



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el MIES provincia de Cotopaxi.

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas.

Autora:

Elizalde Cárdenas Sandra Ángela

Tutor:

Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD

LATACUNGA –ECUADOR

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el Mies provincia de Cotopaxi”, presentado por Elizalde Cárdenas Sandra Ángela, para optar por el título magíster en Administración de Empresas.

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, 09, 2022



Dr. Edwin Joselito Vásquez Erazo PhD

C.C. 1001303997

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el Mies provincia de Cotopaxi”, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, febrero, 09, 2022



PhD. Patricia Hernández Medina

Pas. 134800925

Presidenta del tribunal



Msc. Sandra Jaqueline Peñaherrera Acurio

C.C. 1803337326

Lector 2



Mge. Angelita Elizabeth Romero Poveda

0503241119

Lector 3

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios por darme la oportunidad de cumplir mi sueño en esta etapa de mi vida y por permitirme tener el privilegio de ser Madre de tres seres excepcionales.

A mis hijos Micaela, André, Dieguito;
Dieguito en el cielo y mis dos hijos en la tierra, este trabajo va dedicado a Uds. que los tengo presentes todo el tiempo en mi mente y corazón, pues son mi fuerza y motivación para ser cada día mejor.

Sandy

AGRADECIMIENTO

A mis nobles y amados padres, hijos, hermanos y sobrinos, quienes, con su apoyo incondicional y confianza, me hacen sentir segura y capaz de cumplir todo lo que me propongo.

Especialmente, a mis hijos: André Nicolás y Stephaníe Micaela, porque han estado presentes durante todo este proceso, siendo mi compañía y respaldo en los momentos difíciles y gratificantes, tanto de mi etapa estudiantil, como de mi vida laboral y personal; siempre les tendré gratitud por su amor y apoyo incondicional, los amo.

A mi Tutor, Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD., quien me supo orientar y ser excelente guía para culminar este trabajo de investigación. Le agradezco por su tiempo, dedicación, paciencia y respaldo; me siento muy honrada y privilegiada de haber tenido su valioso apoyo.

A Directivos, Analistas, personal Técnico y operativo del Mies – Unidad Desconcentrada Distrital de Cotopaxi por su colaboración para realizar este trabajo investigativo.

Sandra Ángela

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, 09, 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sandra Elizalde', written over a horizontal line.

Ing. Sandra Ángela Elizalde Cárdenas

C.C. 0502393267

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, 09, 2022



Ing. Sandra Ángela Elizalde Cárdenas

C.C. 0502393267

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el Mies provincia de Cotopaxi”, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, febrero, 09, 2022



PhD. Patricia Hernández Medina

Pas. 134800925

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Título: “MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL MIES PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autor: Elizalde Cárdenas Sandra Ángela

Tutor: Vásquez Erazo Edwin PhD

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial es importante en los actuales momentos porque facilita y permite la integración voluntaria de las operaciones y relaciones hacia los clientes externos e internos de las empresas con las preocupaciones sociales y ambientales; pues su incidencia es directa en la gestión ética de los procesos, ya que se acopla al direccionamiento estratégico de todo tipo de organizaciones, a través de los principios sobre los cuales trabaja; por lo tanto el presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar elementos que se articulan con los principios de la norma internacional ISO 26000 RSE, para estructurar la propuesta de Modelo de Responsabilidad Social Empresarial ajustado a las necesidades del Mies-Cotopaxi y de sus stakeholders, con la intención de aportar en la resolución del problema del inadecuado manejo de principios de responsabilidad social de los servidores públicos de Inclusión Social, para lo cual se aplicó una metodología de recolección de datos estadísticos, mediante encuestas al personal Técnico y Operativo, para realizar el diagnóstico de la situación actual en la ejecución de los procesos; se determinó que se deben fortalecer los mismos en las dimensiones: Valores Éticos y Transparencia, Usuario Interno (servidores y funcionarios), Relaciones con los usuarios externos, Relaciones con la comunidad, Medioambiente, por lo que el Modelo de RSE orienta acciones y actividades alineadas a los procesos internos de prestación de Servicios Sociales, lo que permitirá garantizar atenciones de calidad a los usuarios y el desempeño eficiente de las funciones.

PALABRAS CLAVE: Gestión de la Responsabilidad Social; Inclusión Social; MIES; Normas ISO de Responsabilidad Social Empresarial; Servicios Sociales.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

Title: "MODEL OF SOCIAL BUSINESS RESPONSABILITY TO THE MSEI IN THE COTOPAXI PROVINCE"

Author: Elizalde Cárdenas Sandra Ángela

Tutor: Vásquez Erazo Edwin PhD.

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility is important at the present time because it facilitates and allows the voluntary integration of operations and relationships with external and internal clients of companies with social and environmental concerns; because its incidence is direct in the ethical management of the processes, since it is coupled to the strategic direction of all types of organizations, through the principles on which it works; Therefore, the present investigative work aims to determine elements that are articulated with the principles of the international standard ISO 26000 CSR, to structure the proposal for a Model of Corporate Social Responsibility adjusted to the needs of MSES-Cotopaxi and its stakeholders, with the intention of contributing in the resolution of the problem of the inadequate handling of principles of social responsibility of the public servants of Social Inclusion, for which a methodology of statistical data collection was applied, through surveys to the Technical and Operative personnel, to carry out the diagnosis of the current situation in the execution of the processes; it was determined that they should be strengthened in the dimensions: Ethical Values and Transparency, Internal User (servants and officials), Relations with external users, Relations with the community, Environment, for which the CSR Model guides aligned actions and activities to the internal processes of provision of Social Services, which will guarantee quality attention to users and the efficient performance of functions.

KEYWORD: Social Responsibility Management; Social Inclusion; MSEI; ISO standard of social responsibility, social responsibility; Social Services.

Cristian Xavier Tapia Tapia con cédula de identidad número: 050287672-5 Licenciado en: Ciencias de la Educación Mención Inglés con número de registro de la SENESCYT: 1020-12-1171945 **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: "MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL MIES PROVINCIA DE COTOPAXI" de: Sandra Ángela Elizalde Cárdenas, aspirante a magíster en Administración de Empresas.

Latacunga, febrero, 09, 2022



Cristian Xavier Tapia Tapia
ID. 050287672-5

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN TRIBUNAL	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	vi
RENUNCIA DE DERECHOS.....	vii
AVAL DEL VEEDOR.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	5
Formulación del problema	6
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
Tareas	8
Etapas	9
Justificación.....	9
Metodología	12
Métodos de Investigación:	12
Método Deductivo Inductivo	12
Método Analítico Sintético	13
Tipos de Investigación	13
Investigación Cualitativa.....	13
Enfoque y Alcance	14
Investigación descriptiva.....	14
Investigación Explicativa	15
Población.....	15
Muestra.....	17

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	18
Encuesta/Cuestionario.....	19
Herramienta de medición de datos.....	19

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes	0
1.2. Fundamentación epistemológica.	2
1.2.1 Ministerio de Inclusión Económica y Social.....	2
1.2.2 Programas del Ministerio Inclusión Económica y Social	3
1.2.3 Procesos de Inclusión Social.....	6
1.2.4. Inclusión Social.....	7
1.3 Vértice 1. Valores y principios.....	8
1.3.1 Grupos de Interés Responsabilidad Social.....	13
1.3.2 Aspectos de la Responsabilidad Social	14
1.3.3 Herramientas de Evaluación Responsabilidad Social	15
1.3.4 Sistema de Gestión Responsabilidad Social	16
1.3.5 Responsabilidad Social Empresarial.....	17
1.3.6 Norma ISO 26000	19
1.3.7 Materias fundamentales de la responsabilidad social	22
1.3.8 Modelo de actuación social corporativa de Carroll.....	25
1.3.9 Modelo de actuación social corporativa de Wartick y Cochran	26
1.4 Políticas Públicas	27
1.4.1. Política	27
1.4.2. Definición de lo Público.....	28
1.4.3. Política Pública	28
1.4.4 Importancia de las Políticas Públicas.....	29
1.5 Sector Público	29
1.5.1 Servicio Público	30
1.5.2 Calidad de Servicios en el sector Público	31
1.5.3 Los Servidores Públicos.....	32
1.5.4 La Calidad de Servicio en los Procesos de Inclusión Social del MIES	33

1.6 Partes Interesadas/Stakeholders (Grupos de Interés)	34
1.7. Conclusiones Capítulo I	36

CAPÍTULO II. PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta.....	37
2.2 Objetivos	37
2.3 Justificación.....	37
2.4 Desarrollo de la Propuesta	1
Aplicación de técnica	1
Análisis e interpretación de resultados.....	1
Comportamiento Ético	4
Dinámica del Modelo	6
Explicación de la Propuesta	9
Dimensiones del Modelo.....	9
Valores Éticos y Transparencia	9
Subgrupos de Valores Éticos y Transparencia.....	10
Usuario interno (Servidores y Funcionarios)	11
Subgrupos de Usuario Interno.....	12
Relaciones con los Usuarios Externos	12
Subgrupos de Relaciones con Usuarios Externos	13
Relaciones con la Comunidad.....	14
Subgrupos de Relaciones con la Comunidad	14
Medioambiente.....	14
Subgrupos para Dimensión Medioambiente	15
Premisas para su implementación	16
Medición de los Resultados	17
Retroalimentación	17
Observatorios Ejecutivos y Tableros de Control.....	17
OBJETIVOS	20
ACTIVIDADES /ACCIONES PARA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS.....	20
RESULTADOS ESPERADOS	20

Conclusiones Capítulo II.-	22
----------------------------------	----

CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y/O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Propuesta de Solución al Problema.....	23
Nombre de la Propuesta	23
Objetivos	23
Explicación de la Propuesta	26
Hoja de ruta	26
Planeación operativa:	27
La administración de los procesos:	27
Medición de los resultados.....	27
Retroalimentación	27
Observatorios Ejecutivos y Tableros de Control.....	27
Evaluación de Expertos.....	27
Conclusiones Generales	31
Recomendaciones.....	32
Referencias Bibliográficas.	33
III. ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Objetivos.....	8
Tabla 2 Descripción de etapas.....	9
Tabla 3 Número de servidores de la Unidad de Inclusión Social – MIES Cotopaxi.....	16
Tabla 4 Dimensiones del modelo de Actuación Social Corporativa de Carroll.	25
Tabla 5 Modelo de Wartick y Cochran.	27
Tabla 6 Intereses de stakeholders.....	35
Tabla 7 Niveles de cumplimiento de Principios de Responsabilidad Social en MIES Cotopaxi.....	2
Tabla 8 Dimensiones de RSE para el de MIES Cotopaxi.....	3
Tabla 9 Stakeholders Mies - Cotopaxi.....	8
Tabla 10 Dimensiones del modelo, valores éticos.	11
Tabla 11 Dimensiones del modelo, usuario interno.....	12
Tabla 12 Dimensiones del modelo, relaciones con los usuarios externos.	13
Tabla 13 Dimensiones del modelo, relaciones con la comunidad.	14
Tabla 14 Dimensiones del modelo, medioambiente.	15
Tabla 15 Implementación de mecanismos de supervisión y control para reforzar el comportamiento ético.	18
Tabla 16 Implementación de mecanismos para el cuidado del medio ambiente.....	20
Tabla 17 Implementación de mecanismos para el respeto a las partes interesadas.....	21
Tabla 18 Evaluación del Modelo de RSE para el Mies Cotopaxi.....	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Valores y principios de la RS.....	9
Gráfico 2 Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	10
Gráfico 3 Principios del Pacto Global.....	11
Gráfico 4 Principios del Pacto Global.....	13
Gráfico 5 Principios de la Responsabilidad Social	20
Gráfico 6 Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el Mies provincia de Cotopaxi	0
Gráfico 7 Gráfico 7 Dimensiones del Modelo de RSE.	16
Gráfico 8 Pregunta 1.1: ¿Se identifican y declaran los valores y principios institucionales?.....	43
Gráfico 9 Pregunta 1.2: ¿Se implementan mecanismos de supervisión y control para apoyar y reforzar el comportamiento ético?	44
Gráfico 10 Pregunta 2.1 ¿Se informa a los funcionarios sobre las obligaciones legales que le competen?	45
Gráfico 11 Pregunta 2.2 ¿Se cumplen las leyes y regulaciones en la institución?	46
Gráfico 12 Pregunta 3.1 ¿Se previene, controla y mitiga la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida? .	47
Gráfico 13 Pregunta 3.2 ¿Se incorpora el enfoque ambiental en los procesos sociales y económicos dentro de la institución?	48
Gráfico 14 Pregunta 4.1 ¿Se garantiza la libertad de asociación e igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la institución?.....	49
Gráfico 15 Pregunta 4.2 ¿Se propician condiciones de seguridad humana y confianza mutua?	50
Gráfico 16 Pregunta 4.3 ¿Se defiende la integridad de los derechos humanos y soberanía del Estado?.....	51
Gráfico 17 Pregunta 5.1 ¿Se respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas?.....	52

INTRODUCCIÓN

La gestión de la Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas, implica un conjunto de acciones muy diversas y de gran riqueza metodológica, lo que significa un reto, tal como lo menciona Canyelles (2011):

Las instituciones públicas han sufrido una pérdida constante de confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas, hecho que se suele atribuir a la sensación de lentitud burocrática en la capacidad de adaptarse y dar respuesta a los nuevos retos, a la percepción de prácticas opacas de gestión y malas prácticas en la gestión de los intereses, aunque puedan ser casos aislados, a los casos de corrupción pública. Por ello, aumentar la transparencia en la gestión, fomentar la cultura de ética pública, gestionar los impactos sociales, ambientales y económicos que se produjeran, y transmitir a la ciudadanía el compromiso de la Administración con los valores éticos son algunos de los principales inductores del fomento del buen gobierno en el sector público (pág. 83).

