido el abuso de poder, las amenazas, el abuso físico y/o verbal, cualquier forma de acoso e intimidación.

## **2.7. Responsabilidad Social en Ecuador**

La Responsabilidad Social en Ecuador parte de la Constitución de la República del Ecuador. Los títulos más relevantes son los que se encuentran en relación al Régimen del buen vivir. La Responsabilidad Social es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y, que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad), para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno (Viteri, 2010).

La Constitución Ecuatoriana aprobada en referéndum en septiembre de 2008, Régimen del Buen Vivir (Sumak Kawsay) en los que trata sobre la educación y manifiesta que existirá una institución pública, con autonomía, sujeta a evaluación interna y externa, que promueva la calidad de la educación, la ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, respetando la

biodiversidad, recursos naturales y cuidando el suelo, agua y biosfera (Asamblea Constituyente, 2008).

Tal y como se aprecia, en Ecuador la responsabilidad social es un concepto en desarrollo, dado que las normativas y las buenas prácticas de RSE son escasas. A pesar de esto, hace falta un cambio de los objetivos institucionales orientados exclusivamente a generar ganancias, para transformarlos a una conciencia empresarial emplazada al bien de la sociedad ya la preservación del medio ambiente.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque Investigativo

En la investigación de este estudio se plantea un enfoque mixto, ya que se combina tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo al emplear diferentes técnicas de recolección de datos.

Se consideró enfoque cualitativo, porque se desarrollaron conceptos en base a datos recopilados a través de entrevistas en las dos unidades que forman parte de la Gestión de Obras Públicas del GADPC con respecto a la gestión de su responsabilidad social. Lo que permitió obtener con mayor precisión las percepciones de los jefes de unidad de cada área.

De igual manera se vio la necesidad de incluir el enfoque cuantitativo, que se lo realizó a los servidores públicos de las dos unidades de la gestión de obras públicas, mismas que fueron realizadas por medio de encuestas cuantificables en porcentajes y posteriormente examinados.

Así mismo, se considera que tiene un alcance descriptivo, debido a que se detalla circunstancias, características y rasgos importantes de los servidores públicos y de la Gestión de Obras Públicas del GADPC en un determinado tiempo con respecto a la Responsabilidad Social.

#### 3.2. Tipos de Investigación

La investigación realizada es de tipo exploratoria, ya que se analizan aspectos concretos de la realidad que aún no se han tratado.

Este tipo de investigación no parte de información muy detallada, y trata de encontrar patrones significativos en los datos que serán analizados para inferir acerca de las primeras explicaciones del fenómeno que ocurre.

Esta investigación es un estudio no experimental ya que no se genera ninguna situación, sino que se observan escenarios ya existentes, no provocadas intencionalmente por quien realiza la investigación. Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre ellas y no es posible influir en ellas porque ya sucedieron, así como sus efectos. (Hernández, Fernández, Baptista, 2006).

Posteriormente, se analizó los datos recogidos que fueron la base del desarrollo del plan de acción respecto a la Responsabilidad Social de la Gestión de Obras Públicas del GADPC.

La aplicación del cuestionario para esta investigación se realizó en un único momento, razón por la que se determina que es transaccional y correlacional porque analizó la relación entre las variables de estudio. Según Hernández et. al. (2006), los diseños de investigación transaccional o transversal – correlacionales recolectan datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado, así como describir el análisis de las relaciones de dos o más categorías, conceptos o variables.

### **3.3. Métodos de Investigación**

El método que se utilizó fue el método deductivo, ya que se parte de datos aceptados como verdaderos y se deducirá suposiciones particulares; así mismo se utiliza el método inductivo en su análisis cualitativo se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

### **3.4. Técnicas y herramientas de investigación**

En cuanto a la técnica de campo para la recolección de datos se llevó a cabo mediante las encuestas dirigidas a las dos jefaturas de las unidades de obras públicas del GADPC y entrevista dirigida a los Técnicos que forman parte de las dos unidades pertenecientes a la Gestión de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.



Están basan en los indicadores ETHOS modelo Perú 2021, en función de las 7 dimensiones las cuales fueron aceptadas por la institución. Es necesario mencionar que, para el estudio, éstas fueron adecuadas a nuestro objeto de estudio.

**Entrevista:** las entrevistas a las jefaturas, se las realizo debido a que tienen proximidad con los directores. Por lo cual, la información que será recogida es relevante porque la toma de decisión para la ejecución de un programa de Responsabilidad Social radica en ellos.

Las entrevistas ejecutadas se componen de seis (6) preguntas abiertas en base a 3 dimensiones del Modelo de indicadores ETHOS PERÚ 2021, que mide la gestión y desenvolvimiento del Departamento de Obras Públicas de la institución respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, tomando en cuenta aspectos de su realidad, siendo importante mencionar que actualmente son dos, la Unidad de Estudios y Proyectos y la Unidad de Mantenimiento Vial.

El tiempo de aplicación fue entre las 10 a.m. y 2 p.m. del día 1 de diciembre, durando cada entrevista entre 10 y 15 minutos aproximadamente.

**Encuesta:** La encuesta es una técnica donde se recoge información a través de preguntas escritas organizadas en un cuestionario, y se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular, lo que permitió a la investigadora recolectar y analizar una serie de datos de la población.

Nuestras fuentes de información fueron los técnicos de cada una de las unidades de la Gestión de obras públicas, tanto la parte operativa como administrativa. Las encuestas se consideraron como el método más idóneo para evaluar y recolectar la información y percepciones necesarias, con el fin de poder profundizar el efecto que está causando la Responsabilidad Social con su entorno.

El cuestionario para colaboradores está compuesto de veinte y cinco (25) preguntas cerradas, de 4 dimensiones de indicadores del Modelo ETHOS PERÚ 2021. Es sustancial indicar, que se han agrupado preguntas y descartado otras en función a la institución.

La encuesta se realizó el 2 de diciembre del 2022, la unidad de análisis fue a 17 técnicos, debido a que se seleccionaron las personas con mayor grado de instrucción y con la iniciativa de colaborar con la investigación. Las encuestas fueron realizadas entre las 12 p.m. y la 3 p.m.

### **3.5. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.5.1. Población y muestra**

La población, objeto de estudio se basó en los servidores públicos de la Gestión de Obras Públicas de la Prefectura de Cotopaxi y también se contó con la colaboración de los jefes de unidad, como informantes clave para el desarrollo de esta investigación, teniendo en cuenta su rol de tipo administrativo y la relación directa con el factor humano de la entidad.

El contacto con los funcionarios se realizó a través de comunicaciones escritas donde se les informó el objeto de estudio y la importancia de su participación.

#### **3.5.2. Muestreo**

El muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico, específicamente el muestreo intencional y por conveniencia, ya que los funcionarios encuestados fueron tomados a mejor criterio de la investigadora, seleccionando los de mayor grado académico y mayor accesibilidad a los mismos.

### **3.6. Técnicas de procesamiento de datos**

La encuesta aplicada está compuesta de 25 preguntas, dispersas en las siguientes dimensiones: Valores-Transparencia-Gobierno Corporativo, Público Interno, Comunidad y Medio Ambiente, mismas que fueron tabuladas en Microsoft Excel, se realizaron gráficos que

permitió conocer la realidad del Departamento de Obras PÚBLICAS del GADPC, respecto a la R.S.E, posteriormente fueron reforzadas con las entrevistas realizadas a las 2 jefaturas en las dimensiones de Gobierno y Sociedad, Consumidores y Clientes y Proveedores, con respecto a la entrevista, se procesó los Datos en MAXQDA, las respuestas también fueron analizadas por la investigadora, sin uso de programas, mediante los escritos que se obtuvieron. Por lo tanto, el proceso consistió en leer los apuntes, con el fin de identificar las respuestas en común y realizar el diagnóstico según dimensión.

Ambos instrumentos permitieron obtener uno de los objetivos específicos que consiste en: Diagnosticar el grado de Responsabilidad Social Empresarial del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi con los procesos internos del Departamento de Obras Públicas.

### Entrevistados

<b>Jefaturas de la Gestión de Obras PÚBLICAS</b>	<b>Tema de la entrevista</b>	<b>Personal a su cargo</b>
Unidad de Estudios y Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores, transparencia y gobierno corporativo.</li> <li>• Proveedores.</li> <li>• Público Interno.</li> <li>• Consumidores y clientes.</li> <li>• Medio Ambiente.</li> <li>• Comunidad.</li> <li>• Gobierno y Sociedad.</li> </ul>	10
Unidad de Mantenimiento Vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores, transparencia y gobierno corporativo.</li> <li>• Proveedores.</li> <li>• Público Interno.</li> <li>• Consumidores y clientes.</li> <li>• Medio Ambiente.</li> <li>• Comunidad.</li> <li>• Gobierno y Sociedad.</li> </ul>	7

*Tabla 1. Entrevistas*

Fuente: Propia, 2022

### 3.7. Matriz de Consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son las acciones que permitirían iniciar un plan de responsabilidad social en la Gestión de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer un conjunto de indicadores de RSE, que contribuyan con la Gestión Pública del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, a través de los indicadores ETHOS-Perú 2021.</p> <p><b>Objetivo Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fundamentar teóricamente la Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Pública desde el punto de vista de los autores.</li> <li>✓ Diagnosticar el grado de Responsabilidad Social Empresarial del GADPC con indicadores ETHOS-Perú 2021, en los procesos internos del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Variable independiente: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial</li> <li>✓ Variable dependiente: Aplicación de RSE en la Gestión de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.</li> <li>✓ Delimitación: se enfoca en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.</li> <li>✓ Indicadores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisos éticos</li> <li>• Arraigo en la cultura Organizativa</li> <li>• Gobierno Corporativo</li> <li>• Relaciones con la competencia</li> <li>• Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stekeholders) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balance Social o Reporte de Sostenibilidad</li> <li>• Diálogo y participación</li> <li>• Relaciones con Sindicatos y Otras Asociaciones de Empleados <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto al Individuo</li> <li>• Compromiso con el Futuro de los niños</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Infantil</li> <li>• Valoración y Compromiso de la Diversidad, no discriminación, equidad racial y de género</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> La investigación es de enfoque mixto.</p> <p><b>Tipo:</b> La investigación realizada es de tipo exploratoria, ya que se analizan aspectos concretos de la realidad que aún no se han tratado.</p> <p><b>Población:</b> Técnicos y jefes de área de la Gestión de Obras Públicas del GADPC.</p> <p><b>Muestra:</b> La entrevista se realizó a 2 personas (jefes de unidad), para las encuestas se trabajó con una muestra de 17 personas (Técnicos de alto nivel educativo).</p> <p><b>Técnica o Instrumentos:</b></p>

	<p>Departamento de Obras Públicas.</p> <p>✓ Proponer un conjunto de estrategias de RSE, que contribuyan con la Gestión Pública del Departamento de Obras Públicas del GADPC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera</li> <li>• Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones Laborales</li> <li>• Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad</li> <li>• Conducta frente a despidos</li> <li>• Preparación para la jubilación</li> <li>• Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental y minimización de entradas y salidas de insumos</li> <li>• Educación y concientización ambiental</li> <li>• Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y ciclo de vida de productos y servicios</li> </ul>	<p>Entrevistas y encuestas.</p>
--	--	--	---------------------------------

*Tabla 2. Matriz de Consistencia*

Fuente: Propia, 2022

### 3.8. Consideraciones éticas

Los criterios éticos que se aplicaron en esta la investigación son los que a continuación se puntualizan:

- Consentimiento informado: A cada participante se le informó las condiciones, derechos y responsabilidades que la investigación implicará, donde asumirán la posición de ser informantes.
- Confidencialidad: A cada participante se le comunicó la seguridad y protección de su identidad como informante del estudio.
- Observación participante: La autora procedió con discreción durante el proceso de recolección de información.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

#### 4.1. Resultados

El análisis de la encuesta dirigida a los servidores públicos de las dos Unidades de la Gestión de Obras Públicas del GADPC, se va a enfrentar a partir de 4 dimensiones:

#### 4.2. Dimensión 1.- Valores-Transparencia-Gobierno Corporativo

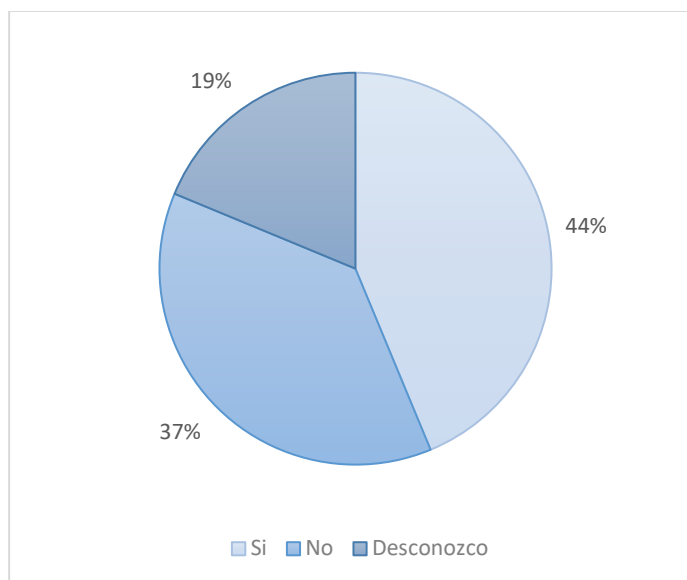
Esta dimensión evalúa los valores de la institución, de la existencia de relaciones éticas con los grupos de interés (stakeholders). Demuestra si la institución conserva compromisos éticos, y vela por su cumplimiento.

##### 4.2.1. Arraigo en la cultura Organizativa

Vives y Andreu (2015) indican que el CEO de IMB Lou Gestner enunció que: “La cultura corporativa es lo que la gente hace cuando nadie está mirando”. Es decir, son lineamientos donde las personas tienen pautas de comportamientos. Como dice Pontefract (2015): “es un elemento unificador del personal”.

Respecto a la eficacia de la diseminación de los valores y principios éticos de la institución:

1. La RSE está explícita en la misión y visión de la institución y considerada en sus principios.



*Ilustración 1. Arraigo en la Cultura Organizativa*

Fuente: Propia, 2022

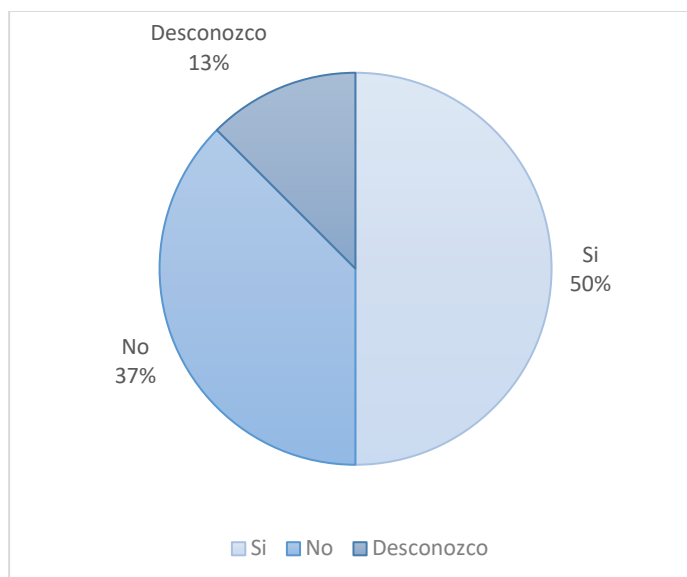
Se logró determinar que el 44% de los servidores conocen que en la misión y visión de la institución hay valores de RSE, mientras que el 37% afirma lo contrario y un 19 % desconoce.

#### **4.2.2. Compromisos éticos**

Respecto a la adopción y alcance de valores y principios éticos la institución:

2. Expone o difunde sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada a sus grupos de interés internos (colaboradores, accionista, comunidad, proveedores, clientes, gobiernos, entre otros)





*Ilustración 2. Compromiso ético*

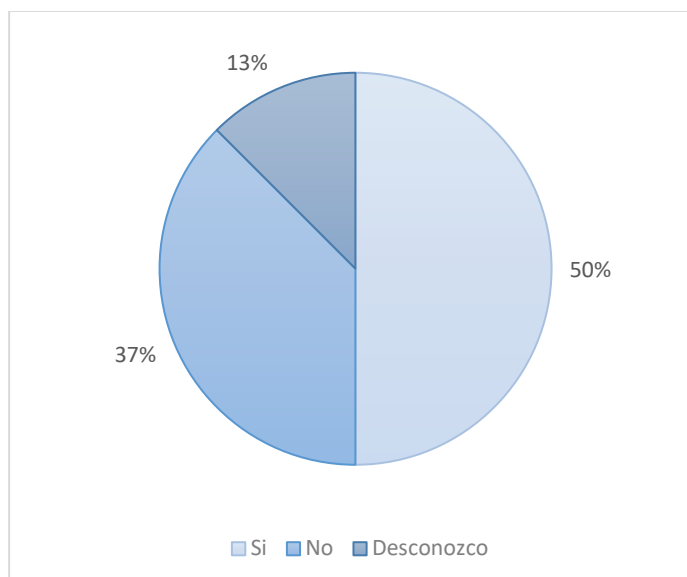
Fuente: Propia, 2022

En la ilustración se refleja que el 50% de los servidores si conocían de los compromisos éticos de la institución, el 37% no conocía y el 13% desconocía de ello.

#### **4.2.3. Gobierno Corporativo**

Respecto a la estructura organizativa y prácticas de gobierno de institución:

3. Cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes

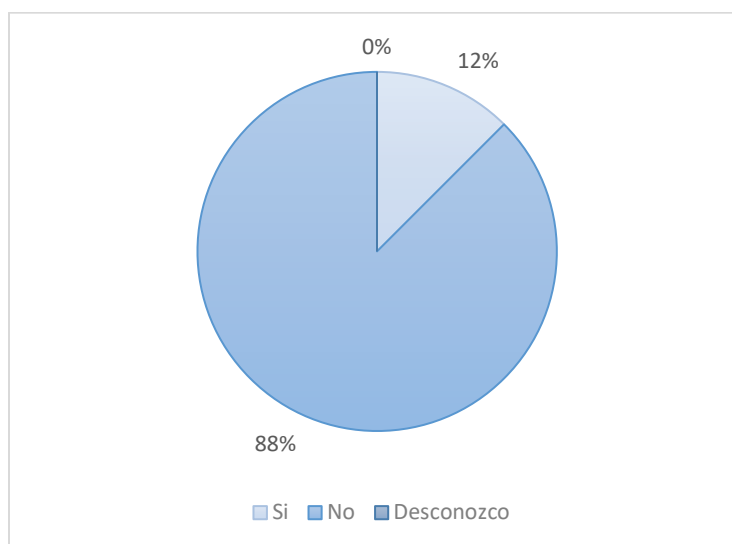


*Ilustración 3. Gobierno Corporativo*

Fuente: Propia, 2022

El 50% de los servidores entrevistados afirmaron que, si los evalúan periódicamente, el 37% lo contradijo y una población del 13% desconocía.

4. Posee un Directorio con una estructura que contempla consejos o comisiones de administración, auditoría independiente, fiscal y de remuneración para evitar fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio o actuación en conflicto de intereses



*Ilustración 4. Directorio Corporativo*

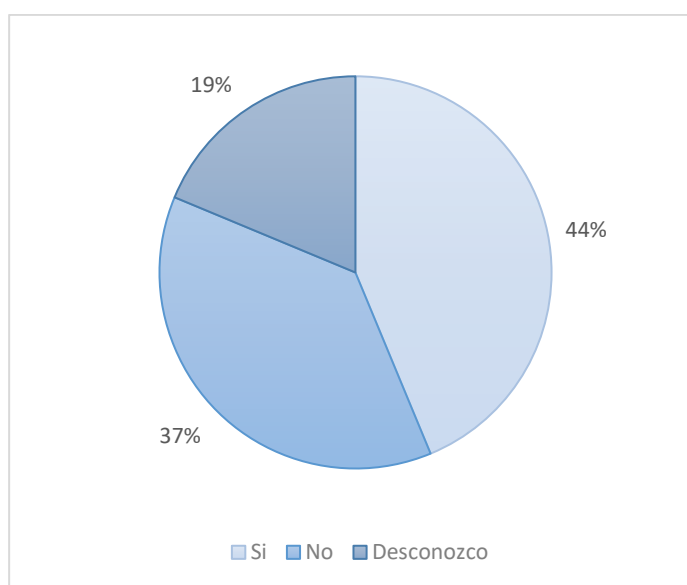
Fuente: Propia, 2022

En este caso el 88% de los encuestados dijo negativamente que existe un directorio con una estructura que contempla consejos o comisiones de administración, auditoría independiente, fiscal y de remuneración para evitar fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio o actuación en conflicto de intereses. Mientras que, apenas un 12 % confirmo su existencia. El 12 % de los servidores afirma, el 88% de ellos lo contradice siendo mayoría.

#### 4.2.4. Relaciones con la competencia

Respecto a las políticas de relación con la competencia u organizaciones de mismo propósito, la institución:

5. Expone públicamente, y con frecuencia, sus principios en relación a la competencia (por ejemplo, por medio de su página Web, de material institucional, del informe anual etc.)



*Ilustración 5. Exposición de Principios*

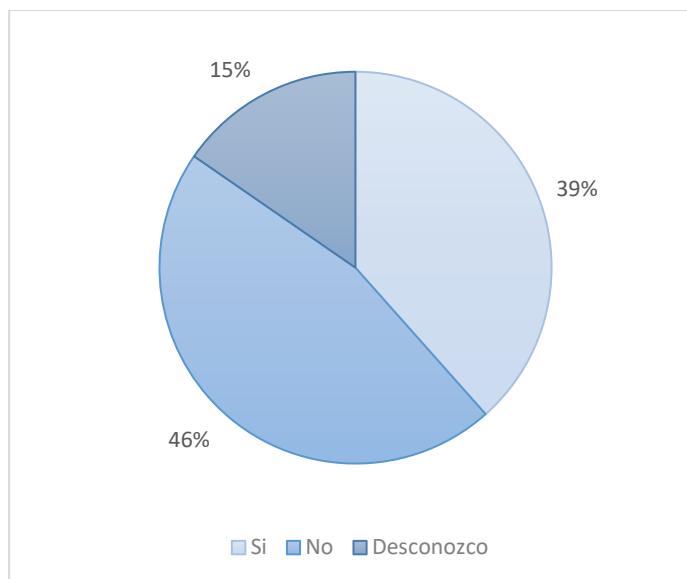
Fuente: Propia, 2022

Del total de los encuestados el 37% aseguro que no se expone públicamente, y con frecuencia, sus principios en relación a la competencia. El 44% afirmo que, si se realiza dicha acción, mientras que un 19% desconocía del tema.

#### 4.2.5. Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stekeholders)

Considerando sus impactos sobre distintos grupos de la sociedad, la institución:

6. Tiene políticas y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualquier sugerencia, solicitud, esfuerzo o demanda de sus grupos de interés.



*Ilustración 6. Involucramiento con los grupos de interés*

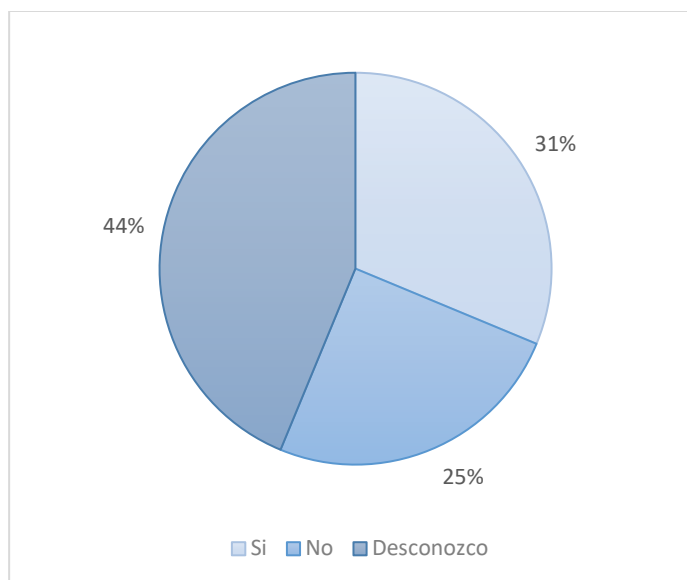
Fuente: Propia, 2022

El 46% afirma que la institución no cuenta con políticas y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualquier sugerencia, solicitud, esfuerzo o demanda de sus grupos de interés. Un 39% aseveró que desconoce del tema y un 15% afirmó positivamente que si se cuenta con estas políticas.