Bajo esta premisa, se debe trabajar en un cambio profundo en las instituciones públicas, que busque la atención de necesidades y exigencias, tanto de los clientes externos como internos de las mismas, bajo una dinámica que articule la gestión y los resultados con responsabilidad ulterior en diferentes ámbitos. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, establecer un modelo de Responsabilidad Social para buscar un desarrollo sostenible en las actividades que realizan los servidores públicos del Mies - Cotopaxi, ya que mediante el desarrollo de políticas activas, alineadas con la estrategia de la institución, se potencia la integridad, la transferencia, el compromiso social, la eficiencia y como efecto de todo ello mejora la imagen institucional, pues la Responsabilidad Social no es más que una herramienta o indicador de gestión, que permite conocer el nivel de cumplimiento y el impacto que genera la institución en aspectos como el desarrollo humano, económico y social.

En este contexto, se plantea en el Capítulo I, fundamentar teóricamente los conceptos de los elementos del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial,

gestión de Responsabilidad Social Empresarial, contexto de Política Pública en lo social, procesos de inclusión social en el MIES, Servicios Sociales; desde el punto de vista de varios autores.

En el capítulo II se realizará el diagnóstico de la situación actual del área de Inclusión Social en el MIES de la provincia de Cotopaxi, en relación con la ejecución de los procesos institucionales y la aplicación de principios de Responsabilidad Social Empresarial.

Finalmente, en el capítulo III se desarrollará la propuesta para solucionar el problema planteado, mediante la identificación de los elementos que formarán parte del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial alineado a los procesos institucionales establecidos que contribuya a mejorar la gestión de los Servidores de la Unidad de Inclusión Social y una adecuada ejecución de las atenciones que brindan a los usuarios de los diferentes Servicios.

Antecedentes Para el análisis de los antecedentes, el presente trabajo investigativo está directamente relacionado con la Línea de Investigación: Administración y economía para el desarrollo humano y social, y la sublínea: Estrategias administrativas productivas y de emprendimiento; ya que la actividad que cumple el Mies está principalmente dirigido a grupos de atención prioritaria, para los cuales se planifican las acciones institucionales con la finalidad de mejorar sus condiciones sociales de vida.

La **Responsabilidad Social** ha existido desde el tiempo de filósofos griegos y el sistema romano de legalidad (Cattan Veas & Villalta Báez, 2013). En este contexto, antiguamente en Grecia, el pueblo tenía la oportunidad de debatir sobre diferentes situaciones y esto se solía realizar en ágoras o en la plaza mayor, sin embargo, también existía la esclavitud, la cual era una herramienta esencial tanto en la estructura social como en la económica. En la edad media occidental se instauró el respeto a los espacios privados y el sometimiento a las leyes dadas por la iglesia. En la edad moderna existió un gran movimiento intelectual donde la razón era el centro de todo, con esto surgieron los derechos del hombre y, por ende, la esclavitud se abolió. El Estado constituía parte activa ya que debía exigir el cumplimiento de

las leyes sociales de esa época. En la edad contemporánea, el mercado es quien prevalece, y esto se ve reflejado en la aplicación de valores como eficacia, eficiencia, aptitudes positivas para cumplir con los objetivos planteados, una excelente educación y una mayor habilidad comunicativa de negociación (Camargo-Brito, 2007).

Fue también relevante lo señalado por Cattán Veas & Villalta Báez (2013):

En el año 1999 el secretario general de la ONU durante el Foro Económico Mundial de Davos pidió que se acogiesen valores con rostro humano al mercado mundial, desde los años noventa el concepto de Responsabilidad Social ha ido tomando fuerza y evolucionando rápidamente gracias a la globalización, el aumento de la actividad económica, la toma de conciencia ecológica por diferentes tratados como el de KIOTO y el desarrollo de nuevas tecnologías (p.15).

En lo que respecta a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), los últimos años se ha convertido en un tema que más discusiones ha tenido, ya que se ha manifestado una mayor preocupación por el bienestar humano, los derechos humanos, el medio ambiente, la satisfacción laboral, el trabajo forzado y la relación que mantienen las empresas con la sociedad. Diversos autores y organismos han expresado su opinión en cuanto al concepto y origen de RSE, es por esto que se señala lo que no es RSE.

Varios autores han afirmado que existen diferencias en el significado, “A la RSE se confunde con actos de buena voluntad como construir escuelas en lugares donde operan sus empresas, o la confunden con filantropía, es decir donar a fundaciones necesitadas” (Barroso, 2008, p. 75). A este concepto se suman Porto Serantes & Castromán Diz (2006) pues coinciden con lo anterior al indicar que no se ha logrado una definición de la RSE comúnmente aceptada ni existe institución internacional alguna con el poder de desarrollarla. Sin embargo, paulatinamente se va acotando este concepto y se resalta su carácter de iniciativas voluntarias en torno a tres aspectos: el medioambiental, el laboral y la ética del comportamiento empresarial con los diversos grupos con los que se relacionan las empresas.

Con base al análisis de algunos críticos, quienes afirman que la RSE, es solo una estrategia de hacer publicidad, con el fin de conseguir más clientes y vender más a costa de la buena voluntad de la empresa. Coincide Barroso (2008) al considerar que, la RSE no es otra cosa que aumentar los beneficios de la empresa lo más que pueda, teniendo en cuenta las reglas del juego y así evitar el fraude y el engaño.

Una vez establecido lo que no es RSE, es necesario resaltar los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial.

“La RSE es la obligación directiva de tomar decisiones y ejecutar acciones correctivas para contribuir al bienestar de la sociedad y de la empresa” (Ceres 2008 citado en Vintimilla Urgilés, 2019, p.3).

Antelo y Robaina (2015) citado en Vintimilla Urgilés (2019) afirman que “la RSE es el compromiso de contribuir al desarrollo económico sostenible, para mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general” (p.3), respecto a una empresa u organización que es socialmente responsable, es en la que sus dueños y directivos conocen las consecuencias que generan las operaciones tanto al interior como al exterior de la empresa.

En 2007, Alea ha presentado un artículo científico sobre responsabilidad social, en el que se resaltan las ventajas:

Además de contribuir a la sociedad, a la conservación y protección de los recursos naturales y al medio ambiente en general; la responsabilidad social empresarial resulta con frecuencia también favorable para la empresa en términos económicos; representando una inversión que repercute en beneficios financieros, produciendo retornos en utilidades a largo y mediano plazo.

La responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición

hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes. (p. 7)

Bajo esta premisa, es importante señalar que, la filosofía y direccionamiento estratégico de las empresas e instituciones deben acoplarse a principios de responsabilidad social empresarial que permitan vincular las actividades operativas con las necesidades de los stakeholders tanto internos como externos.

Planteamiento del problema

Es importante señalar que, las empresas en el Ecuador son más conscientes de la necesidad de fortalecer esos valores y lo trasladan en la ejecución de proyectos y planes corporativos. (Revista Líderes), razón por la que ha quedado en el imaginario colectivo, que solo ocurre en el sector privado, sin embargo, el esfuerzo de la administración pública debe enfocarse en confirmar que esa premisa no es cierta, ya que no es exclusiva de empresas privadas la implementación y buena gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

El Ecuador cuenta con instituciones públicas, que tienen una vocación más nítida de liderazgo y de excelencia, claro está, cuya forma jurídica también lo facilita, entre ellas el Ministerio de Inclusión Económica y Social, que tiene la misión de definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.

Respecto a la pobreza en Ecuador, la misma por ingresos se venía reduciendo de a poco, pero 2020 frenó esa tendencia. Hoy se estima que la pobreza afectará a 37,6% de la población. El incremento de personas pobres se explica en parte por la reducción del ingreso, pero también se debe a que la desigualdad en la distribución del ingreso crecerá en 6%. En términos multidimensionales, la pobreza aumentará

de 38,20%, en 2019, a 43% en 2020, es decir, 7,4 millones de hogares sufrirán privaciones de bienes y derechos básicos. Los hogares con niños, niñas y adolescentes son los que más afectados se verán, pero la Unicef calcula que es necesaria una inversión del 2,4% del PIB para atender a las necesidades de estas familias. (INEC, 2020) citado en (Digital G. , 2020, párrafo 1)

En este contexto, el análisis económico que se plantea es que los determinantes que afectarán la pobreza serán: la reducción del ingreso laboral, incrementos de la desigualdad y el limitado acceso a servicios básicos. En septiembre de 2019, en el país 407 mil personas estaban desempleadas; en septiembre de 2020, esa cifra incrementó en 28,5%, dando como resultado 523 mil personas en condición de desempleo (INEC, 2020, párrafo 3), que implica la falta de recursos en los hogares para cubrir lo elemental dentro del núcleo familiar; esta situación que agrava la crisis del país, misma que por obligación constitucional, debe ser atendida a través del Estado e instituciones rectoras que manejan recursos públicos dirigidos a la población más afectada.

El MIES atiende necesidades de población vulnerable y de bajos recursos, para el desempeño de sus actividades se maneja bajo indicadores de gestión de acuerdo a los procesos de la institución, sin embargo, no se ha enfocado el interés permanente para la implementación de la responsabilidad social, teniendo en cuenta que la política pública que rige a esta institución debe adoptar un comportamiento responsable ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y sus colaboradores, ya que propenden a alcanzar el desarrollo sostenible de los usuarios y la organización. Se plantea establecer en la unidad desconcentrada Distrital Latacunga, un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial que contribuya a mejorar la ejecución de los procesos institucionales y la prestación de atenciones en los diferentes servicios a los usuarios.

Formulación del problema

Inadecuado manejo de principios de responsabilidad social de los servidores públicos de Inclusión Social del MIES– Cotopaxi, no permite una gestión eficiente

de sus funciones en los procesos institucionales.

Pregunta de investigación

¿Cómo hacer más eficientes las funciones y procesos de gestión institucional de los servidores públicos de Inclusión Social del Mies – Cotopaxi?

Objetivo General

- Proponer un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en función a las Normas ISO RSE 26000, que contribuya a mejorar la eficiencia de las funciones y procesos de gestión institucional de los servidores públicos de Inclusión Social del MIES – Cotopaxi, en correspondencia con el estatuto orgánico de la institución.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente, Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, gestión de responsabilidad social, Normas ISO RSE 26000, procesos de inclusión social en el MIES, Servicios Sociales; desde el punto de vista de varios autores.
- Realizar el diagnóstico de la situación actual de la ejecución de funciones y procesos institucionales del área de Inclusión Social del MIES de la provincia de Cotopaxi, respecto a los principios de Responsabilidad Social Empresarial.
- Estructurar los elementos que formarán parte del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en función de ISO 26000, que contribuya a mejorar las funciones y procesos de los Servidores de la Unidad de Inclusión Social del MIES de la provincia de Cotopaxi.