#### 4.2.6. Balance Social o Reporte de Sostenibilidad

Respecto a la elaboración de informe sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades, la institución:

7. Tiene la institución una estrategia de comunicación estratégica interna y externa que ha sido planificada de acuerdo a las características específicas de sus grupos de interés (idioma, nivel de alfabetismo, discapacidad o características culturales específicas)

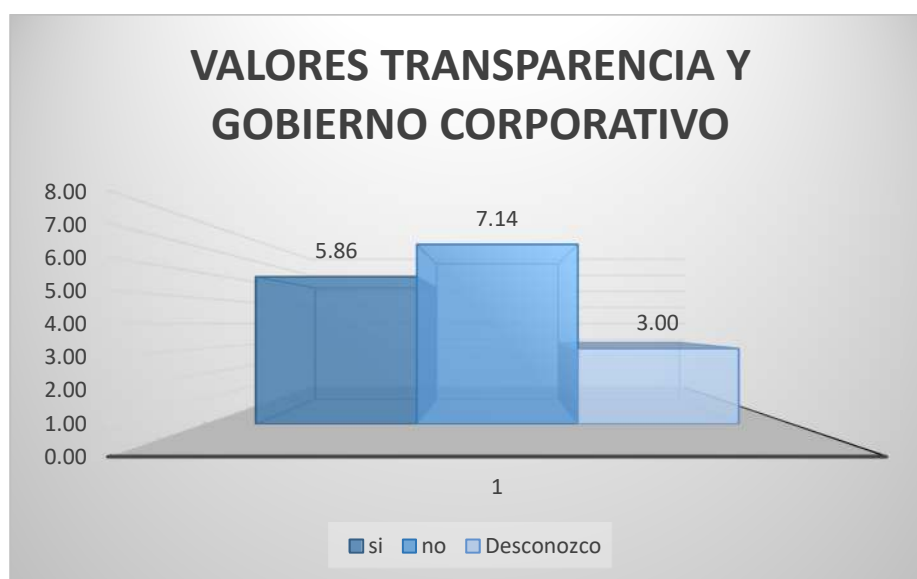


*Ilustración 7. Balance Social*

Fuente: Propia, 2022

EL 25% de los encuestados señalaron que la institución no cuenta con una estrategia de comunicación estratégica interna y externa, mientras que un 44% señalo que desconoce del tema y un 31% dijo que si se cuenta con dicha estrategia.

#### 4.2.7. Resumen de Datos de la Dimensión 1



*Ilustración 8. Resumen Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo*

Fuente: Propia, 2022

Esta dimensión se refiere a los valores de la empresa que sustentan las relaciones éticas con los grupos de interés.

Se puede concluir que dentro de la Dimensión: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, del total de las preguntas, la respuesta negativa es la predominante, concluyendo que la institución no posee arraigado los valores que deben estar enmarcados en el gobierno corporativo, o a su vez no cuentan con una correcta inducción hacia los empleados de este tema.

### **4.3. Dimensión 2.- Público Interno**

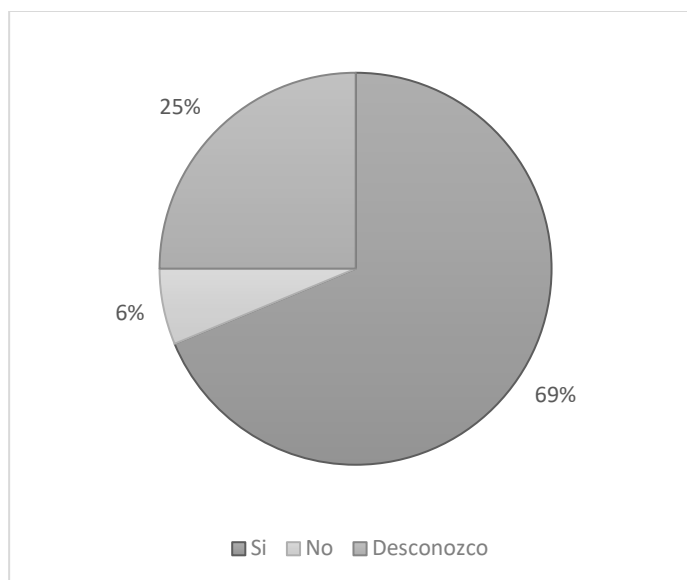
#### **4.3.1. Diálogo y participación**

##### ***4.3.1.1. Relaciones con Sindicatos y Otras Asociaciones de Empleados.***

La libertad de accionar de los empleados forma parte de la interacción social y muestra el grado de libertad y apertura de la institución para mejora de autoestima y calidad de ambiente laboral.

Respecto a la participación de empleados en sindicatos y/o en otras asociaciones de empleados en la relación con sus representantes, la institución:

8. Permite la libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del local de trabajo.



*Ilustración 9. Relaciones con Empleados*

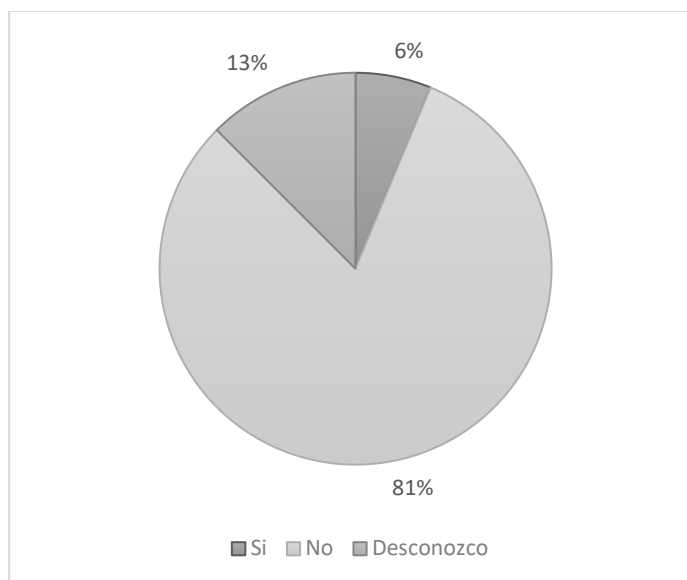
Fuente: Propia, 2022

El 6% de los encuestados afirman que no existe libertad de acción de grupos de trabajadores, mientras que un 69% dice que si existe dicha política y un 25% dice desconocer del tema.

#### 4.3.1.2. ***Gestión Participativa.***

Respecto al involucramiento de los empleados en la gestión, la institución:

9. Posee programas para estimular y recoger sugerencias de los empleados para mejorar los procesos internos.



*Ilustración 10. Gestión Participativa*

Fuente: Propia, 2022

El 81% asegura negativamente que la institución no cuenta con programas para estimular y recoger sugerencias de los empleados. El 6% asevera que si se cuenta con dicho programa y un 13% dice desconocer del tema.

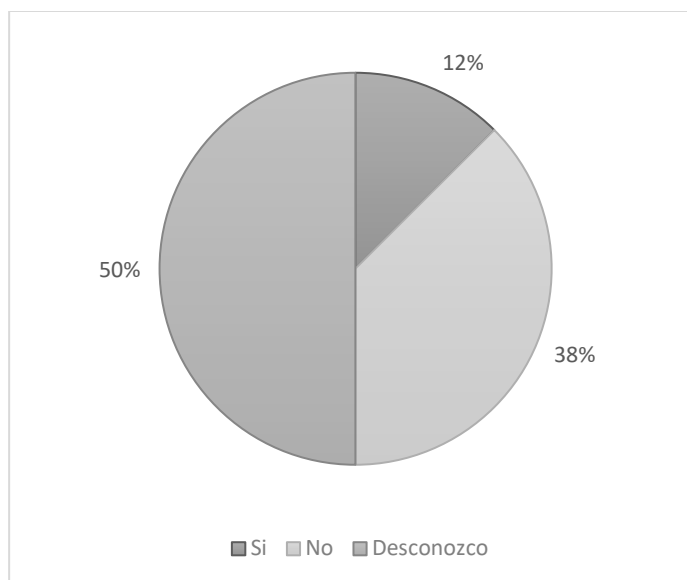
#### **4.3.1.2.1. Compromiso con el Futuro de los niños.**

La contratación de practicantes, institucionalmente, se muestra como una apertura a nuevos profesionales y muestra a la institución como un ente que refleja compromiso con el futuro de la institución y de la comunidad.

En el tratamiento de la cuestión de Combate al Trabajo Infantil, la institución:

10. Tiene un programa específico para la contratación de practicantes.





*Ilustración 11. Contratación de Practicantes*

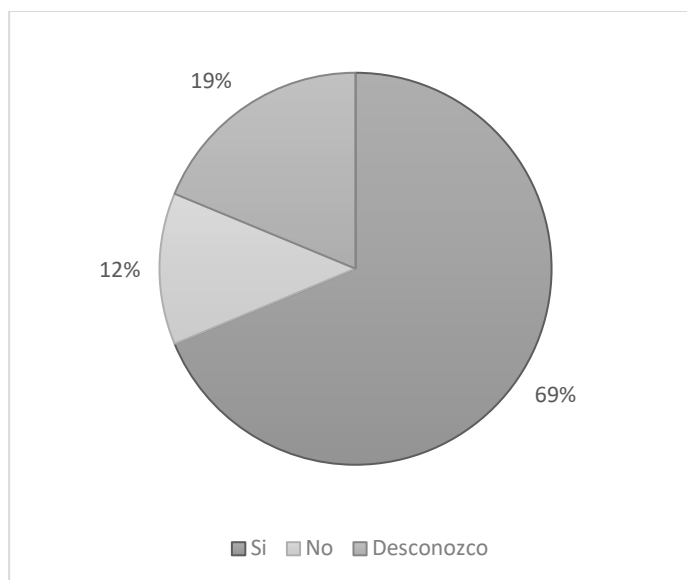
Fuente: Propia, 2022

El 38% de los encuestados no consideran que exista una política de contratación de practicantes en la institución. Un 50% considera que si existe dicha política y un 12% desconoce acerca del tema.

#### 4.3.1.2.2. ***Compromiso con el Desarrollo Infantil.***

Las campanas antiviolencia promueven una equidad de género y mejora de ambiente laboral, así como una promoción de la autoestima en los colaboradores de la institución. Considerando su contribución al desarrollo infantil en el país y el compromiso con los derechos de los niños, la institución:

11. Promueve campañas de no violencia en el hogar



*Ilustración 12. Promoción de Campanas antiviolencia*

Fuente: Propia, 2022

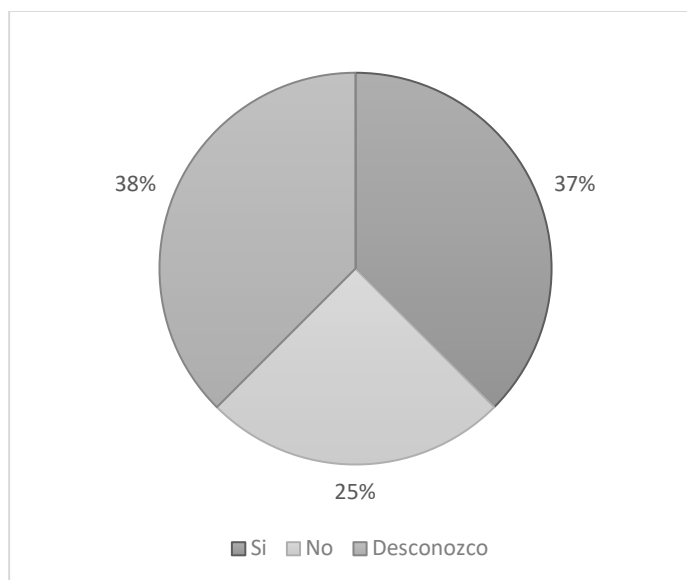
El 12% de los encuestados negó que existan campañas antiviolencia en el hogar, mientras que un 69% afirmó que sí se implementan dichos planes y 19% desconoce acerca del tema.

#### 4.3.1.2.3. ***Valoración y Compromiso de la Diversidad, no discriminación, equidad racial y de género.***

La valoración de la diversidad, se encuentra enmarcada en las leyes y son de cumplimiento obligatorio, por lo que dichas políticas se encuentran implementadas en toda institución, pública o privada.

Por reconocer la obligación ética de la institución de combatir todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza de la diversidad de nuestra sociedad, la institución:

12. Tiene política de valoración de la diversidad y no discriminación está en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución. La política contempla explícitamente La cuestión de la clase social.



*Ilustración 13. Valoración de la diversidad*

Fuente: Propia, 2022

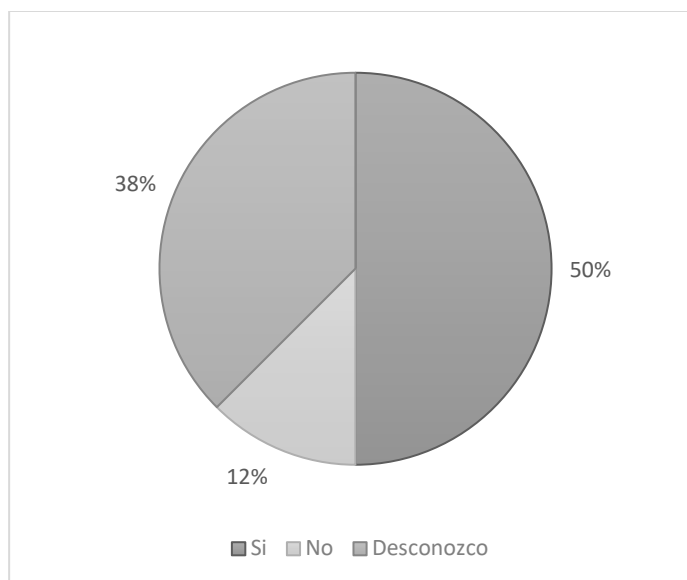
Un 25% concuerda en que no hay una política de valoración de la diversidad y no discriminación. Un 38% desconoce del tema y un 37% asegura afirmativamente que si se cuenta con dicha política.

#### **4.3.1.2.4. Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial.**

La dimensión social interna es un elemento fundamental de la institución porque quién realiza las Acciones principales, es el colaborador interno y se debe promover el respeto por el individuo (compromiso con el futuro), la evaluación e del desarrollo profesional, la diversidad, no discriminación, igualdad racial y de género.

Considerando los hechos de discriminación y las desventajas que caracterizan la situación de la población de diferentes orígenes raciales o étnicos, la institución:

13. ¿La política de promoción de la equidad y no discriminación es formal y consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución?



*Ilustración 14. Promoción de Equidad*

Fuente: Propia, 2022

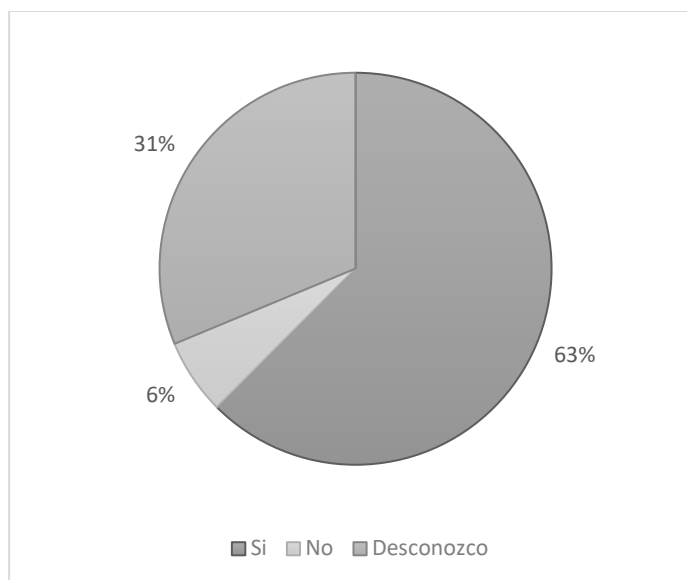
El 50% de los encuestados asegura afirmativamente que existe una promoción de la equidad y no discriminación formal y que consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución. Un 12% niega dicha existencia y un 38% desconocen acerca del tema.

#### 4.3.1.2.5. ***Compromiso con la promoción de la equidad de género.***

La equidad de género es un tema que ha venido ganando relevancia según el pasar de los años. Es común encontrar políticas de equidad dentro de las instituciones y, de hecho, este tema se encuentra enmarcado en leyes constitucionales, que aseguran la ejecución dicha política.

Con el objetivo de cooperar para combatir el prejuicio, ampliar las oportunidades de las mujeres en el mercado laboral y su capacitación para funciones especializadas, la institución:

14. La política de promoción de la equidad asegura la participación femenina en los procesos decisorios y en la gestión en todos los niveles y áreas de la institución.



*Ilustración 15. Equidad de Genero*

Fuente: Propia, 2022

El 31% de las personas desconoce acerca de la existencia de la política de equidad de género, mientras que un 6% aseguro que no existe dicha política y un 63% aseguro afirmativamente que si existe dicha política.

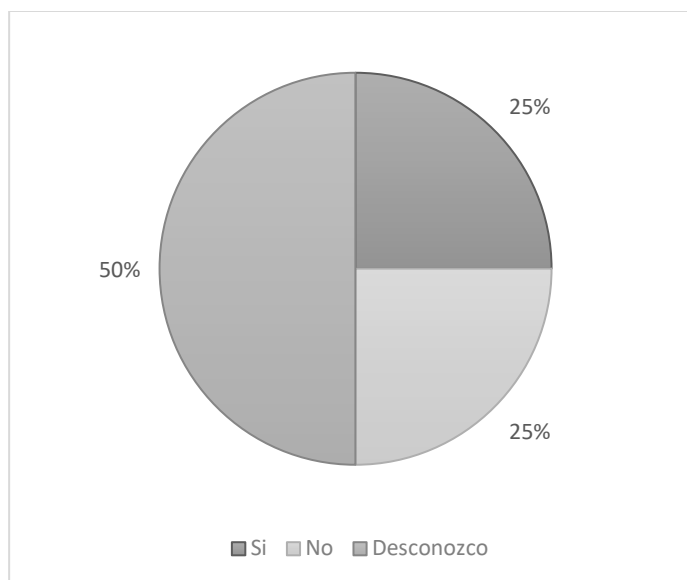
### **4.3.1.3. Trabajo Decente**

#### **4.3.1.3.1. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera.**

La comunicación y transparencia en la institución crea veracidad y concordancia entre valores y Acciones, lo que conlleva a actitudes positivas de los empleados.

En su política de remuneración, prestaciones y carrera, la institución:

15. El plan de cargos y salarios de la institución es transparente y figura en su código de conducta y/o en la declaración de valores.



*Ilustración 16. Política de Carrera*

Fuente: Propia, 2022

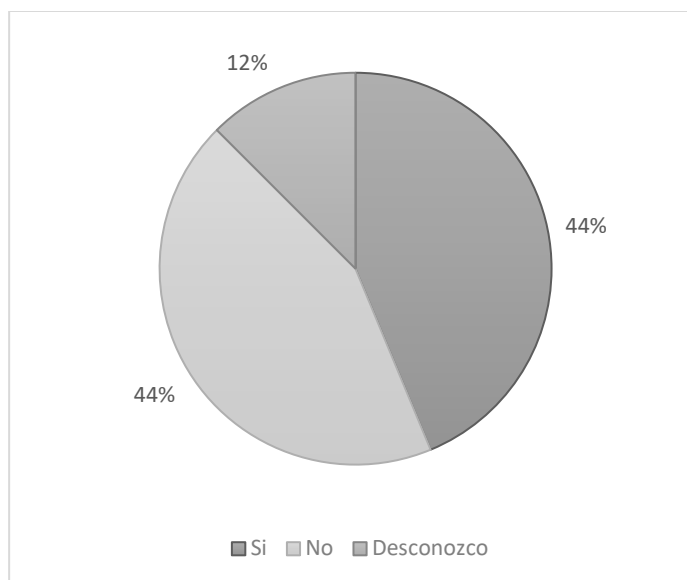
El 50% de los encuestados dijo desconocer acerca del tema, mientras que se encontró una paridad de porcentajes entre las personas que afirmaron y negaron que el plan de cargos y salarios es transparente y figura en su código de conducta y/o en la declaración de valores.

#### 4.3.1.3.2. ***Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones Laborales.***

Los programas de capacitación al personal se encuentran reglamentados como obligatorios dentro de la institución que pretenda agregar valor a sus colaboradores.

Con el objetivo de asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, la institución:

16. Promueve programas de capacitación dirigido a los colaboradores acerca de cómo prevenir accidentes y conservar la limpieza personal, así como de la institución en general.



*Ilustración 17. Seguridad y Condiciones Laborales*

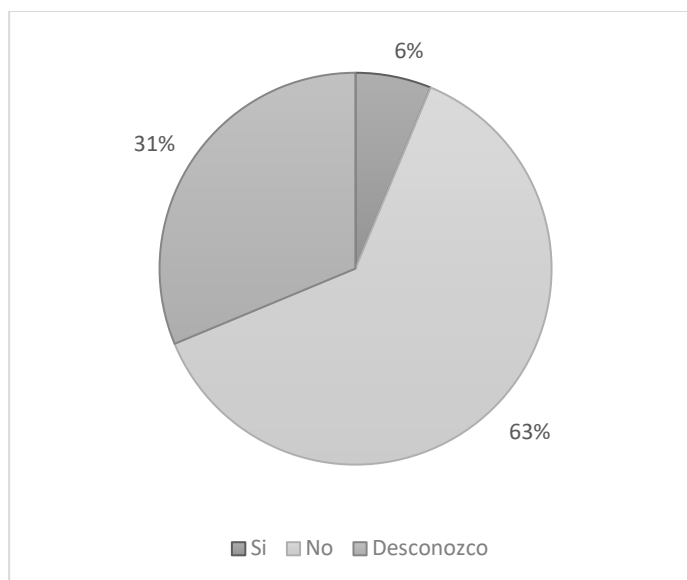
Fuente: Propia, 2022

Un 44% asegura negativamente que la institución no promueve programas de capacitación, un 44 % asegura que si lo hace y otro 12 % desconoce acerca del tema.

#### 4.3.1.3.3. ***Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad.***

Los programas de desarrollo de personal son un pilar fundamental para generar actitudes positivas dentro de la institución, creando proactivamente sentido de pertenencia hacia la misma. Desarrollando fidelidad, crecimiento y autoestima en el trabajador (Frías 2014). Para desarrollar sus recursos humanos, la institución:

17. Posee un programa de mapeo para identificación de competencias potenciales a ser desarrolladas.



*Ilustración 18. Desarrollo Profesional*

Fuente: Propia, 2022

El 6% de los encuestados afirmó positivamente que la institución cuenta con un programa de mapeo para identificación de competencias potenciales a ser desarrolladas. Un 31% dijo desconocer acerca del tema y un 63% aseguró que la institución no cuenta con dicho plan.

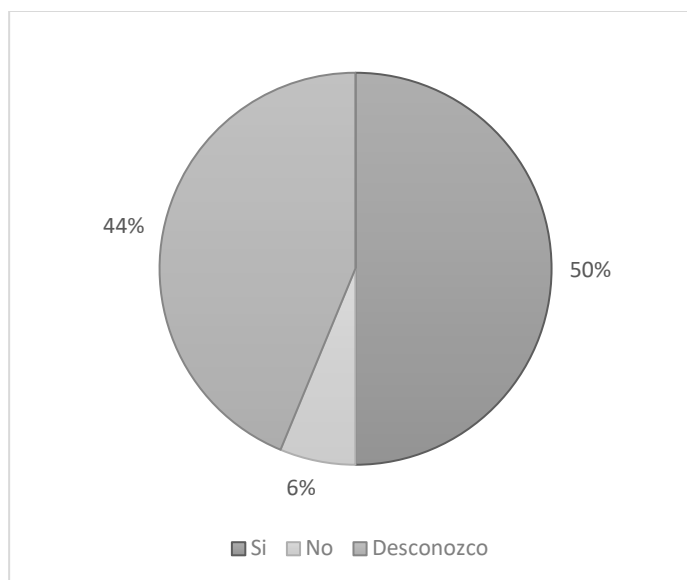
#### **4.3.1.3.4. Conducta frente a despidos.**

Las actitudes frente a la desvinculación del personal se enmarcan dentro de un tema de recursos humanos que trata acerca del desempeño del personal frente al despido de los colaboradores.

Para conducir procesos de despidos, la institución:

18. Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.