Para llevar a cabo la investigación, es necesario establecer actividades secuenciales directamente relacionadas con objetivos que se deben cumplir:

Tareas

Tabla 1 Matriz de Objetivos

Objetivos Específicos	Actividad	Descripción de la Actividad	Resultado de la Actividad
Fundamentar teóricamente, Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, gestión de responsabilidad social, Normas ISO RSE 26000, procesos de inclusión social en el MIES, Servicios Sociales; desde el punto de vista de varios autores.	Revisión bibliográfica Revisión de artículos científicos e investigaciones previas Determinación de indicadores y variables de investigación	Redacción del documento del marco teórico Referencias bibliográficas	Fortalecimiento del contenido. Construcción del marco teórico
Realizar el diagnóstico de la situación actual de la ejecución de funciones y procesos institucionales del área de Inclusión Social del MIES de la provincia de Cotopaxi, respecto a los principios de Responsabilidad Social Empresarial.	Elaboración de los cuestionarios para levantamiento de la información. Determinación de los segmentos involucrados Aplicación del instrumento Análisis y Tabulación de los datos	Diseñar la batería de preguntas para cada segmento Identificar segmentos, establecer personas a investigar Levantamiento de información y presentación de resultados.	Cuestionario validado Segmentos identificados y muestra Agrupación de datos Resultados
Estructurar los elementos que formarán parte del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en función de ISO 26000, que contribuya a mejorar las funciones y procesos de los Servidores de la Unidad de Inclusión Social del MIES de la provincia de Cotopaxi.	Selección de los elementos que van a ser parte del modelo. Análisis del contexto de Políticas Públicas Explicación de la función del modelo	Describir los componentes del modelo Explica la incorporación del modelo en los procesos de Inclusión social Definir elementos para conclusión y discusión	Identificación de los elementos principales de la responsabilidad social Proponer el modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el MIES Cotopaxi

Elaborado por: Sandra Elizalde C (2022)

El trabajo de levantamiento de información, organización y análisis de la misma, se cumple en las siguientes etapas:

Etapas

Tabla 2 Descripción de etapas

Etapa	Descripción
Etapa 1	Se revisó documentos, libros actualizados de diferentes autores en cuanto a la fundamentación teórica, mismos que aportaron significativamente en el desarrollo de todo el proyecto investigativo.
Etapa 2	Se realizó el estudio metodológico, con el cual se definieron las variables y la población, para poder entender la problemática que está atravesando la institución.
Etapa 3	En función al análisis tanto teórico como metodológico se han definido los componentes/elementos de la propuesta que ayudarán al mejoramiento de los procesos de Inclusión Social en la institución.

Elaborado por: Sandra Elizalde C (2022).

Justificación

El presente trabajo de investigación es relevante, porque de acuerdo con el padre de la Responsabilidad Social Empresarial, el economista estadounidense Howard Bowen indica que:

Todas las acciones y decisiones tomadas por los empresarios impactan directamente en la calidad y personalidad del resto de la sociedad, cuando el hombre de negocios toma la decisión de forma individual, no establece la relación entre sus decisiones privadas y el bienestar público; tampoco es consciente en el impacto que tienen sus negocios en el total de la economía, pues sólo piensa que es una proporción pequeña que no determina las cuestiones de una nación, como la cantidad de empleo, por ejemplo, la tasa de progreso económico, o la distribución de los ingresos, entre otros. Estas decisiones afectan de forma significativa la moral de la fuerza laboral, las satisfacciones obtenidas en el trabajo, la seguridad personal, la tasa de

utilización de los recursos naturales e incluso las relaciones internacionales (Duque, Cardona, & Rendón, 2013, pág. 197).

Para Bowen (1953, p. 87) la RSE “se refiere a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” por lo tanto, el empresario debe actuar para servir a la sociedad en lugar de tener como objetivo la maximización de los beneficios como único fin de la empresa.

Es importante señalar además que, el análisis y estudio de la RSE cuenta con un mecanismo técnico en las organizaciones, instituciones y empresas, debido a que la implementación y divulgación de programas de RSE, implica generar un número de normas técnicas, certificaciones, informes, memorias.

Adicionalmente, se hace énfasis en que este trabajo es de relevancia social, ya que contribuye a un enfoque de mejora en la gestión y desempeño del personal técnico y operativo que brinda atención a los usuarios de Inclusión Social del MIES, los mismos que son grupos de atención prioritaria. En este sentido, Cuesta (2010, p. 27), señala:

Los grupos de la responsabilidad social constan de las personas que la afectan o que son afectadas por esta, los intereses, las demandas y las expectativas que están en juego en cada caso y el poder real que tiene cada uno en esta red de relaciones, dentro de este se encuentran los clientes, proveedores, la comunidad local, nacional y ahora más que antes, la internacional con sus distintos colectivos y grupos de interés como gobiernos, sindicatos, movimientos sociales, medios de comunicación

Se justifica el desarrollo de esta investigación ya que, en el contexto global de sociedad, el reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos implica la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. Además, los Arts. 3 y 11 de la Constitución de la República del Ecuador recalcan “entre los deberes primordiales del Estado se encuentra: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos, la

erradicación de la pobreza y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza”, en adición a esto, se establece el principio, de igualdad y no discriminación, así como la garantía del ejercicio, la promoción y la exigibilidad de derechos, de forma individual y colectiva. A fin de integrar y garantizar la necesidad de rendir cuenta a la comunidad de forma transparente (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Es importante que la gestión que realiza el Ministerio de Inclusión Económica y Social, sea en el marco de Responsabilidad Social, con el objetivo de alcanzar el desarrollo sostenible de la comunidad y la institución. La investigación sobre el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, permitirá identificar el impacto en la gestión de la unidad Desconcentrada Distrital Latacunga, en la calidad de vida de los usuarios de los Servicios de Inclusión Social de la localidad, además con los resultados se podrá determinar los aspectos y procesos en los que se necesite fortalecer la filosofía institucional, para planificar actividades alineadas a principios de RSE, que permitan mejorar el desarrollo de las acciones institucionales.

El MIES a nivel nacional tiene unidades desconcentradas zonales y Distritales, en la provincia de Cotopaxi opera la Unidad Desconcentrada Distrital Latacunga tipo A, la cual cumple su gestión enfocada en la siguiente misión específica:

Planificar, coordinar, gestionar y controlar planes, programas y proyectos a nivel distrital, dentro del ámbito de su jurisdicción, de acuerdo con los objetivos, estrategias, políticas, regulaciones y procedimientos definidos a nivel central y zonal, para implementar y brindar a la ciudadanía servicios de calidad, eficientes y eficaces enmarcados en las competencias y misión Institucional (Estatuto Orgánico del Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2020).

Como se señala en el párrafo anterior, los planes, programas y proyectos se anclan en la gestión de Inclusión Económica y la gestión de Inclusión Social, mediante los cuales se atiende a usuarios: niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad en pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad.

Para este trabajo se hará el análisis en uno de los componentes del MIES, que es la

Inclusión Social, en el que se establecen 4 Servicios fuertes institucionales para la atención a la población que se ha mencionado. Los servicios son: Protección Especial, Desarrollo Infantil Integral, Adulto Mayor, Personas con Discapacidad. Además, será importante analizar la situación del ambiente laboral, de los servidores públicos que se desempeñan actualmente en la unidad desconcentrada, cumpliendo funciones en la Unidad de Servicios Sociales, con la finalidad de integrar los elementos que deben plantearse en el modelo de gestión de la responsabilidad social acoplada a la realidad institucional.

Metodología

La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento. Orienta la manera en que se va a enfocar una investigación y la forma de recolectar, analizar y clasificar los datos, con el objetivo de que nuestros resultados tengan validez y pertinencia, y cumplan con los estándares de exigencia científica (Coelho, 2019).

El presente trabajo está definido de acuerdo con el siguiente marco metodológico:

Métodos de Investigación:

Método Deductivo Inductivo

El método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas. Lo anterior quiere decir que se está usando la lógica para obtener un resultado, solo con base en un conjunto de afirmaciones que se dan por ciertas, mediante este método, se va de lo general (como leyes o principios) a lo particular (la realidad de un caso concreto) así lo menciona Westreicher (2020). Cabe señalar que la veracidad de la conclusión obtenida dependerá de la validez de las premisas tomadas como base o referencia. Con base a lo anterior, son estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el

deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica. Ambos métodos son importantes en la producción de conocimiento.

Método Analítico Sintético

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente (Rodríguez, Pérez, & Alipio, 2017)

El presente trabajo de investigación se apoyará con los métodos anteriormente descritos, ya que, según el método deductivo-inductivo, en la primera parte del proceso se procederá con la creación de un cuerpo teórico que explique, a través de principios elementales: la responsabilidad social, política pública, servicios de calidad y la segunda parte del proceso consiste en deducir leyes generales para los fenómenos, constituidas por el cuerpo teórico formado y válidas para explicar/aplicar los fenómenos.

En lo que respecta al método analítico – sintético, se partirá con la desmembración de un todo (responsabilidad social, gestión de responsabilidad social, inclusión social, servicios sociales, procesos institucionales), descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos y después relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado.

Tipos de Investigación

Investigación Cualitativa

La metodología de investigación cualitativa, reconoce al ser humano como productor de conocimientos, a fin de comprender la realidad a través de la construcción de significados, rescatando la heterogeneidad de la sociedad. Su estructura metodológica no es lineal ni previa, la misma emerge en el desarrollo del

estudio a través de un proceso inductivo donde se van reconstruyendo las realidades de los sujetos investigados, desde su ambiente natural (González, Acevedo, Guanilo, & Cruz, 2021).

Por otro lado Ynoub, (2020) citado en González, Acevedo, Guanilo, & Cruz (2021, p. 336) señala que “la metodología de investigación cualitativa hace alusión, simultáneamente, tanto a la manera cómo se enfocan los problemas y cómo se buscan las respuestas a los mismos”.

Este trabajo de investigación, estudiará las prácticas complejas en la Unidad de Inclusión Social, además la descripción de los principales componentes de un modelo de Responsabilidad Social y posibles riesgos para su implementación, con la finalidad de mejorar la gestión de los Servidores en los procesos institucionales y en los Servicios que brindan a los usuarios.

Enfoque y Alcance

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (Danhke, 1989) citado en (Fernández, Hernández, & Baptista, 1997). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. (Fernández, Hernández, & Baptista, 1997)

Este tipo de investigación se utiliza para describir de forma sistemática y precisa los hechos y características de una población o área de interés determinada; describe las características de las personas, situaciones o grupos y la frecuencia con la que ocurren ciertos fenómenos; también sirve para descubrir asociaciones o relaciones entre o entre variables seleccionadas y para responder a preguntas basadas en los eventos en curso del presente (Sabino, 1992).

En este contexto, el trabajo que se realizará se enfocará en describir las características de la realidad de los Servicios de Inclusión Social en el Distrito Latacunga - MIES, con la relación estrechamente directa que tiene con la Responsabilidad Social Empresarial.

Investigación Explicativa

El alcance de la investigación explicativa busca determinar causas de los eventos y establecer relaciones de causalidad. (Álvarez-Risco, 2020)

Para Hernández Sampieri & Fernández Collado (2014) la investigación explicativa va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.

Bajo esta premisa, la presente investigación sí responderá a las inquietudes respecto de las causas que generan atención deficiente a los usuarios en los Servicios Sociales, y las necesidades de los servidores públicos de Inclusión Social respecto a, en relación a tener un modelo de Responsabilidad Social en la institución, se establecerán relaciones de causa y efecto y se propondrá un modelo de gestión que mitigue la problemática.

Población

Los autores Arias, Villasís y Miranda (2016) afirman en su artículo científico:

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio.

Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo (p. 207).

Para el presente trabajo se ha considerado revisar datos levantados de los servidores Operativos y Técnicos de la Unidad de Inclusión Social – Servicios, que pertenecen a la unidad desconcentrada Distrital MIES de la provincia de Cotopaxi (Distrito Latacunga):

Tabla 3 Número de servidores de la Unidad de Inclusión Social – MIES Cotopaxi

PROCESOS DE INCLUSIÓN SOCIAL	ÁREA/SECTOR	GRUPO	N. PERSONAS
Desarrollo Infantil	Servicio de Inclusión Social	Ejecución de planes, programas, proyectos, estrategias y servicios de desarrollo infantil integral, dirigidos a niñas y niños de cero a tres años, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación pobreza y extrema pobreza, situación de vulnerabilidad y grupos de atención prioritaria; y, procesos de Acompañamiento Familiar	602
Protección Especial	Servicio de Inclusión Social	Planificar, coordinar, gestionar y evaluar la implementación de políticas públicas, normas técnicas, modelos de gestión y procedimientos de atención de servicios de protección especial para el fomento de la corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad y la familia.	95

Adulto Mayor	Servicio de Inclusión Social	Ejecución de planes, programas, proyectos orientados a la gestión participativa y protección integral de derechos de los grupos de atención prioritaria, con énfasis en adultos mayores.	78
Personas con Discapacidad	Servicio de Inclusión Social	Planificar, coordinar, regular, articular y evaluar las políticas públicas, planes, programas, proyectos y servicios para la inclusión social y la protección integral de las personas con discapacidad, sus familias y personas de apoyo al cuidado; a través de la implementación de sistemas de protección, atención y cuidado, fortalecimiento de la corresponsabilidad, la promoción del desarrollo familiar y comunitario, con énfasis en poblaciones en situación de pobreza, extrema pobreza o vulnerabilidad.	65
TOTAL, POBLACIÓN SERVIDORES INCLUSIÓN SOCIAL - UNIDAD DESCONCENTRADA DISTRITAL LTGA.			840

Fuente: INFOMIIES.

Muestra

Los autores Arias , Villasís y Miranda (2016) explican que:

En toda investigación siempre debe determinarse el número específico de participantes que será necesario incluir a fin de lograr los objetivos planteados desde un principio. Este número se conoce como tamaño de muestra, que se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos. Este cálculo es diferente para cada investigación y depende, entre otras cosas, de su diseño, hipótesis planteadas, número de grupos a estudiar, y de la escala de medición de las variables.

Las razones para estudiar muestras en lugar de las poblaciones son diversas y entre ellas: ahorrar tiempo, estudiar un número menor de individuos necesariamente se realiza en menor tiempo; en consecuencia se ahorran recursos; estudiar a la totalidad de los miembros con una característica determinada, la selección de la muestra permitirá reducir la

heterogeneidad de una población y en un sentido estricto y ético no es necesario estudiar al total de la población cuando con una proporción de sujetos puede conseguir los objetivos del estudio. (págs. 203, 206)

La muestra obtenida para el presente trabajo de investigación, es de 87 personas, es decir se aplicará los instrumentos de recolección de datos a 87 servidores del área de Inclusión Social, de la unidad desconcentrada distrital Latacunga.

Calculadora de Muestras

Margen de error:

 Nivel de confianza:

 Tamaño de Poblacion:

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 840

Tamaño de muestra: 87

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo, la lista de cotejo, el check list, dependiendo del objeto de análisis que esté investigando y en función de la data que dese obtener (Fidias, 1999).

Este trabajo investigativo se apoyó para la recolección de datos de la siguiente técnica e instrumentos de investigación:

Encuesta/Cuestionario

Se aplicará una encuesta a la muestra obtenida/servidores de la Unidad de Servicios Sociales de la Unidad Desconcentrada del MIES – Cotopaxi. (Ver anexo 1)

Herramienta de medición de datos

Para esta investigación, se ha tabulado los datos y se ha procedido con el análisis estadístico, con la finalidad de realizar un diagnóstico del conocimiento que tiene el personal Técnico y operativo de Servicios Sociales en cuanto a principios de responsabilidad social empresarial y si se evidencia la aplicación de los mismos en los procesos institucionales y atenciones que brindan a los usuarios.

Se hizo el análisis estadístico de las respuestas obtenidas, mediante la agrupación de parámetros porcentuales para determinar dos niveles (Medio y Alto) de cumplimiento de principios de RSE dentro de la institución, de acuerdo con su filosofía institucional y procesos vigentes del código orgánico actual.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes

Para poder realizar el presente proceso de investigación se tomaron en consideración investigaciones previas, la primera es un artículo científico de Perú, desarrollado por Canessa G. y García E. (2021), denominado “El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo”, el cual contempla 6 secciones que detallan: Conceptos, la Historia y Evolución de la Responsabilidad Social en el Mundo y Latinoamérica. En específico se revisa los beneficios de la implementación de las acciones para la Empresa al aplicar el Modelo de RSE Perú 2021, ya que incluye el análisis minucioso para la identificación de los principales *stakeholders*, diversas acciones que se pueden realizar para cada uno de éstos y los beneficios que generan las mismas, puntualmente el modelo desarrolla la relación de la empresa con 7 *stakeholders*: el accionista/inversionista, los colaboradores y sus familias, los clientes, los proveedores, el gobierno, la comunidad y el medio ambiente.

Es necesario indicar que se analizó información relevante en la sección VI, de Estándares Generales; ya que se encontró un amplio rango de códigos, guías, principios y modelos de desempeño diseñados para guiar el comportamiento de las empresas; mismos que son desarrollados por diversas instituciones gubernamentales o no gubernamentales, se verificó información de ISO 26000.

Otra investigación fuente de consulta es el artículo científico de la Universidad Autónoma de México, denominado “Reforma Financiera y la Responsabilidad Social Empresarial en el sector Bancario de México”, realizado por Borboa E. y Delhumeau, Sh. (2017), del cual se incluyó en esta investigación la información de

los Principios del Pacto Mundial, por la importancia de esta iniciativa que data de 1999, en la que los participantes aportan voluntariamente con el objetivo de proveer un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la Responsabilidad Social Empresarial.

En la presente investigación, se ha incluido información de Tesis de Ecuador, la primera desarrollada en Quito por Espinosa, D. (2010) de la Universidad Andina Simón Bolívar, área de Gestión, maestría en Dirección de Empresas, denominada “Análisis y Propuesta de un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial caso: Empresas Ecuatorianas comprometidas con RSE”, describe en el primer capítulo las generalidades de la responsabilidad social empresarial (RSE), y establece diferencias entre conceptos de marketing social, marketing con causa y filantropía; en el segundo capítulo explica particularidades del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres 2008 citado en Vintimilla Urgilés, 2019) y sus miembros; en el tercer capítulo se realiza la presentación del modelo de gestión de responsabilidad social empresarial desde la estrategia empresarial, con la descripción de sus principales componentes y posibles riesgos para su implementación; ya que bajo el contexto del análisis comparativo entre la guía de la norma ISO 26000 y otras normas similares como la SA8000 identifica las causas por las que no existe en algunas empresas del sector una alineación de la estrategia empresarial y prácticas de responsabilidad social. En función a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas sobre diferentes dimensiones, se presenta un modelo de gestión de RS. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Otra fuente de consulta es la Tesis realizada por Vélez, Sh. (2018) del Programa de Maestría en Contaduría Pública, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, con el tema “Importancia de la Propuesta de Un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes de Guayaquil”, en opción al grado académico de Magíster en Contaduría Pública. En el trabajo en mención se hace un diagnóstico de la situación actual de la aplicación de la RSE en las PYMES de la ciudad de Guayaquil, para determinar en qué grado las PYMES la integran en su actividad. Además, se identifican los beneficios de la aplicación de modelos de

Responsabilidad Social Empresarial y finalmente se propone un modelo de RSE para las PYMES de Guayaquil. Finalmente, el trabajo concluye que después de las encuestas realizadas, que el 81,10 % no tienen un conocimiento certero en lo que respecta a responsabilidad social, lo cual ha ocasionado que la practiquen de manera empírica. Además, se afirma que, al momento de la implementación de un plan de responsabilidad social se encuentra con la dificultad de no contar con un mecanismo de medición de resultados, poca capacitación respecto al tema, entre otros.

El trabajo analizado de Bravo, D. (2015) de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí: Manuel Félix López, carrera de Administración Pública para la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, con el tema: Diagnóstico de la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro aplicando Normas ISO 26000, que presenta en el primer capítulo las características y conceptualización de la normativa ISO 26000, para luego en el segundo capítulo detallar el proceso de esta normativa, los elementos, grupos de interés y la herramienta de evaluación aplicable. En el tercer capítulo se hace el análisis de las encuestas aplicadas a 25 funcionarios del MIES – Distrito Chone, con la finalidad de identificar los niveles de cumplimiento de responsabilidad social en función a ocho indicadores establecidos.

En cuanto a las conclusiones, la principal señala que el Distrito Chone – MIES necesita fortalecer estrategias en el ámbito económico, ambiental y social, para lo cual se proponen lineamientos que definieron políticas que permitan mejorar el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social.

1.2. Fundamentación epistemológica. –

1.2.1 Ministerio de Inclusión Económica y Social

Para comprender de mejor manera la operatividad y visión del Ministerio, es necesario conocer su estructura distributiva y sus programas:

En (2015), Piedra explica estos aspectos:

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) renueva su estructura para mejorar la aplicación de las políticas sociales. El nuevo Ministerio parte de la visión del buen vivir y el desarrollo centrado en las personas, y exhibe las siguientes transformaciones:

Considerar el bienestar y el buen vivir como un bien público, cuyo acceso está garantizado por la ciudadanía y clasificado por la diversidad propia de la población y sus necesidades específicas. El Estado se enfoca prioritariamente en generar oportunidades para todos en equidad, atiende directamente a la población con mayores necesidades y promueve su acceso autónomo en el futuro.

El nuevo modelo que considera la estructura distributiva como parte del patrón de desarrollo económico, propone la equidad como eje de la economía y sistema económico en función de la equidad. En el modelo neoliberal la política social compensatoria había servido para amortiguar las consecuencias de la política económica y el ámbito de “lo social” se había asociado a la pobreza.

Recuperar el Estado como actor articulador, impulsador, rector y referente ético de las acciones públicas. La corresponsabilidad es una participación que exige derechos, pero también toma a cargo la vida de los beneficiarios, la de su familia y sus potencialidades. La corresponsabilidad es equidad entre hombres y mujeres, entre la economía monetaria y la economía del cuidado. (pág. 98)

1.2.2 Programas del Ministerio Inclusión Económica y Social

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, es una entidad pública que ejerce rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida, con prioridad en la población más vulnerable en niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con

discapacidad y aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de fortalecer su movilidad social y salida de la pobreza (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2021)

A continuación, se presenta la descripción de los programas de los procesos de Inclusión Social del MIES:

Tabla 4. Programas del Ministerio de Inclusión Económica y Social

Programa	Descripción
Erradicación de la mendicidad	Es un proyecto que busca retirar a niñas, niños, adolescentes, discapacitados y adultos mayores de las calles y restituir sus derechos.
Gestión de Riesgos	Dirige y gestiona acciones para reducir y enfrentar los riesgos efecto de desastres naturales o situaciones de emergencia.
Acogimiento Familiar	Garantiza que las niñas, niños y adolescentes maltratados o en condición de abandono sean acogidos en un hogar adecuado, registrado y calificado previamente.
Creciendo con Nuestros Hijos	Es un servicio que consiste en la visita de educadoras/es familiares a los hogares para realizar actividades grupales demostrativas con los padres y madres.
Centros Infantiles del Buen Vivir	Son espacios físicos creados para la atención de niños y niñas de 1 a 3 años de edad, cuyos padres y madres trabajan fuera de casa o no tienen un familiar adulto que se responsabilice de su cuidado y protección adecuada.
Atención a personas adultos mayores	Atender a personas adultas mayores (con dependencia leve, intermedia o moderada), durante 8 horas diarias los 5 días de la semana, sin necesidad de ser internadas.
Atención a personas con discapacidad	Generar actividades de cuidado y desarrollo para las personas con discapacidad leve, intermedia o moderada que requieran atención los cinco días de la semana, durante 8 horas diarias.
Bono de Desarrollo Humano	Mejorar las condiciones de vida de las familias en condición de extrema pobreza a través de transferencias monetarias, condicionadas en materia de salud y educación.
Crédito de Desarrollo Humano	Promover el emprendimiento económico de las personas que reciben el Bono de Desarrollo Humano para lograr mejorar su condición de vida.