*Ilustración 19. Reclamos Laborales*

Fuente: Propia, 2022

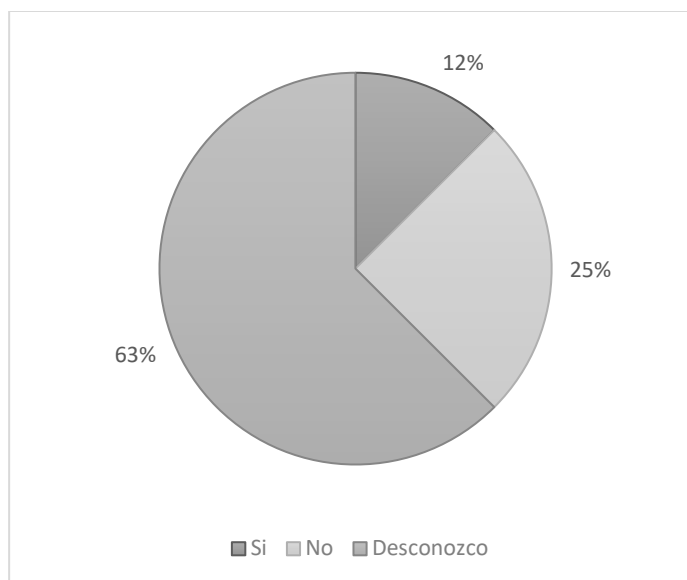
El 50% de los encuestados afirmó positivamente que la institución cuenta con reclamos debido a despidos, mientras que un 6% afirmó que no es así y un 44% dijo desconocer del tema.

#### **4.3.1.3.5. Preparación para la Jubilación.**

Los planes de jubilación institucionales son básicos para promover un desempeño adecuado dentro de los miembros de la institución.

Con el objetivo de preparar a sus empleados para la jubilación, la institución.

19. Ofrece un programa de jubilación complementario a todos sus trabajadores.

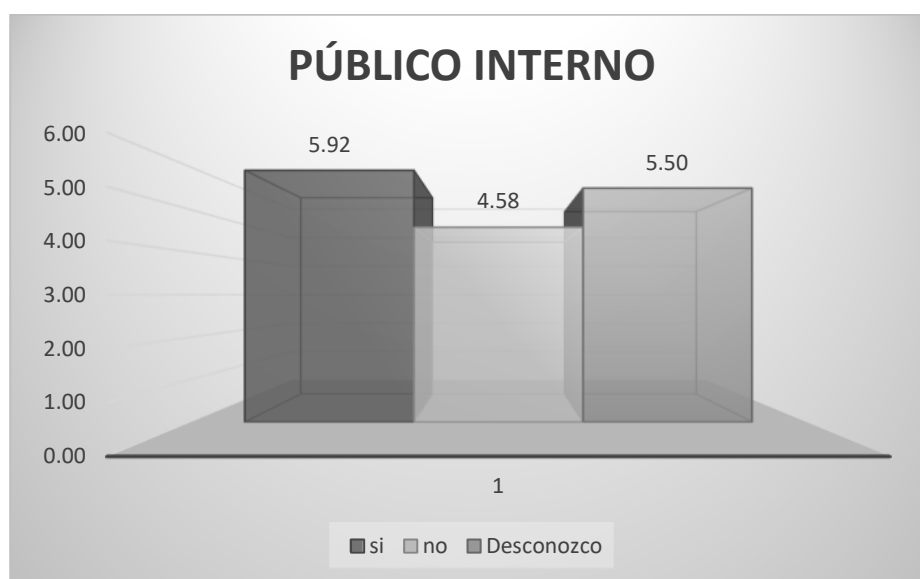


*Ilustración 20. Jubilación Complementaria*

Fuente: Propia, 2022

Un 63% afirmó que desconoce acerca de algún plan de jubilación complementario, mientras que un 25% aseguró que la institución no cuenta con dicho plan y un 12% afirmó que la institución si cuenta con un plan de jubilación.

#### 4.3.2. Resumen de Datos de la Dimensión 2



*Ilustración 21. Resumen Público Interno*

Fuente: Propia, 2022

Dentro de la Dimensión Público interno, se observa que no existe predominancia ni de la aseveración positiva ni de la negativa. Se puede observar, que así mismo la brecha entre el desconocimiento y las dos respuestas anteriores, es mínima. Sin embargo, se puede concluir que existe una comunicación en proceso de mejora con el público interno. Se puede observar que hay un segmento de la población que no se encuentra reforzado positivamente y que se debe enfocar hacia una mejora en ese aspecto.

#### 4.4. Dimensión 3.- Comunidad

##### 4.4.1. Relaciones con la comunidad local

Contar con personal adecuadamente formado para interactuar con la comunidad es esencial dentro de una institución que pretenda generar una imagen positiva ante la colectividad.

##### 4.4.1.1. *Gerenciamiento del impacto de la institución en la comunidad de entorno.*

Considerando el impacto en la vida de la comunidad, la institución:

20. Tiene profesionales que se dediquen específicamente a dialogar con la o las comunidades del entorno para detectar sus inquietudes o necesidades previniendo un posible conflicto.

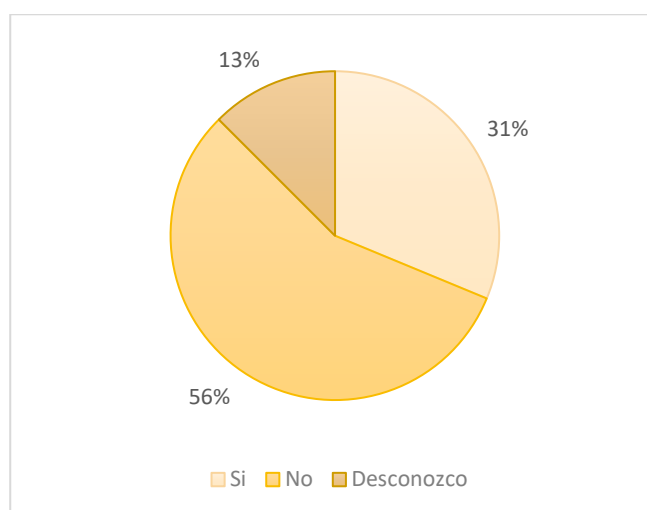


Ilustración 22. Impacto en la Comunidad

Fuente: Propia, 2022

Un 56% afirmó que la institución no cuenta profesional que se dedican específicamente a dialogar con las comunidades del entorno. Contrastando lo anterior un 31% dijo lo contrario y un 13% desconoce acerca de este tema.

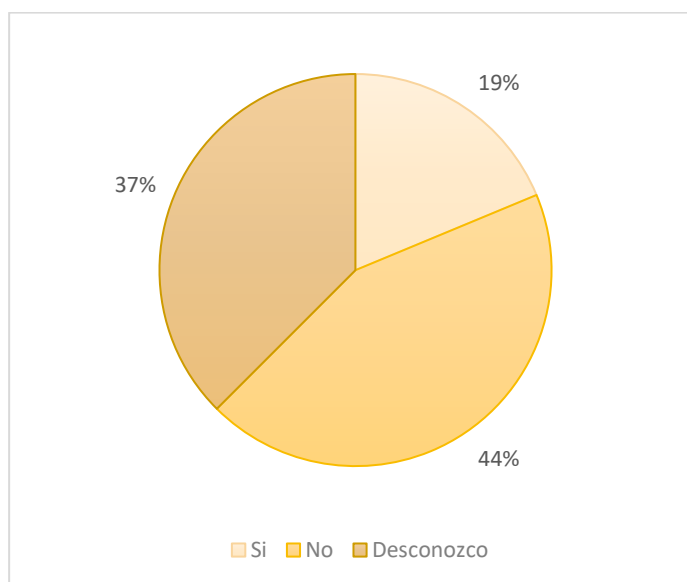
#### 4.4.2. Acción social

##### 4.4.2.1. *Financiamiento de la acción social.*

Los procedimientos de consulta a beneficiarios, se vuelven la base de la retroalimentación para saber acerca de la perspectiva que tiene la comunidad hacia la institución.

El financiamiento de la acción social de la institución está basado en:

21. Tiene procedimientos de consulta periódica a los beneficiarios de su acción social, monitoreándola por medio de indicadores de desempeños.



*Ilustración 23. Financiamiento de la acción Social*

Fuente: Propia, 2022

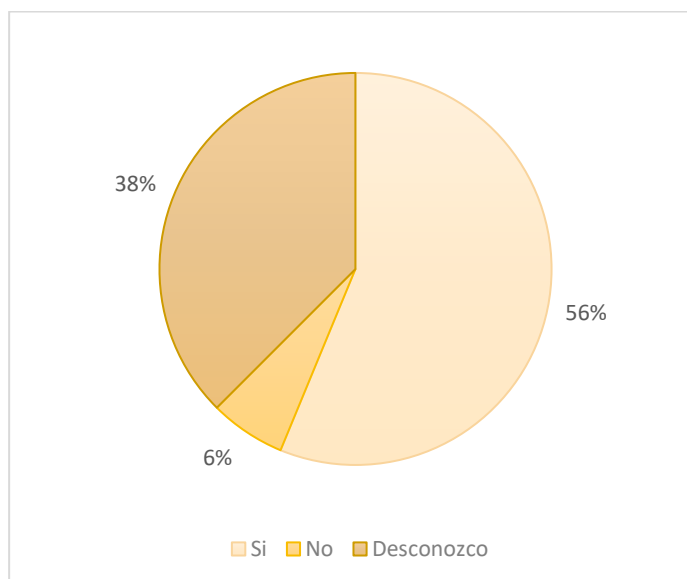
Un 37% desconoce si la institución cuenta con procedimientos de consulta periódica a los beneficiarios de su acción social. Un 44% afirmó que la institución no cuenta con estos procedimientos y un 19% afirmó que si cuenta con procedimientos de consulta periódica.

#### 4.4.2.2. *Involucramiento con la Acción Social.*

La participación en espacios de DIÁLOGO con la comunidad, es una acción fundamental para comunicar los avances en gestión social.

Como forma de concretar su acción social, la institución:

22. Participa en espacios de diálogo locales (grupos locales, mesas de diálogo, etc.)

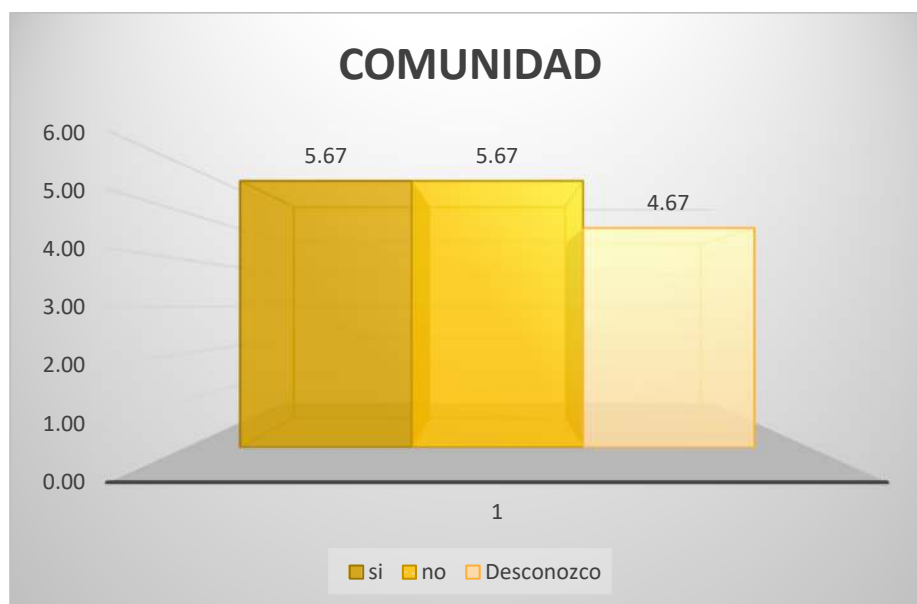


*Ilustración 24. Involucramiento con acción social*

Fuente: Propia, 2022

El 56% de los encuestados asegura que la institución participa en espacios de DIÁLOGO local. Un 38% desconoce acerca del tema y apenas un 6% asegura que la institución cuenta con una participación activa en diálogos sociales.

### 4.4.3. Resumen de Datos de la Dimensión 3



*Ilustración 25. Resumen Comunidad*

Del gráfico se puede inferir que existe una paridad entre las respuestas afirmativas y negativas. Sin embargo, si se suma los datos negativos y de desconocimiento, se puede evidenciar una nulidad de la institución por generar una adecuada información dentro de las relaciones con la comunidad. Por lo que se recomienda reforzar este aspecto.