Fuente: INFOMIES

El Direccionamiento estratégico del Ministerio de Inclusión Económica y Social establece en el:

Artículo 1:

Misión. - Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.

Artículo 2:

Visión. - Ser el referente regional y nacional en la definición y ejecución de políticas de inclusión económica y social, contribuyendo a la superación de las brechas de desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana.

Artículo 3:

Valores. - La gestión de la Institución se sustentará en los siguientes valores:

- a. Integridad: Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.
- b. Transparencia: Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.
- c. Calidez: Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.
- d. Solidaridad: Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.

e. Colaboración: Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.

f. Efectividad: Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuesto en su ámbito laboral.

g. Respeto: Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.

h. Responsabilidad: Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

i. Liderazgo democrático: Tomar decisiones después de fomentar la discusión grupal.

Las actividades institucionales del MIES y las funciones a desempeñarse en los diferentes cargos de los equipos que son parte de la institución, están divididos en dos grandes procesos: Inclusión Económica e Inclusión Social. Para fines del presente trabajo de Investigación, se va a analizar y trabajar con los Servicios que se brindan dentro de Inclusión Social, esta unidad tiene definida su misión, misma que está contemplada en el Estatuto Orgánico (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2021).

1.2.3 Procesos de Inclusión Social

Misión: Dirigir y proponer políticas públicas de prevención y protección que contribuyan a la promoción y restitución de los derechos sociales de las personas durante su ciclo de vida, mediante normas, estrategias y acciones afirmativas para la prestación de servicios integrales de inclusión social con calidad y calidez, con énfasis en aquella población que se encuentran en situación de pobreza y extrema-pobreza, vulnerabilidad y grupos de atención prioritaria.

Es importante tener claridad sobre las connotaciones que implica la Inclusión Social:

1.2.4. Inclusión Social

Se entiende por problemas de inclusión social, aquellos que afectan severamente la calidad de vida de una parte de la población, a nivel material y simbólico. Estos problemas refieren a las desventajas de individuos o de grupos sociales que surgen por estar excluidos de las oportunidades compartidas por otros (Sen, 2000), de acuerdo con Sen, el análisis de la exclusión social se sitúa en un marco que desborda la noción de pobreza, para entenderla como privación de capacidades que las personas valoran por alguna razón. Si bien la privación puede derivarse de aspectos económicos, no es la única dimensión que puede estar detrás de la exclusión social. Por el contrario, las privaciones son multidimensionales y por ello también son multidimensionales las modalidades de la inclusión social.

En este sentido se comprende, que la inclusión social es la tendencia a posibilitar que personas en riesgo de pobreza o de exclusión social tengan la oportunidad de participar de manera plena en la vida social, y así puedan disfrutar de un nivel de vida adecuado. La inclusión social se preocupa especialmente por personas o grupos de personas que se encuentran en situaciones de carencia, segregación o marginación.

En 2002, Vila, L. manifiesta:

Las democracias industriales europeas contemporáneas disponen de una Política Social que asegura y garantiza los valores (igualdad, justicia, democracia, libertad, imperio de la ley) de su modelo social. Por ello cae de su naturaleza su compromiso con la inclusión social. El envejecimiento de las estructuras protectoras del Estado presta creciente urgencia a la necesidad de inclusión social. Por otra parte, los imperativos económicos presionan hacia unas políticas de inclusión de carácter paliativo o simplemente facilitador de acceso a los bienes y servicios (p. 19). Por este motivo

El autor propone la coexistencia de dos tipos de sociedades, la «compasiva» y la «incluyente». Ambas comparten estrategias de valoración de lo político, cultura de la participación, nueva ciudadanía, diálogo de culturas, primacía de la educación y movilización de todos los actores políticos para el acuerdo sobre un nuevo pacto social (Vila López, 2002, p. 14).

En función a lo planteado en los objetivos del trabajo investigativo, es relevante conocer a profundidad el origen de la Responsabilidad Social, sus elementos, características, normativa y tipos, grupos de responsabilidad y herramientas vinculadas a su preparación, implementación y evaluación. Para lo cual, se incluyen conceptos e información que se encuentran en el sitio web del IRSE-Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (Empresarial, 2016):

1.3 Vértice 1. Valores y principios

Principios de la responsabilidad social

La dignidad de la persona humana. - Una sociedad justa puede ser realizada solamente en el respeto de la dignidad trascendente de la persona humana. Ésta representa el fin último de la sociedad, que está a ella ordenada.

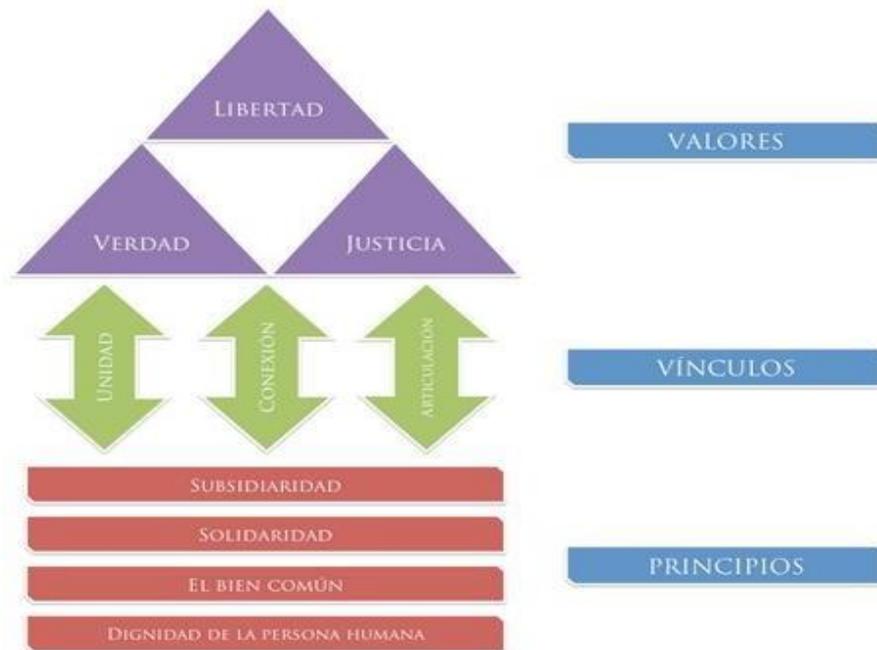
El bien común. - Es el conjunto de condiciones de la vida social que hacen posible a las asociaciones, y a cada uno de sus miembros, el logro más pleno y más fácil de la propia perfección.

La solidaridad. - Es la determinación firme y perseverante de empeñarse por el bien común; es decir, por el bien de todos y cada uno, para que seamos verdaderamente responsables de todos, pretendiendo su igualdad en dignidad y derechos.

La subsidiariedad. - Todas las sociedades de "orden superior" deben lograr una actitud de ayuda, por tanto, de apoyo, promoción, desarrollo respecto a las sociedades reconocidas como "menores".

Se presenta la gráfica que muestra la conexión e interrelación entre los valores, vínculos y principios de la Responsabilidad Social, para comprender que deben estar alineados de manera permanente:

Gráfico 1 Valores y principios de la RS



Fuente: Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, recuperado de: <http://www.irse-ec.org>

Valores básicos de la responsabilidad social

- 1. La verdad,** la convivencia de los seres humanos es ordenada, fecunda y conforme a su dignidad de personas, cuando se funda en la verdad.
- 2. La libertad,** Toda persona humana tiene el derecho natural de ser reconocida como un ser libre y responsable; el derecho al ejercicio de la libertad es una exigencia inseparable de la dignidad de la persona humana.
- 3. La justicia,** Dar a cada uno lo que le corresponde. Actitud de reconocer al otro como persona, como criterio determinante de la moralidad en el ámbito intersubjetivo y social. Buscar la equidad. Este valor resulta particularmente importante en el contexto actual, en el que el valor de la persona, de su dignidad y de sus derechos, a pesar de las proclamaciones de propósitos, está seriamente amenazado por la difundida tendencia a recurrir, exclusivamente, a los criterios de la utilidad y del tener.

Vértice 2. Objetivos y metas del milenio

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda, la conocida como Agenda 2030, que recoge los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecidos por la Organización de Naciones Unidas. (Naciones Unidas, 2019)

A continuación, la gráfica de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que agrupan las diferentes necesidades y exigencias de la humanidad en un contexto global:

Gráfico 2 Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

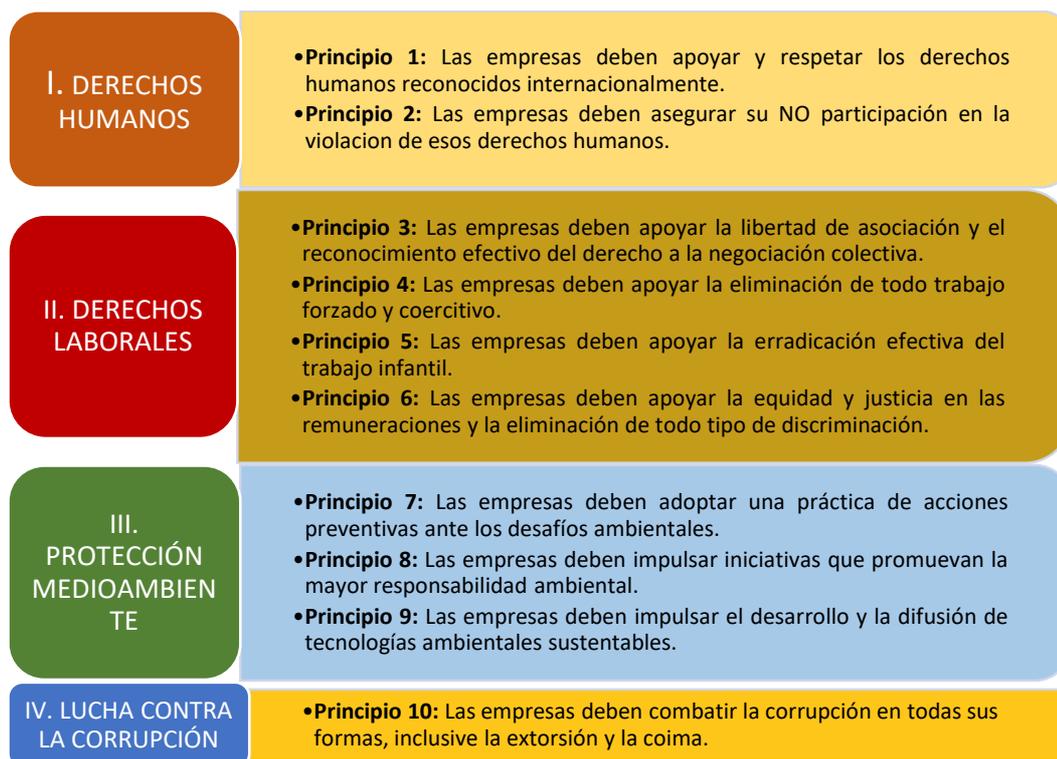
Es importante resaltar que las empresas, organizaciones e instituciones deben comprender en qué consisten los ODS y mostrar su compromiso por actuar en la contribución de los mismos. Para ello es recomendable empezar a introducir en la empresa el lenguaje utilizado en el nuevo marco y crear políticas internas que contengan el compromiso con los ODS o incorporarlo en las ya existentes (código de conducta, código ético, políticas de RSC, etc.) (Naciones Unidas, 2019)

Vértice 3. Principios del pacto global

Kofi Annan, el día 26 de junio del año 2000 durante el Foro Económico Mundial oficializó el acuerdo que firmaron más de 1300 empresarios, representantes de las más importantes corporaciones a nivel mundial, el llamado Global Compact (Pacto Global).

Se impusieron una meta bastante ambiciosa y de características profundas: hacer de la economía mundial algo auténticamente sostenible, con base a la aplicación de los siguientes principios:

Gráfico 3 Principios del Pacto Global



Fuente: Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, recuperado de: <http://www.irse-ec.org>

Respecto a los participantes del Pacto Mundial, es importante conocer lo resaltado en 2018 por (Borboa & Delhumeau):

Es una iniciativa que data de 1999, en la que los participantes ingresan voluntariamente con el objetivo de proveer un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la RSE. Pueden intervenir en el mismo: los gobiernos, las compañías y sus trabajadores, beneficiando a las localidades en la medida que hay empresas socialmente responsables. Al apoyar el Pacto Mundial, los participantes deciden incorporarse a una red de empresas empeñadas en mejorar las prácticas comerciales, en cuatro áreas en las que se puede propiciar una globalización más justa e incluyente: los derechos humanos, las normas laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. (pág. 42)

En este contexto, es necesario hacer énfasis en la importancia del aporte de empresarios de distintos lugares del mundo en el Pacto Global, el cual principalmente tiene que ver con el enfoque de derechos y en el rostro humano que debe caracterizar a las actividades empresariales y operativas, se deja de lado el buscar solamente utilidades unidireccionales, más bien se debe distribuir para todos los interesados tanto internos como externos.

Vértice 4. Norma ISO 26000 de RS

Esta Norma Internacional (no certificable) fue liberada el 1^{ro} de noviembre de 2010. Se desarrolló utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos -en el que formó parte el presidente ejecutivo del IRSE- de- más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos procedían de grupos distintos: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; ONG, apoyo, investigación, academia.

Se presenta una rueda de atributos que grafica la interdependencia de la Organización/Empresa, con los Principios y necesidades de los usuarios internos y externos, contemplados en las Normas ISO 26000:

Gráfico 4 Principios del Pacto Global



Fuente: Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, recuperado de: <http://www.irse-ec.org>

Vértice 5. Sistema de Gestión SGE 21

La Norma de Empresa SGE 21 es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en Gestión Ética y Responsabilidad Social.

El sistema de gestión SGE 21 ha sido el elegido tanto por empresas multinacionales de primera línea como por pequeña y mediana empresa. Parte de modelos consolidados como los de calidad y medioambiente, a los que enriquece a través de una visión multistakeholder.

1.3.1 Grupos de Interés Responsabilidad Social

Es necesario conocer los grupos en los que se enfoca el accionar de la Responsabilidad Social, es así que el buen funcionamiento de cualquier política o estrategia de responsabilidad social depende en gran medida de una correcta identificación y priorización de los grupos de interés que se relacionan con la institución. El personal empleado se refiere a las personas que laboran en la organización, son estas las que llevan a la práctica su misión, quienes traducen la

estrategia en acciones concretas para lograr los objetivos y quienes construyen con su trabajo diario la identidad de esta. Los clientes son depositarios de derechos que se transforman en obligaciones ineludibles para la empresa. Los proveedores integran la gestión responsable en la cadena de suministro. La competencia representa la ventaja competitiva a la hora de desarrollar acciones de mayor flexibilidad, más cercanía a los problemas de la comunidad. El territorio se refiere al entorno o comunidad que se relacionan con la institución, con el objetivo de actuar de forma responsable. (De Miguel, 2011)

Atendiendo a estas consideraciones, los grupos de responsabilidad social constan de las personas que la afectan o que son afectadas por esta, los intereses, las demandas y las expectativas que están en juego en cada caso y el poder real que tiene cada uno en esta red de relaciones, dentro de esta se encuentran los clientes, proveedores, la comunidad local, nacional y ahora más que antes, la internacional con sus distintos colectivos y grupos de interés como gobiernos, sindicatos, movimientos sociales, medios de comunicación (Cuesta, 2010.)

En atención a lo afirmado por los autores, se define que la perspectiva social es un lugar destacado en la preocupación de la empresa, siendo el interés mejorar el nivel de satisfacción de los principales grupos de la organización, considerándolos también como colaboradores en actividades de producción de la institución pública contribuyendo al desarrollo sostenible.

1.3.2 Aspectos de la Responsabilidad Social

La institución socialmente responsable es aquella que se preocupa del beneficio social y de las partes interesadas desde la propia gestión y actividad de la organización, de manera transversal, sin olvidar su participación en proyectos de coste social, que pueden y deben jugar un papel dentro de su política de Responsabilidad Social, hace referencia a tres aspectos: los aspectos económico financieros y de gestión, el objetivo último de cualquier organización es obtener el máximo beneficio económico, sin embargo, para una empresa socialmente responsable, el objetivo será la rentabilidad económica alcanzada de una forma sostenible y en armonía con el medio natural y social, así como un total

transparencia informativa en su gestión (Lacalle, 2012).

Los aspectos medioambientales, la degradación del medio ambiente y los innegables peligros del cambio climático, en este sentido las instituciones juegan un papel crucial tratando de reducir y limitar el efecto que, como consecuencia del proceso productivo, pueden llevar a cabo sobre el medio ambiente (Carrión, 2012).

En este sentido, se debe considerar en los procesos institucionales y de las organizaciones la perspectiva social, ya que es preponderante mejorar la satisfacción de los grupos de stakeholders.

1.3.3 Herramientas de Evaluación Responsabilidad Social

El benchmarking ha sido una herramienta de las instituciones en la lucha para conseguir un conjunto de elevados estándares de desempeño en cualquier área de la empresa, puede ser utilizado de manera efectiva en áreas de responsabilidad pública, así también es de gran utilidad en las áreas de responsabilidad social y comportamiento ético. Aplicar esta herramienta permite tener una operatividad tanto competitiva como funcional, de la mano de normas, leyes, informes exhaustivos y comprensivos sobre la responsabilidad pública (González, 2012).

Al mismo tiempo, que en las empresas y organizaciones se establecen herramientas de evaluación de cumplimiento de responsabilidad social, se debe contemplar el manejo del Círculo de la mejora continua, es decir se debe considerar el núcleo de toda iniciativa de calidad, permitiendo abordar actividades desde la más compleja a la más sencilla. El proceso de gestión de cualquier actividad en cualquier organización debe estar estructurado en cuatro tipos de actuaciones que se representan habitualmente mediante el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar: P.D.C.A., siglas en inglés (Plan, Do, Check, Act). Es una metodología recomendada para la realización de cualquier actividad que permite lograr los resultados esperados en forma sistemática, partiendo de información confiable para la toma de decisiones (Díaz, 2011).

En consecuencia, las herramientas de evaluación de la responsabilidad social

permiten determinar el nivel de cumplimiento de los parámetros que establecen las normas dirigidas a mejorar la competitividad de la institución, en el ámbito de desarrollo humano, gestión de calidad, crecimiento económico y cuidado del medio ambiente, de acuerdo al criterio de los autores se establece la herramienta benchmarking, el círculo de la mejora continua, con el apoyo de la encuesta y la entrevista utilizado en las empresas públicas.

1.3.4 Sistema de Gestión Responsabilidad Social

Los sistemas de gestión de responsabilidad social pretenden buscar la excelencia en la empresa, con la incorporación de tres facetas del desarrollo sostenible, la económica, la social, y la medioambiental, lo cual favorece la consolidación de la empresa, promueve su éxito económico y afianza su proyección de futuro, para lo cual debe cumplir con aspectos como documentar los procesos, actividades o tareas a realizar, planificar las actividades, efectuar un adecuado seguimiento y control, tomar acciones correctivas, efectuar la evaluación, revisar el sistema periódicamente (Fernández, 2012).

La utilidad de los indicadores de responsabilidad de sostenibilidad reside en la información que proporcionan a los gestores públicos y al público en general para poder hacer el seguimiento de determinadas medidas y políticas, este enfoque distingue tres tipos de indicadores: indicadores de presión, reflejan presiones directas e indirectas provocadas por las actividades humanas sobre el medio ambiente, indicadores de estado, describen la calidad del entorno, la cantidad, la calidad de los recursos naturales implicados en los procesos de explotación socioeconómica, indicadores de respuesta reflejan en qué medida la sociedad responde a los problemas ambientales, indican el nivel de esfuerzo social y político en materia ambiental (Muñoz, 2010).

Es importante destacar que los modelos de Responsabilidad Social representan un marco de referencia para la mejora del desempeño empresarial de las organizaciones, basado en la integración voluntaria en su política y estrategia y en sus procedimientos de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y diálogo transparente

con sus grupos de interés, responsabilizándose así de los efectos que se derivan de sus acciones, mediante indicadores como comportamiento de la organización con los usuarios, comportamiento de la organización con los proveedores, comportamiento de la organización con los trabajadores, comportamiento de la organización con la comunidad local y la sociedad, comportamiento de la organización con la administración pública (De la Red, 2009). Bajo esta premisa, los sistemas de gestión de responsabilidad social permiten medir el cumplimiento de las instituciones en cuanto a la sostenibilidad, para lo cual se elabora esta herramienta mediante indicadores que están dirigidos a los usuarios, a los proveedores, al talento humano, a la comunidad y el medio ambiente, con la finalidad de conocer si la organización tiene un carácter responsable hacia la sociedad.

Una vez conocido el enfoque, aspectos particulares y funcionalidades de la Responsabilidad Social, es necesario identificar características, elementos y particularidades de modelos de RSE, para lo cual se incluye información específica de acuerdo al criterio de diferentes autores.

1.3.5 Responsabilidad Social Empresarial

Según el libro Verde de la Unión Europea, la RSE es “donde las empresas se interesan por las preocupaciones sociales y ambientales de sus operaciones comerciales y la reacción que estas tengan con sus interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 7).

No fue hasta la última década del pasado milenio que este concepto empezó a cobrar fuerza, incorporándose a la cultura organizacional de muchas compañías. De acuerdo a Gestipolis.com, un portal especializado en negocios, la llegada de la globalización, el desarrollo de la conciencia ecológica, las mayores exigencias de los usuarios y las nuevas tecnologías fueron algunos de los factores que incentivaron el auge de la RSE.

En este punto cabe registrar los beneficios que alcanzan las empresas e instituciones, al adoptar modelos de RSE, esta información se analizó en el 2021

por (Canessa Illich & García):

- Reduce los costos operativos.
- Reduce el ausentismo.
- Baja la rotación del personal.
- Reduce el stress y motiva al personal.
- Mejora la eficiencia y el rendimiento.
- Forma líderes.
- Mejora la imagen.
- Genera identificación con la empresa e integración del personal.
- Mejora el clima organizacional.
- Brinda un aspecto humano a la empresa y la pone en contacto directo con la sociedad.
- Desarrolla a las personas en el plano personal como profesional.
- Beneficios de la implementación de las acciones para los Colaboradores y sus familias
- Calidad de vida familiar.
- Motivación e integración de los colaboradores.
- Descubrimiento y reconocimiento de habilidades.
- Mejora de las relaciones interpersonales.
- Mejores condiciones laborales.
- Acceso a proyectos familiares de ayuda (pág. 46)

En este contexto, se requiere la articulación de todos los equipos que conforman las empresas, para que desde sus competencias en las diferentes áreas planifiquen las actividades y acciones pertinentes de manera integral.

En 2021 (Canessa Illich & García) afirman que el contar con un modelo de Responsabilidad Social Empresarial representa una ventaja Competitiva:

En el entorno altamente competitivo en el que se desenvuelven las empresas de hoy, cada vez es más complicado construir una ventaja diferencial. Los productos tienden a ser similares y lo que los diferencia son elementos más bien simbólicos que características tangibles. En economías de países

desarrollados, características como la calidad o el precio son comunes a todos los productos, de la misma categoría.

Lo mismo sucede con las empresas: lo intangible cada vez cobra una mayor importancia para diferenciarse de la competencia. La batalla es por ocupar un espacio en la mente de los consumidores, inversionistas, proveedores; es decir, lo que se busca conquistar es la conciencia de la sociedad y, en este contexto, la responsabilidad social ofrece una posibilidad de diferenciación, que bien aprovechada puede ser determinante en el éxito de una empresa. (pág. 37)

1.3.6 Norma ISO 26000

Es una estructura organizacional de alcance mundial, define a la responsabilidad social como la responsabilidad que tienen las instituciones ante los impactos que sus decisiones y actividades, ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tomar en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, este integrada en toda la organización y se lleve a la practica en sus relaciones dentro de su esfera de influencia (Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España, 2012).