### 4.5. Dimensión 4.- Medio Ambiente

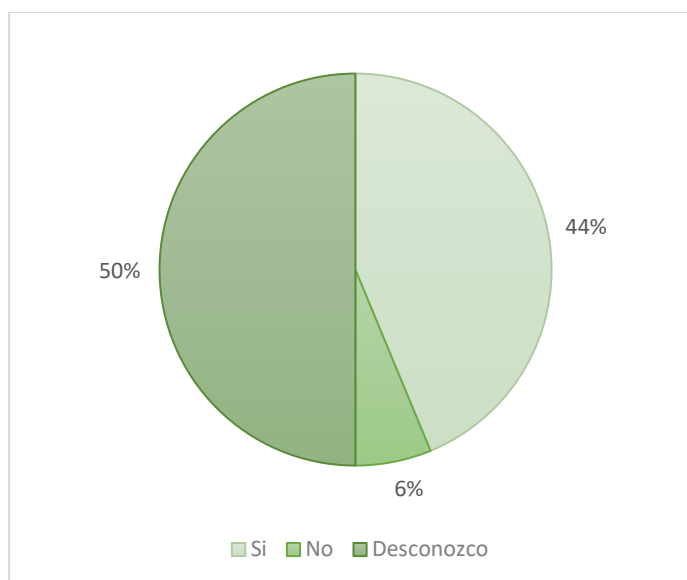
Una Política ambiental formal garantiza que los miembros de una institución se encuentran comprometidos y conscientes de su uso como herramienta de la gestión ambiental responsable. Según la Ethos Perú 2021, “La norma ISO 14000, con base en métodos y análisis, busca garantizar que un determinado agente productor de bienes o servicios utilice procesos de gestión y procedimientos específicos para reducir las posibilidades de ocurrencia de daños ambientales.”

#### 4.5.1. Responsabilidad con las generaciones futuras

##### 4.5.1.1. *Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental y Minimización de Entradas y Salidas de Insumos.*

Para tratar con la debida relevancia y responsabilidad los impactos ambientales resultantes de sus actividades, la institución:

#### 23. Posee una política ambiental formal



*Ilustración 26. Política Ambiental Formal*

Fuente: Propia, 2022

El gráfico refleja que únicamente un 44%, de la población encuestada señala que la institución posee una política ambiental formal. Un 50% dice que desconoce si la institución cuenta con una política ambiental formal y un 6% afirmó que la institución no posee dichas normas ambientales formales.

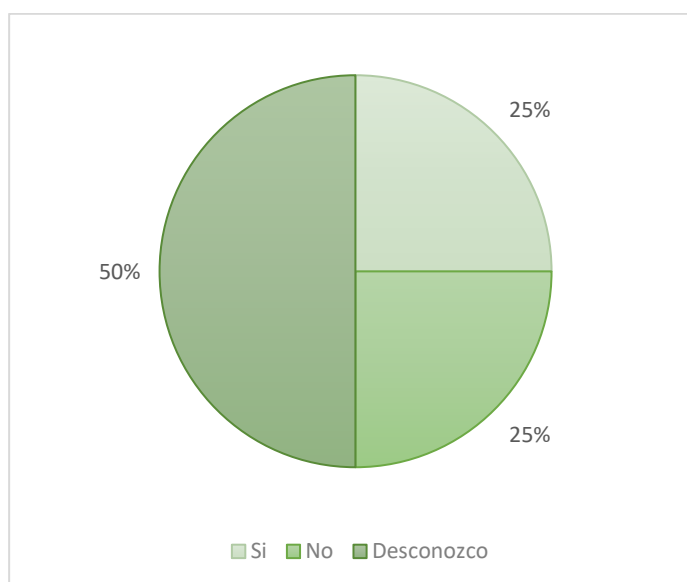
##### 4.5.1.2. *Educación y Concientización Ambiental.*

Según ETHOS, las 3R's (Reducción, Reutilización y Reciclaje) constituyen los pasos para que "individuos, instituciones y gobiernos, según la Agenda 21, consigan realmente

minimizar la explotación de recursos naturales, el impacto ambiental de nuestra sociedad urbano-industrial y, en definitiva, la cantidad de nuestra basura.”

Con el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la institución:

24. Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación con base en los 3Rs



*Ilustración 27. Campañas 3R*

Fuente: Propia, 2022

Se deduce que el cincuenta por ciento de los encuestados, señalan que desconocen si se desarrollan campañas de educación con base a las 3R, mientras que el restante 50% está igualmente dividido entre la población que afirma y niega que la institución posee una campaña de educación ambiental basada en las 3R.

#### **4.5.2. Gerenciamiento del Impacto Ambiental**

Un plan emergente ambiental se vuelve de necesidad imperativa, en la actualidad y tal como lo indica PROhumana, 2006, p.13 “Son prácticas, políticas y el diseño e implementación

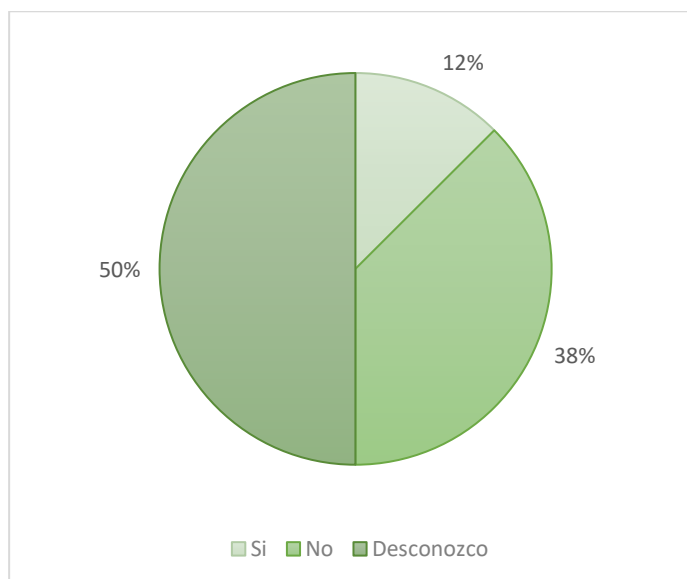


de sistemas de gestión ambiental que aseguren el desempeño sostenible de la empresa” (Fundación PROhumana, 2006, p.13). Es decir que una institución que opera en la gestión ambiental responsable está en pleno desarrollo con actividades y preocupación por las generaciones futuras.

#### 4.5.2.1. *Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y Ciclo de Vida de Productos y Servicios.*

Considerando los impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, la institución:

25. Posee un plan de emergencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrena a sus empleados regularmente para enfrentar tales situaciones.



*Ilustración 28. Plan de Emergencia Ambiental*

Fuente: Propia, 2022

El gráfico describe que el 50% de los entrevistados desconocen si es que la institución cuenta con un plan emergente ambiental, mientras que un 12% afirman que la institución no cuenta con el mismo y un 38% dijo que la institución si cuenta con un plan emergente ambiental.

### 4.5.3. Resumen de Datos de la Dimensión 4



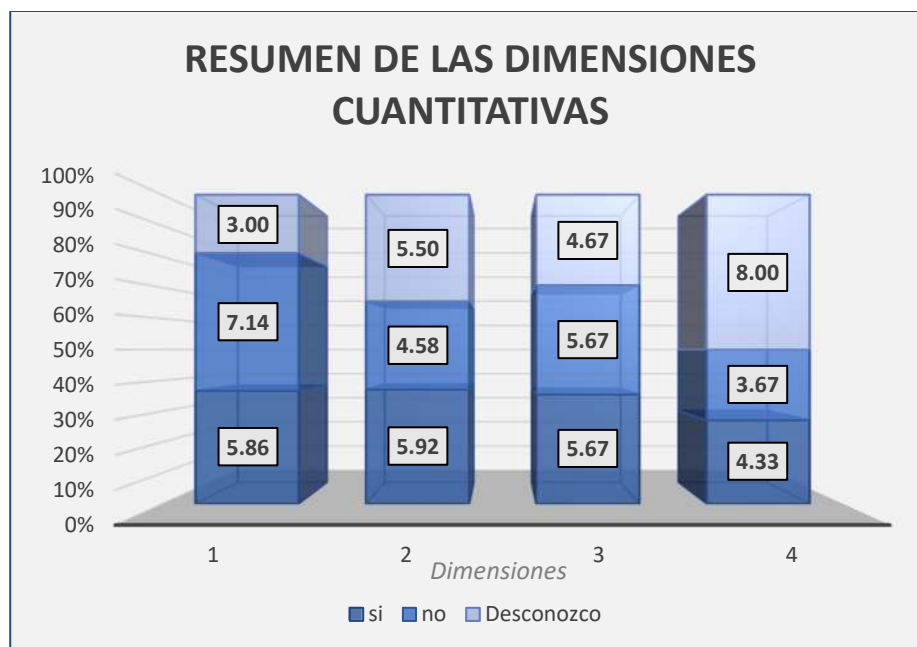
*Ilustración 29. Resumen Medio Ambiente*

Fuente: Propia, 2022

Los gráficos muestran que, de la población total encuestada, existe un desconocimiento ante la dimensión de medio ambiente, lo que refleja una inacción de la institución para poner en conocimiento de sus colaboradores los ejes medioambientales con los que cuenta y de los que carece.

### 4.6. Resumen de las 4 Dimensiones

Como conclusión general, se puede evidenciar que de la población encuestada existe un desconocimiento ante la gestión institucional frente a las dimensiones de las RSE. Se puede concluir que, a pesar que conste dentro de sus valores institucionales, el arraigo hacia los mismos no se evidencia, por la falencia en la comunicación que se muestra.



*Ilustración 30. Resumen de las Dimensiones Cuantitativas*

Fuente: Propia, 2022

Así mismo, las entrevistas aplicadas a las jefaturas (La Unidad de Estudios y Proyectos y La Unidad de Mantenimiento Vial), de la Gestión de Obras Públicas del GADPC, son conformadas por 3 dimensiones, las cuales se evaluaron con el software MAXQDA, mismos resultados que se los puede visualizar en el Anexo 2:

#### **4.7. Dimensión 1.- Gobierno y Sociedad**

Según los análisis del programa, se demuestra la inexistencia o el desconocimiento por falta de inducción, de una norma explícita de no utilización de poder económico para influenciar en las contribuciones. De igual manera se refleja estos resultados en la aparición de la institución en sospechas de prácticas de corrupción.

#### 4.8. Dimensión 2.- Consumidores y Clientes

Se puede evidenciar una correcta actualización en materia de comunicación, sin embargo, se infirió que las Acciones se ejecutan de manera tardía.

Las prácticas de entrenamiento e incentivo a los servidores públicos en atención al cliente se demostraron que son nulas.

#### 4.9. Dimensión 3.- Proveedores

Según las entrevistas se puede concluir que no existe, explícitamente un código de conducta para relacionarse éticamente con los proveedores y no se cuenta con una declaración textual de los valores institucionales.

#### 4.10. Resumen del diagnóstico del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

DIMENSIONES	DIAGNÓSTICO	ETAPA
Valores Transparencia y Gobierno Corporativo	Si presenta código de ética y reglamento interno Existe una falencia en la inducción de los servidores Falta de comunicación interna Los directivos no se involucran en el planeamiento y desarrollo de RS.	Fase 2
Público Interno	No se capacita al personal técnico. No se promueve actividades anti estrés. No posee programas para sugerencias de empleados Se promueve campañas de concientización de no violencia y respeto a los derechos de mujeres y niños.	Fase 2
Comunidad	No cuenta con capacitación al personal en atención al usuario. No cuenta con medios de retroalimentación para conocer la satisfacción del usuario. Mantiene espacios de DIÁLOGO con grupos locales.	Fase 2
Medio Ambiente	Si cuenta con políticas ambientales. Falencia en la promoción de campanas internas de las 3R. Se desconoce la existencia de planes de emergencia ambiental.	Fase 1
Gobierno y Sociedad	Inexistencia o el desconocimiento de una norma explícita de no utilización de poder económico. Aparición de la institución en sospechas de prácticas de corrupción.	Fase 1
Consumidores	No existe retroalimentación con proveedores y usuarios.	

y Clientes	No existe capacitación al servidor público en atención al usuario.	Fase 1
Proveedores	No cuenta con código explícito de conducta. Desconocimiento de valores institucionales.	Fase 1

*Tabla 3. Resumen General de Diagnostico*

Fuente: Propia, 2022

## CAPITULO IV

### PROPUESTAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.11. Propuesta

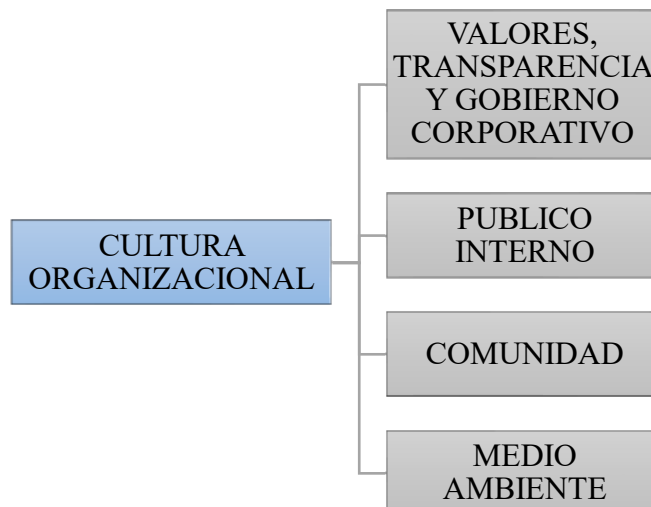
En este apartado se da respuesta a uno de los objetivos específicos de nuestra investigación, mismo que fue: Proponer un conjunto de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial que contribuyan con la Gestión Pública del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

Según el planteamiento del problema, y respondiendo a la solución del mismo, se pretende realizar una propuesta para solucionar dicha cuestión.