La ISO 26000 es la base de la Responsabilidad Social en el mundo, debido a que sus contenidos son guías para las instituciones, organizaciones y empresas para realizar eficientemente la aplicación de principios, valores y procesos sobre los derechos humanos, medio ambiente, ambiente laboral, trabajo con los clientes internos y externos y la comunidad. (Nueva Norma ISO 26000:2010 "Guía de Responsabilidad Social", 2010)

ISO 26000: En junio de 2002, el Comité de Consumidores de la International Standards Organization se reunió en Trinidad y Tobago con el fin de lanzar la

discusión sobre el desarrollo de una ISO sobre RSE. La investigación que presidió esta convocatoria encontró que:

A pesar de las grandes diferencias existentes entre empresas, sectores y países, hay una fuerte necesidad de hacer aproximaciones a lo que debería ser la responsabilidad social corporativa, las cuales deberían ser flexibles y prácticas para que puedan ser usadas por empresas pequeñas, medianas y grandes, que operan tanto en los países desarrollados como en aquellos en vías de desarrollo (Canessa Illich & García, 2021, p. 74).

Los elementos que permiten la construcción de las Normas ISO 26000, son los componentes contemplados en el Pacto Global, ya que se analizan las mismas aristas, como se señala a continuación:

El Pacto Global es una iniciativa de las Naciones Unidas que vincula cuatro grandes frentes que son los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción, ha puesto de cara a las instituciones de los gobiernos, a la realidad de reevaluar sus estrategias de responsabilidad social corporativa, estos principios no solo ven en la transparencia, un ámbito significativo para el análisis y clasificación de viabilidad y oportunidad de los Estados, sino en la convivencia pacífica, los índices medidores de desarrollo (Gómez, 2012).

La figura 5 presenta los 7 principios que aplican las normas ISO 26000:

Gráfico 5 Principios de la Responsabilidad Social



Fuente: Nueva Norma ISO 26000, 2010. Recuperado de <https://www.globalstd.com/>

En este contexto, es importante conocer qué significan los principios y sus implicaciones en el quehacer de las instituciones, empresas u organizaciones. Según Cattán Veas & Villalta Báez (2013) las definiciones de los principios son:

- **Transparencia:** radica en que una organización debe ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente.

Las organizaciones deben revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debe estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.

- **Comportamiento ético:** implica que el comportamiento de una organización se fundamente en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores comprenden el respeto por las personas, animales, medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de las partes interesadas.
- **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** se debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos de la organización pueden limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también tienen derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización.
- **Respeto al principio de legalidad:** la organización debe aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. Éste se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Lo anteriormente descrito va de la mano con la gestión de la calidad, para lo cual también se han establecido normas para el efecto, para citar están las ISO 9000, que permiten a la organización cumplir con los requisitos de calidad que se ofrece en servicios y productos al cliente y con los requisitos reglamentarios aplicables para mejorar la satisfacción del cliente, además, de lograr la mejora continua de su rendimiento en la búsqueda de esos objetivos. La ISO 14000 se ocupa de la gestión ambiental, es decir, lo que la organización hace para reducir al mínimo los efectos perjudiciales sobre el medio causado por sus actitudes, y lograr la mejora continua de su desempeño ambiental (Gil, 2011).

Retomando los principios y elementos que intervienen en la responsabilidad social, se debe tener en cuenta que existen estándares de evaluación de la responsabilidad social, mismos que permiten conocer si la institución cumple con los requisitos que éstas solicitan mediante las normas establecidas, de esta manera las organizaciones utilizan la ISO 26000 que regulan que las actividades que ejecutan vayan dirigidas a los parámetros de la responsabilidad social, el Pacto Global que es emitido por las Naciones Unidas procurando que la empresa se apegue a los objetivos de esta institución para erradicar la corrupción y la pobreza, además también se utiliza la ISO 9000 que evalúa la gestión de calidad en servicio al usuario que brinda las entidades públicas (Gómez, 2012).

Ante lo expuesto, es preciso detallar las materias fundamentales o dimensiones sobre las cuales se trabaja en el modelo de responsabilidad Social con Normas ISO 26000. Las 7 materias fundamentales son tomadas de la (Guía ISO 26000 Responsabilidad)

1.3.7 Materias fundamentales de la responsabilidad social

Como parte de la definición del alcance de la responsabilidad social de una organización, se deben identificar los asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, considerando las siete materias fundamentales de responsabilidad social, mismas que se detallan a continuación:

Materia fundamental I.- Gobernanza de la organización

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos. Los sistemas de gobernanza cambian, dependiendo del volumen, tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que se desenvuelve. Estos están encaminados por una persona o conjunto de personas que tienen la potestad y responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización. La gobernanza de la organización es un elemento transcendental para incorporar la responsabilidad social y para lograr que la Organización responda por los impactos de todas sus disposiciones y acciones.

Materia fundamental II.- Derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Existen dos categorías de derechos humanos:

- a) La categoría de derechos civiles y políticos; incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.
- b) La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales; incluye derechos como el derecho al trabajo, alimentación, salud, educación y seguridad social.

Los Estados tienen la obligación y responsabilidad de respetar, salvaguardar, efectuar y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene este compromiso, incluso dentro de su esfera de influencia.

Materia fundamental III.- Prácticas laborales:

Las prácticas laborales socialmente responsables son fundamentales para la justicia social, la estabilidad y la paz. Las prácticas laborales conllevan la incorporación y desarrollo de trabajadores; procedimientos disciplinarios, ascensos de trabajadores; finalización de la relación laboral; formación y perfeccionamiento de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en especial la jornada laboral y el salario.

Materia fundamental IV.- El medio ambiente:

La responsabilidad ambiental es un aspecto importante dentro de la responsabilidad social ya que es una herramienta necesaria para sobrevivir y mantener el bienestar de los seres humanos. Las actividades, acciones y decisiones de las organizaciones tienen una repercusión en el medio ambiente debido a los recursos que se utilizan, la generación de residuos, la contaminación, entre otros. Para disminuir los impactos ambientales las instituciones deben implementar mecanismos, establecer normas como la ISO 14000 para mejorar la calidad de vida.

Materia fundamental V.- Prácticas justas de operación:

Las prácticas justas de operación consisten en como la institución aplica la conducta ética en sus relaciones con otras organizaciones, instituciones públicas, privadas, accionistas, proveedores, clientes externos, clientes internos y competidores con el fin de obtener resultados positivos. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad.

Materia fundamental VI.- Asuntos de consumidores:

Las organizaciones que brindan bienes y servicios a sus clientes tienen responsabilidades con ellos. Estos compromisos con los consumidores conllevan a dar información precisa utilizando información verdadera, transparente, y necesaria para el marketing, promoviendo el consumo sostenible, la creación y diseño de bienes y servicios que todos puedan obtener y poder satisfacer las necesidades de los más vulnerables

Materia fundamental VII.- Participación activa y desarrollo de la comunidad:

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de

manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos.

Otra forma de contribuir a la presente investigación, es incluir información de otros modelos RS que existen hace años y que se han aplicado en organizaciones, con la finalidad de hacer un análisis comparativo de sus dimensiones, elementos y efectos:

1.3.8 Modelo de actuación social corporativa de Carroll

El primero de los modelos es el propuesto por Carroll (1979), según el cual, la actuación social de una empresa se basa en tres dimensiones: la definición básica de responsabilidad social, los activos sociales y la respuesta social. La primera dimensión del modelo, abarca “las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las empresas en un momento dado”. La segunda dimensión, los activos sociales, hace referencia a la identificación de las áreas temáticas con las que las responsabilidades anteriormente mencionadas, están ligadas; y la identificación de las cuestiones sociales a las que la empresa debe dirigirse, las cuales varían en función de la época y el sector. La tercera dimensión, la respuesta social, se entiende como el modo en que la empresa responde a los problemas sociales. Esta respuesta social, puede ser de reacción, defensa, acomodación o pro-acción (Barrio Freire, 2016)

La tabla 5, representa las tres dimensiones del modelo de Comportamiento Social Corporativo de Carroll.

Tabla 4 Dimensiones del modelo de Actuación Social Corporativa de Carroll.

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Económico Legal Ético Discrecional
ACTIVOS SOCIALES	Se exponen los siguientes a modo ilustrativo, ya que cada empresa debe identificar los suyos: Consumo, medio ambiente, discriminación, seguridad de los productos, seguridad ocupacional, accionistas.
RESPUESTA SOCIAL	Reacción Defensa Acomodación Proacción

Fuente: Carroll (1979)

A partir de estas tres dimensiones, Carroll (1979) presenta un esquema de actuación a través del cual, las empresas pueden identificar, por un lado, el tipo de responsabilidad, por otro lado, la temática de actuación (consumo, medio ambiente, discriminación, seguridad del producto, seguridad del trabajador, accionistas), por último Barrio Freire (2016) indica que la manera en la que la empresa va a afrontar cada temática de actuación y responsabilidad (reactiva, defensiva, acomodadiza o proactiva)

1.3.9 Modelo de actuación social corporativa de Wartick y Cochran

Wartick y Cochran (1985) añaden un esquema de principios, procesos y políticas, para presentar lo que ellos mismos denominan como la evolución del modelo de actuación social.

Como se puede observar en la figura, este modelo mantiene las dimensiones de la definición básica de RSC y de la respuesta social del modelo de Carroll. El cambio se presenta en los activos sociales, ya que, para Carroll, esta dimensión consiste únicamente en áreas temáticas, es estática; mientras que Wartick y Cochran (1985) señalan el proceso de gestión de activos sociales, que varía en función de la empresa, no obstante, en general se pueden distinguir las siguientes tres etapas: (Barrio Freire, 2016)

- Identificación de los activos sociales.
- Análisis de los activos sociales
- Desarrollo de la respuesta

Esta nueva dimensión, se presenta como la última dimensión del modelo de actuación social corporativa – representa una extensión directa de la respuesta social:

Tabla 5 Modelo de Wartick y Cochran.

	Modelo Wartick y Cochran
PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Económico Legal Ético Discrecional
RESPUESTA SOCIAL	Reacción
	Defensa
	Acomodación
GESTIÓN DE ACTIVOS SOCIALES	Proacción
	Identificación de las cuestiones sociales
	Análisis de las cuestiones sociales
	Desarrollo de la respuesta

Fuente: Wartick y Cochran (1985)

El trabajo se plantea para una institución Pública que es el Mies, por lo que se debe dar a conocer el contexto de lo público y términos inherentes a su estatuto orgánico, naturaleza y operatividad:

1.4 Políticas Públicas

Es importante recordar el significado de los términos por separado, para concretar una idea generalizada del concepto que se desea conocer, en este sentido se presentan las siguientes definiciones:

1.4.1. Política

Entiéndase la política como ciencia y arte de gobernar que trata de la organización y administración de un Estado en sus asuntos e intereses. (Pérez, 2012)

Otro autor define a la política como un comportamiento propositivo, intencional, planeado, no simplemente reactivo, casual. Se pone en movimiento con la decisión de alcanzar ciertos objetivos a través de ciertos medios: es una acción con sentido. Es un proceso, un curso de acción que involucra todo un conjunto complejo de decisiones y operadores (Aguilar Villanueva, 2014) .

La política como finalmente lo señala Luis Aguilar Villanueva es entonces un resultado de enfrentamientos y compromisos, de competiciones y coaliciones de

conflictos y transacciones convenientes.

1.4.2. Definición de lo Público

Entiéndase por público como un adjetivo notorio, patente, visto o salido por otros del común de la sociedad, relativo al pueblo, común del pueblo o sociedad (Ruiz López & Cárdenas Ayala, 2005). Según Bazúa & Valenti (1992) es el conjunto de bienes privados y públicos, menos el conjunto de males privados y públicos, que los miembros de una sociedad producen y consumen. Al haber determinado los criterios y definiciones respecto a los dos términos, se describe lo que se define como política pública:

1.4.3. Política Pública

Las Políticas Públicas según Ruiz López & Cárdenas Ayala (2005, sección definición, párrafo 3) son “el conjunto de actividades de las instituciones de gobierno, actuando directamente o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos” en este contexto, es necesario señalar que las políticas públicas están ligadas a procesos que conllevan tomar decisiones que afectarán de manera positiva o negativa a la población.

Finalmente, para comprender mejor el sentido de las políticas públicas se puntualiza que:

Son acciones que permiten un mejor desempeño gubernamental, tanto al interior como al exterior del aparato público, a partir de cuatro supuestos: el interés público, la racionalidad, la efectividad y la inclusión. Tales premisas se logran a través del uso racional de los recursos públicos, la focalización de la gestión gubernamental a problemas públicos acotados y la incorporación de la participación ciudadana (UNESCO, 2021, sección ventaja, párrafo 2).