La propuesta radica en la ejecución de una “Guía para la implementación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el departamento de Obras del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi”, misma que se basa en 4 fases del modelo elaborado por la Asociación de Empresas Vascas por la sostenibilidad (IZAITE).

- I. Reflexionar sobre el alcance e impacto de RSE en la institución, junto a las autoridades, director y jefes de unidad, para promover su compromiso y la asignación de recursos correspondientes.
- II. Elaborar una estrategia de RSE, con base al diagnóstico realizado sobre la situación actual de la Gestión de Obras PÚBLICAS con sustento en los indicadores del modelo de ETHOS-Perú 2021.

Se deberá priorizar la dimensión que requiera más atención, acorde a las que se usó en el diagnóstico.



*Tabla 4. Cultura Organizacional*

Fuente: Propia, 2022

Las dimensiones descritas son las que actualmente la institución tiene mayor influencia y contacto, lo cual es idóneo para implementar una nueva cultura organizacional que tome importancia de RSE. De esta manera, se podrá manejar los procesos de adaptación y adopción de cambios en los servidores, incentivando su compromiso hacia las Acciones que se deben llevar a cabo.

## III. Plan de acción

DIMENSION	LINEA BASE	META	ESTRATEGIA	ACCION	RESPONSABLE	INDICADOR	BENEFICIOS	TIEMPO
	2022	2025						
Valores- Transparencia- Gobierno Corporativo	Fase 2	Fase 4	Desarrollar un Plan de Capacitación.	Sensibilización de RSE, Se explicará los beneficios de RSE, como el desempeño financiero, la reducción de costos y la imagen y reputación institucional.	Jefes de unidad.	% de servidores capacitados	Se podrá determinar la eficiencia de la capacitación en temáticas que permitirán: Mejorar Imagen organizacional, Reducir a largo plazo de costos a nivel operativo, Incentivar una comunicación integral que mejore las relaciones de la empresa con los grupos de interés.	1 vez por mes



Público Interno	Fase 2	Fase 4	Implementar una estrategia para motivar al personal.	<p>Comprenderá la motivación, atracción y retención del personal, con el fin de generar fidelización., Felicitar por logros profesionales personales con tarjetas personalizadas, correos u otros medios convencionales (ya sea por temas de graduación, especializaciones, por nacimiento de hijos, etc.) y/o reconocimiento verbal de alta gerencia / ¡Pizarra WOW!: Sera escrita por todos los servidores, los temas que se incluirán son: metas mensuales, compromisos mensuales, estados de ánimo (felices, contentos, tristes, preocupados, estresados, etc.).se hará el reconocimiento a 1 servidor por desempeño, elegidos por ellos mismos. / Pausas activas, dónde un representante de la oficina será el encargado de liderar un momento de la semana, sea un juego o lo que crea conveniente según su creatividad, siempre con respeto.</p>	Jefes de unidad.	% de empleados con alto índice de satisfacción laboral	<p>Involucrar a personal. Promover la identidad con la organización. Ejercer la escucha activa, trabajo en equipo, liderazgo, reducir la rivalidad entre compañeros Reconocer sus necesidades de seguridad (a nivel familiar), de reconocimiento (confianza, respeto, éxito), de afiliación (amistad, afecto) y autorrealización (creatividad y resolución de problemas)</p>	1 vez por mes
-----------------	--------	--------	--	---	------------------	--	--	---------------

Comunidad	Fase 2	Fase 3	Diseñar encuestas de satisfacción para el usuario.	Fomentar la empatía del personal con el usuario	Jefes de unidad.	% de usuarios satisfechos	Ofrecer servicios de calidad con calidez para mejorar la imagen corporativa de la institución.	1 vez por mes
Medio Ambiente	Fase 1	Fase 3	Desarrollar e Implementar un manual de gestión.	Involucrar a los servidores en las actividades de la institución, mediante la creación de un voluntariado “Aprecia lo Verde” con el fin de trabajar conjuntamente a favor de ellos. Para ello se crearán las siguientes políticas: - Desarrollar la sensibilización de los servidores en temas de gestión de residuos sólidos, uso eficiente y ahorro de agua y energía, mediante el uso de carteles. Realizar concursos internos de “Ni un poco Más” con el fin de difundir las 3R (Reducir, Reusar, Reciclar).	Jefes de unidad.	% de actividades realizadas	Brinda un aspecto humano a la empresa y la pone en contacto directo con la sociedad. Fortalecer el trabajo en equipo y liderazgo. comunicación directa con su entorno.	1 vez por mes
Gobierno y Sociedad	Fase 1	Fase 3	Implementar políticas de gobierno abierto	Dar a conocer las normas y políticas de la no utilización de poder	Directivos y jefes de unidad.	% de denuncias de actos de corrupción	Credibilidad y confianza en la institución	1 vez por mes

				económico para actos de corrupción				
Consumidores y Clientes	Fase 1	Fase 3	Implementar y capacitar a los servidores públicos.	Capacitar en atención al usuario	Directivos y jefes de unidad.	% de satisfacción de consumidores y clientes	Mejorar la atención al cliente y consumidor mostrándonos como una institución responsable.	1 vez por mes
Proveedores	Fase 1	Fase 4	Desarrollar un plan de valores institucionales y códigos de ética	Dar a conocer los códigos de ética al personal y a los proveedores de la institución	Directivos y jefes de unidad.	% de satisfacción de proveedores	Mejora el dialogo de los servidores con los proveedores otorgándoles satisfacción y apego a la entidad.	1 vez por mes

*Tabla 5. Plan de acción*

Fuente: Propia, 2022

#### IV. Comunicar resultados, avances, logros

La presente investigación queda como una guía para la implementación de R.S.E. en el futuro, actualmente la propuesta no aplica por términos de tiempo y recursos.

#### **4.12. Conclusiones**

Los Indicadores ETHOS Perú-2021 son técnicas de diagnóstico de la Responsabilidad Social, que no hacen distinción de la empresa donde se pretenda implementar; sus indicadores ayudan a medir su nivel de compromiso con la RSE. Por tal razón fue el modelo seleccionado para aplicar en esta investigación, sin embargo, fue adaptada específicamente para para la Gestión de Obras Públicas del GADPC.

La incidencia de los indicadores ha influido de manera positiva, ya que ha traído a la luz, la necesidad de implementar un conjunto de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial que contribuyan con la Gestión Pública del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

Del estudio realizado se concluye que el grado de RSE del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, es 36.5%, lo que demuestra un desempeño bajo, se encuentra en Etapa 2, acorde a la evaluación realizada a través de la aplicación de los indicadores ETHOS-Perú 2021, misma que muestra que la institución mantiene con sus acciones una postura defensiva y reactiva sobre los temas.

El grado de RSE, según encuestas esta mayormente enfocado hacia el público interno que se encuentra en Fase II, lo que quiere decir que se encuentra a la defensiva y encaminándose a cambios. Los valores transparencia y gobierno corporativo con un 99% también lo ubicaremos en Fase II, porque promueve y difunde los códigos de ética de la institución, lo que genera que los servidores cumplan con ellos, seguidos por la dimensión de comunidad en un 97%, Fase II,

tiene una postura encaminada a la solución de problemas comunitarios, muy por debajo la dimensión de Medio Ambiente con un 76% podríamos decir que se encuentra en la Fase I, una etapa básica con respecto a las acciones que la institución toma hacia las Medidas Medio Ambientales, su difusión de concientización a la población es pobre así como el desconocimiento de un plan de emergencia ambiental.

Mediante las entrevistas se logra concluir que las 3 dimensiones analizadas Gobierno y sociedad, Consumidores y Clientes, y Proveedores, se encuentran en Fase 1 respecto a R.S.E.

La propuesta de un conjunto de estrategias es en base al diagnóstico de RSE del Departamento de obras públicas del GADPC, el programa de mejora de RSE permitirán crear una cultura organizacional, además de ser beneficioso para la sociedad y la economía, porque promueve a la institución a ser agente económico, social y medioambiental.

#### **4.13. Recomendaciones**

Implementar las estrategias planteadas para con ello mejorar y efectivizar los procesos internos del departamento de obras públicas del GADPC, esto va a permitir a la institución tener mayor acogida con los usuarios.

Utilizando los indicadores planteados en el plan de acción se podrá desarrollar evaluaciones periódicas del desempeño laboral de los servidores del departamento de obras públicas de la institución, misma que les va a permitir detectar a tiempo cada una de las variaciones que se presenten y los descontentos en el cumplimiento del Plan Estratégico planteado.

## BIBLIOGRAFÍA/ REFERENCIAS

Aguilera, A., Puerto, D. (2012, marzo). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Pensamiento y Gestión. Recuperado desde:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3977/2823>

Betancur, L; Giraldo, M & Velásquez, J. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro Occidente. Universidad Católica Popular del Risaralda. Colombia.

Canessa, G. & García, E. (2005). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo. 2016, de Perú 2021 Sitio web:

<http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/elabcperu2021/abc%20de%201a%20rse%20en%20el%20per%C3%BA%20y%20el%20mundo.pdf>

Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) de CEDICE. (2005). Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, RSE de apoyo para periodistas. Recuperado de: [http://www.adec.org.py/rseymedios/pdf/rse\\_manual\\_de\\_apoyo\\_para\\_periodistas.pdf](http://www.adec.org.py/rseymedios/pdf/rse_manual_de_apoyo_para_periodistas.pdf).

Izaite. (2010). Guía para la implementación de la RSE en la empresa. Recuperado de [http://www.izaite.net/publicaciones.php?fbclid=IwAR1-](http://www.izaite.net/publicaciones.php?fbclid=IwAR1-nlyT9bIb1qoIHpcpASBgRrHKkMmQpTK1hT_-H6yvH30s3Xj12n9diwY)

[nlyT9bIb1qoIHpcpASBgRrHKkMmQpTK1hT\\_-H6yvH30s3Xj12n9diwY](http://www.izaite.net/publicaciones.php?fbclid=IwAR1-nlyT9bIb1qoIHpcpASBgRrHKkMmQpTK1hT_-H6yvH30s3Xj12n9diwY)

Kaplan, R., Norton, D. (2004). Disponibilidad de capital humano. En Mapas estratégicos: convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles (pp.267- 287) (499p.). Barcelona: Gestión 2000

Kogan, L. (2012). La caja negra. Relatos de investigación en administración, ciencias sociales y economía. Recuperado de:

<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1425/KoganLiuba2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### ENCUESTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI

Buenos días/tardes, el presente cuestionario servirá para proporcionar información sobre las acciones de Responsabilidad Social de la Gestión de Obras Públicas del GADPC.

INSTRUCCIONES: En el presente cuestionario usted podrá identificar algunas acciones sobre Responsabilidad Social.

**Por favor tacha con una X la respuesta que creas que es la más adecuada.**

#### VALORES TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

- AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA

- ✓ COMPROMISOS ÉTICOS

Respecto a la adopción y alcance de valores y principios éticos la institución:

1. Expone o difunde sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada a sus grupos de interés internos (colaboradores, accionista, comunidad, proveedores, clientes, gobiernos, entre otros)

a) Si       b) No       c) Desconozco

- ✓ ARRAIGO

Respecto a la eficacia de la disseminación de los valores y principios éticos de la institución:

2. La RSE está explícita en la misión y visión de la institución y considerada en sus principios.

a) Si       b) No       c) Desconozco

- ✓ GOBIERNO CORPORATIVO

Respecto a la estructura organizativa y prácticas de gobierno de institución:

3. Cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes

a) Si       b) No       c) Desconozco

4. Posee un Directorio con una estructura que contempla consejos o comisiones de administración, auditoría independiente, fiscal y de remuneración para evitar fraudes



por uso de información privilegiada en beneficio propio o actuación en conflicto de intereses

a) Si  b) No  c) Desconozco

- RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD

- ✓ RELACIONES CON LA COMPETENCIA

Respecto a las políticas de relación con la competencia u organizaciones de mismo propósito, la institución:

5. Expone públicamente, y con frecuencia, sus principios en relación a la competencia (por ejemplo, por medio de su página Web, de material institucional, del informe anual etc.)

a) Si  b) No  c) Desconozco

- ✓ DIÁLOGO CON LOS STAKE HOLDERS

Considerando sus impactos sobre distintos grupos de la sociedad, la institución:

6. Tiene políticas y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualquier sugerencia, solicitud, esfuerzo o demanda de sus grupos de interés.

a) Si  b) No  c) Desconozco

- ✓ BALANCE SOCIAL - REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

Respecto a la elaboración de informe sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades, la institución:

7. Tiene la institución una estrategia de comunicación estratégica interna y externa que ha sido planificada de acuerdo a las características específicas de sus grupos de interés (idioma, nivel de alfabetismo, discapacidad o características culturales específicas)

a) Si  b) No  c) Desconozco

## PÚBLICO INTERNO

- DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

- ✓ RELACIONES CON SINDICATOS Y OTRAS ASOCIACIONES DE EMPLEADOS

Respecto a la participación de empleados en sindicatos y/o en otras asociaciones de empleados en la relación con sus representantes, la institución:

8. Permite la libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del local de trabajo

a) Si  b) No  c) Desconozco

• **GESTIÓN PARTICIPATIVA**

Respecto al involucramiento de los empleados en la gestión, la institución:

9. Posee programas para estimular y recoger sugerencias de los empleados para mejorar los procesos internos.

a) Si  b) No  c) Desconozco

✓ **COMPROMISO CON EL FUTURO DE LOS NIÑOS**

En el tratamiento de la cuestión de Combate al Trabajo Infantil, la institución:

10. Tiene un programa específico para la contratación de practicantes

a) Si  b) No  c) Desconozco

✓ **COMPROMISO CON EL DESARROLLO INFANTIL**

Considerando su contribución al desarrollo infantil en el país y el compromiso con los derechos de los niños, la institución:

11. Promueve campañas de no violencia en el hogar

a) Si  b) No  c) Desconozco

✓ **VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD**

Por reconocer la obligación ética de la institución de combatir todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza de la diversidad de nuestra sociedad, la institución:

12. tiene política de valoración de la diversidad y no discriminación está en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución. La política contempla explícitamente La cuestión de la clase social

a) Si  b) No  c) Desconozco

✓ **COMPROMISO CON LA NO DISCRIMINACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD RACIAL**

Considerando los hechos de discriminación y las desventajas que caracterizan la situación de la población de diferentes orígenes raciales o étnicos, la institución:

13. ¿La política de promoción de la equidad y no discriminación es formal y consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución?

- a) Si     b) No     c) Desconozco

✓ COMPROMISO CON LA PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD DE GÉNERO

Con el objetivo de cooperar para combatir el prejuicio, ampliar las oportunidades de las mujeres en el mercado laboral y su capacitación para funciones especializadas, la institución:

14. La política de promoción de la equidad asegura la participación femenina en los procesos decisivos y en la gestión en todos los niveles y áreas de la institución

- a) Si     b) No     c) Desconozco

• TRABAJO DECENTE

✓ POLÍTICA DE REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y CARRERA

En su política de remuneración, prestaciones y carrera, la institución:

15. El plan de cargos y salarios de la institución es transparente y figura en su código de conducta y/o en la declaración de valores

- a) Si     b) No     c) Desconozco

✓ CUIDADOS DE SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO

Con el objetivo de asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, la institución:

16. Promueve programas de capacitación dirigido a los colaboradores acerca de cómo prevenir accidentes y conservar la limpieza personal, así como de la institución en general.

- a) Si     b) No     c) Desconozco

✓ COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA EMPLEABILIDAD

Para desarrollar sus recursos humanos, la institución:

17. Posee un programa de mapeo para identificación de competencias potenciales a ser desarrolladas

- a) Si     b) No     c) Desconozco

✓ CONDUCTA FRENTE A DESPIDOS

Para conducir procesos de despidos, la institución:

18. Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años

- a) Si     b) No     c) Desconozco

✓ PREPARACIÓN PARA JUBILACIÓN

Con el objetivo de preparar a sus empleados para la jubilación, la institución

19. Ofrece un programa de jubilación complementario a todos sus trabajadores

- a) Si       b) No       c) Desconozco

**COMUNIDAD**

• RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

✓ GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO DE LA INSTITUCIÓN EN LA COMUNIDAD DE ENTORNO

Considerando el impacto en la vida de la comunidad, la institución:

20. Tiene profesionales que se dediquen específicamente a dialogar con la o las comunidades del entorno para detectar sus inquietudes o necesidades previniendo un posible conflicto

- a) Si       b) No       c) Desconozco

• ACCIÓN SOCIAL

✓ FINANCIAMIENTO DE LA ACCIÓN SOCIAL

El financiamiento de la acción social de la institución está basado en:

21. Tiene procedimientos de consulta periódica a los beneficiarios de su acción social, monitoreándola por medio de indicadores de desempeño s

- a) Si       b) No       c) Desconozco

✓ INVOLUCRAMIENTO CON LA ACCIÓN SOCIAL

Como forma de concretar su acción social, la institución

22. Participa en espacios de diálogo locales (grupos locales, mesas de diálogo, etc.)

- a) Si       b) No       c) Desconozco

**MEDIO AMBIENTE**

• RESPONSABILIDAD CON LAS GENERACIONES FUTURAS

✓ COMPROMISO CON EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD AMBIENTAL

Para tratar con la debida relevancia y responsabilidad los impactos ambientales resultantes de sus actividades, la institución:

23. Posee una política ambiental formal

- a) Si       b) No       c) Desconozco

✓ EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

Con el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la institución:

24. Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación con base en los 3Rs

- a) Si       b) No       c) Desconozco

• GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL

✓ GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE Y DEL CICLO DE VIDA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Considerando los impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, la institución:

25. Posee un plan de emergencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrena a sus empleados regularmente para enfrentar tales situaciones.

- a) Si       b) No       c) Desconozco

## ANEXO 2

### ENTREVISTA PARA LOS JEFES DE UNIDAD DE ESTUDIOS Y PROYECTOS & MANTENIMIENTO VIAL DE LA GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI

Buenos días/tardes, el presente cuestionario servirá para proporcionar información sobre las acciones de Responsabilidad Social de la Gestión de Obras Públicas del GADPC.

INSTRUCCIONES: En el presente cuestionario usted podrá identificar algunas acciones sobre Responsabilidad Social.

#### GOBIERNO Y SOCIEDAD

- TRANSPARENCIA POLÍTICA

- ✓ CONTRIBUCIONES PARA CAMPAÑAS POLÍTICAS

Respecto a la financiación de partidos políticos y de candidatos a cargos públicos, la institución:

1. La empresa tiene normas explícitas de no utilización del poder económico para influenciar en las contribuciones que pudieran hacer otras empresas, proveedores, distribuidores y otros aliados

- ✓ PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN Y ANTICOIMA

En la relación con autoridades, agentes y fiscales del poder público, en todos los niveles, la institución:

2. Ha sido mencionada en la prensa en los últimos cinco años bajo sospecha de haber participado de algún incidente que involucre el ofrecimiento de coima o la práctica de corrupción.

- LIDERAZGO SOCIAL

- ✓ LIDERAZGO E INFLUENCIA SOCIAL

Buscando ejercer su ciudadanía por medio de asociaciones y foros empresariales, la institución:

3. Estimula y patrocina proyectos de desarrollo de investigación y tecnología, interactuando activamente con la comunidad académica y científica

#### CONSUMIDORES Y CLIENTES

- DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO

- ✓ POLÍTICA DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

Considerando la influencia de su política de comunicación comercial en la creación de una imagen de credibilidad y confianza, la institución:

4. Actualiza cuando es necesario el material de comunicación destinado a los usuarios

✓ EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN

Respecto a su compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor/cliente, la institución:

5. Entrena e incentiva a su personal en atención al público a reconocer fallas y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas.

## **PROVEEDORES**

- SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES

✓ CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Para regular sus relaciones con proveedores y aliados, la institución:

6. Incluye criterios para las relaciones con los proveedores en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución.

## ANEXO 3

## RESULTADOS QDMAX

1	<b>ANEXO 2</b>
2	<b>ENTREVISTA PARA LOS JEFES DE UNIDAD DE ESTUDIOS Y PROYECTOS &amp; MANTENIMIENTO VIAL DE LA GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI</b>
3	Buenos días/tardes, el presente cuestionario servirá para proporcionar información sobre las acciones de Responsabilidad Social de la Gestión de Obras Públicas del GADPC.
4	INSTRUCCIONES: En el presente cuestionario usted podrá identificar algunas acciones sobre Responsabilidad Social.
5	<b>GOBIERNO Y SOCIEDAD</b>
6	• <b>TRANSPARENCIA POLÍTICA</b>
7	• <b>CONTRIBUCIONES PARA CAMPAÑAS POLÍTICAS</b>
8	Respecto a la financiación de partidos políticos y de candidatos a cargos públicos, la institución:
9	1. La empresa tiene normas explícitas de no utilización del poder económico para influenciar en las contribuciones que pudieran hacer otras empresas, proveedores, distribuidores y otros aliados
10	Yo no creo que la institución tenga normas explícitas, porque no nos han informado de aquello o tampoco consta en dentro de los reglamentos del código de ética que nos entregan.
11	• <b>PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN Y ANTICOIMA</b>
12	En la relación con autoridades, agentes y fiscales del poder público, en todos los niveles, la institución:
13	1. Ha sido mencionada en la prensa en los últimos cinco años bajo sospecha de haber participado de algún incidente que involucre el ofrecimiento de coima o la práctica de corrupción.
14	Si han existido varias denuncias alrededor de este tema, tanto de personas internas como externas a la institución.
15	• <b>LIDERAZGO SOCIAL</b>
16	• <b>LIDERAZGO E INFLUENCIA SOCIAL</b>
17	Buscando ejercer su ciudadanía por medio de asociaciones y foros empresariales, la institución:
18	1. Estimula y patrocina proyectos de desarrollo de investigación y tecnología, interactuando activamente con

Yo no creo que la institución tenga

Si han existido varias denuncias



		la comunidad académica y científica
Desconozco {	19	Desconozco si la institución desarrolla proyectos mancomunados con otras instituciones.
	20	<b>CONSUMIDORES Y CLIENTES</b>
	21	• DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO
	22	• POLÍTICA DE COMUNICACIÓN COMERCIAL
	23	Considerando la influencia de su política de comunicación comercial en la creación de una imagen de credibilidad y confianza, la institución:
	24	1. Actualiza cuando es necesario el material de comunicación destinado a los usuarios
Si actualiza {	25	Si actualiza, sin embargo, hay mucho por hacer la comunicación con el usuario debería abarcar más medios ya que aún hay desconocimiento de la información que se transmite a través de medios digitales.
desconocimiento de la informaci {	26	• EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN
	27	Respecto a su compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor/cliente, la institución:
	28	1. Entrena e incentiva a su personal en atención al público a reconocer fallas y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas.
No {	29	No, no se cuenta con ese tipo de capacitación a los servidores.
	30	<b>PROVEEDORES</b>
	31	• SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES
	32	• CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
	33	Para regular sus relaciones con proveedores y aliados, la institución:
	34	1. Incluye criterios para las relaciones con los proveedores en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la institución.

	no	35
intereses de la institución	{	

Como tal no, no existe un código de conducta de la institución hacia los proveedores, sin embargo, se toma en cuenta dentro de los acápites de los contratos reglamentaciones que van en pro de los intereses de la institución, obviamente sin perjudicar a los proveedores.