1.4.4 Importancia de las Políticas Públicas

Las Políticas Públicas son importantes porque tienen la potencialidad de resolver problemas concretos, de promover integración social: es decir, permitir que la gente viaje en el “mismo avión” (Ruiz López & Cárdenas Ayala, 2005).

Por otro lado, en cuanto a ideologías, Tamayo Saez, (2003) afirma que las políticas públicas deben establecerse dentro de un marco que abarque el bien común de toda la comunidad, sin distinción de ideologías ni partidismos, y con la profunda decisión de que deben ser tomadas con total prescindencia de intereses privados con vocación de servicio y esencialmente con transparencia y responsabilidad.

Bajo las premisas citadas, a este respecto, los autores se refieren al trabajo permanente de establecimiento de equidad, aunque en la práctica, algunas políticas favorecen a unos en desmedro de otros, sin embargo, no se debe dejar de lado a las minorías.

Importancia de la Política Pública en el MIES

El Gobierno Nacional, a través del MIES, impulsa políticas públicas que buscan la inclusión económica y social, así como la participación activa de las personas en diferentes actividades y procesos del Ministerio, con la finalidad de que puedan mejorar su calidad de vida; con énfasis en los grupos de atención prioritaria.

Luego de conocer la importancia de las políticas públicas en el Mies como ente rector del frente social, es importante identificar a las empresas o instituciones que son las ejecutoras de las políticas que se generan en los diferentes Gobiernos de turno en el Ecuador y están contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo.

1.5 Sector Público

Es el conjunto de organismos administrativos (instituciones, corporaciones y oficinas) del Estado, a través de ellos se ejecutan políticas, representan un porcentaje muy importante de la economía del país (datosmacro.com, 2021).

Roldán (2018, sección funciones, párrafo 2) afirma que “el sector público está representado por el Estado a través de las instituciones, organizaciones y empresas con parte o la totalidad de su capital de origen estatal”, además dicho autor señala que las funciones del sector público son:

En los países en los cuales se defiende la idea de un Estado de Bienestar, las funciones del sector público deberían dirigirse a los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia económica: Intentando reducir o corregir las fallas de mercado. Por ejemplo, a través de instituciones que promueven y defienden la competencia, regulaciones sectoriales, etc.
- Mejorar la distribución de la renta: Busca ayudar a los más necesitados de la sociedad y promover una distribución de la renta más igualitaria. Entre las acciones contempladas se encuentran: subsidios, ayudas sociales, producción de servicios básicos y entrega a grupos desfavorecidos, etc.
- Propiciar la estabilidad y el crecimiento económico: Queriendo reducir los efectos negativos de los ciclos económicos, atraer inversión extranjera, impulsar el desarrollo de determinados sectores económicos, etc.

Se identifica lo relacionado al accionar de las instituciones del sector público:

1.5.1 Servicio Público

“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”, así mismo, en sus artículos 85 y 227 estipula que las políticas públicas y la prestación de servicios públicos se regirán por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, transparencia y evaluación”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Otro concepto de servicio público lo registra Jaramillo Ordoñez, (2005) quien afirma que es toda actividad que ejerce directa e indirectamente la Administración Pública para satisfacer necesidades colectivas, sujeto a un régimen jurídico especial y al control de autoridad competente. El mismo autor señala que es toda actividad

encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del Derecho Público, bien que su prestación esté a cargo del Estado directamente o de concesionarios, de administradores delegados, o a cargo de simples personas privadas.

Además de satisfacer necesidades colectivas, la importancia de los servicios públicos radica favorecer y realizar efectivamente el ideal de igualdad y bienestar (Jaramillo Ordoñez, 2005).

Es conocido que los servicios públicos no tienen costo, o están subsidiados, ya que el fin no es el lucro, sino atender las demandas sociales. Para fines específicos del presente trabajo, se analizarán los Servicios Sociales dirigidos a grupos de atención prioritaria, los cuales están regentados en el Ecuador por la institución pública rectora, Ministerio de Inclusión Económica y Social. El MIES mantiene servicios de atención directa y también a través de terceros, para lo que ha priorizado la firma de convenios de prestación de servicios con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y con las organizaciones de la Sociedad Civil que han demostrado eficiencia en la atención a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Entre los principales servicios que ofrece el MIES están los Centros de Desarrollo Infantil, el Programa Creciendo con Nuestros Hijos, centros de atención para adultos mayores (residencia y atención diurna), atención domiciliaria para adultos mayores, centros de atención para personas con discapacidad y atención de vulneración de derechos a niños y adolescentes en abandono.

1.5.2 Calidad de Servicios en el sector Público

Se identificaron elementos necesarios para la acreditación en calidad de los servicios públicos, mismos que se resaltan en la página oficial y fueron publicados en el año 2018, es así que se establecieron algunas premisas por el (Servicio de Acreditación Ecuatoriano):

La calidad de los servicios implica superar las asimetrías entre las áreas urbanas y rurales, así como en las diferentes regiones del país, a fin de que en todos los lugares se brinden servicios públicos con el mismo nivel de calidad.

La calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios. Se habla de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos.

Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.

La implementación de sistemas de calidad requiere de una participación integral de toda la institución, tomando en cuenta el alcance, implicaciones, procesos y estrategias para el posicionamiento de sus servicios, ofreciendo el mismo nivel de atención de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

En este marco, se afirma que el accionar eficiente de la administración pública ejecutado con calidad, reduce los tiempos de espera y mejora notablemente las condiciones de vida de la ciudadanía y usuarios, con un marcado sentido de responsabilidad en función a los intereses colectivos, lo que conlleva además a la reactivación económica de la sociedad.

1.5.3 Los Servidores Públicos

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en sus artículos 228, 229 y siguientes define a los servidores públicos como: Toda persona que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público, le da carácter de irrenunciable a sus derechos y

establece que el ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción.

1.5.4 La Calidad de Servicio en los Procesos de Inclusión Social del MIES

Es imperioso mejorar la calidad de los servicios. Se debe caminar hacia una política y servicios sociales dignos, integrales, que garanticen el cumplimiento de los derechos de todas las personas y el desarrollo de sus capacidades, esto reducirá la exclusión. (Naciones Unidas, 2019)

El Ministerio de Inclusión Económica y Social contempla como prioridad en su filosofía institucional, el brindar una atención de calidad y calidez al público y usuarios de los diferentes servicios.

Es primordial que los servidores públicos manifiesten su amabilidad en todo momento hacia la sociedad, dentro de los procesos institucionales se maneja metodología y hojas de ruta para mejorar los servicios sociales bajo estándares de calidad nacionales y/o internacionales. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2021)

La finalidad es mantener la consideración, amabilidad y alegría en las relaciones con el público, sobre todo que se concreten en alcanzar conocimientos de efectividad, desempeño y buen servicio para los usuarios internos y externos de la institución.

Lo anteriormente mencionado trata de cristalizar a través de talleres en los que se analizan temas como: reglas de oro, paradigmas, la comunicación, canales de percepción, la magia de satisfacer, meta-mensajes positivos y negativos, Rapport (Sintonía y empatía) y protocolo básico de servicio al cliente.

Al respecto, en (2019) Castro, trabajó en las perspectivas para mejorar la atención al cliente en empresas públicas, y se pudo analizar la siguiente información:

Las acciones de mejoras influyen en el rendimiento de la organización, por lo general este tipo de acciones siempre están involucradas o forman parte de un plan de acción mejora del rendimiento, siendo esto una herramienta de apalancamiento de recursos humanos que describe los pasos específicos que deben seguir el empleado para mejorar y los objetivos para los que debe trabajar. (Rodríguez M. , 2014), citado en (Castro, 2019)

Se deben implementar con el fin de mejorar el servicio al cliente en las empresas públicas, encontrando la problemática de la mala atención por parte de los funcionarios públicos; las mismas deben iniciar desde los supervisores de las distintas áreas de atención al cliente; con acciones como: generar ideas de incentivos al personal, crear un buen clima organizacional, realizar monitoreo constante durante la atención para ver en que está fallando el asesor. Para llegar a implementar estas acciones es necesario identificar los problemas, las posibles causas, definir los objetivos generales de la empresa, realizar una planeación y un seguimiento a las acciones de mejora. (pág. 7)

Sobre las bases de las ideas expuestas, es preciso destacar que esta actividad surge de la necesidad de mejorar y fortalecer los servicios que el Estado brinda a la sociedad. Por lo tanto, debe ser permanente la aplicación de herramientas de evaluación de percepción de calidad de servicio por parte de los usuarios; con la finalidad de que se generen planes de mejora, y en consecuencia la calidad de los mismos.

1.6 Partes Interesadas/Stakeholders (Grupos de Interés)

Freeman (1984) Introduce en el lenguaje de la estrategia, de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. El autor los define como “cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una organización”.

Este tema está directamente relacionado con la responsabilidad social, debido a que se debe conocer con claridad las necesidades, intereses y expectativas de los stakeholders, para adaptar y acoplar políticas internas que las atiendan y satisfagan.

En este contexto, se presenta la clasificación de stakeholders internos y externos.

En la tabla 8, se describen los principales temas de responsabilidad social relacionados a los intereses de los usuarios externos, internos y del entorno de las empresas, los que se pueden articular a los intereses de la empresa:

Tabla 6 Intereses de stakeholders

Stakeholder	Temas de responsabilidad social	Interés del stakeholder	Interés de la empresa
Accionistas	Derechos de accionistas Revelación de información Composición de la junta Auditorías, cuentas Remuneración de los ejecutivos	Rentabilidad suficiente	Confianza, margen de actuación
Proveedores	Fuente local Comercio justo Garantías de compras Compromisos a largo plazo	Relaciones a largo plazo, pago puntual, exigencias de calidad	Calidad buena, precios bajos, abastecimiento asegurado
Clientes	Servicios y productos beneficiosos socialmente Productos seguros y confiables Información, etiqueta Propaganda, marketing, garantía Privacidad del consumidor	Calidad buena, precios bajos, condiciones de producción	Buena imagen del producto y de la empresa. Lucro suficiente
Stakeholder	Temas de responsabilidad social	Interés del stakeholder	Interés de la empresa
Empleados	Trabajo infantil forzado Libertad de asociación Negociación colectiva No discriminación Salud y seguridad Horarios Medidas disciplinarias Acoso sexual Capacitación Instalaciones y dormitorios Trabajo en el hogar Protección social	Empleo seguro, remuneración adecuada, participación, seguridad de trabajo.	Buena prestación laboral, motivación.
Vecinos, comunidades locales	Empleo, capacitación Transferencia de tecnología Infraestructura Impuestos Competencia para recursos Desplazamiento de población Patrimonio cultural	Mínimo ruido, ninguna emisión en el aire. Generación de empleos.	Buenas relaciones de vecindad, buena aceptación de la empresa en

	Sitio religioso Filantropía Proyectos sociales (realización de derechos humanos) Prevención de conflicto Negociación en área de conflicto	Servicios Sociales.	el entorno social.
Stakeholder	Temas de responsabilidad social	Interés del stakeholder	Interés de la empresa
Autoridad	Competencia justa Propiedad intelectual Corrupción Conflicto de intereses Comercio justo Contribuciones políticas	Empleo, impuestos, aspecto urbano, emisiones medio ambientales.	Condiciones ventajosas. Impuestos bajos.
Organizaciones medio ambientales	Prevención de la contaminación Uso de tierra Preservación de los ecosistemas Ciclo de vida de un producto	Emisiones bajas, protección de las especies.	Buenas relaciones, no campaña de boicoteo.
Todos los stakeholders	Derecho a la vida y la seguridad Prohibición de torturas Preparativos de seguridad Derechos a la libertad de movimiento Derecho de privacidad Derecho de ejercer su religión Derechos de minorías Derechos de indígenas Derechos de vivienda adecuada Prohibición de experimentación médica o científica sin consentimiento.		

Fuente: Definiendo las partes interesadas, 2016. Recuperado <https://calidadparapymes.com/definiendo-las-partes-interesadas-en-iso-90012015/>

1.7. Conclusiones Capítulo I

- Es importante que la gestión que realizan los Servidores de Inclusión Social del MIES-Cotopaxi, sea en el marco de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000, ya que los principios que rigen esta Norma son flexibles y prácticos, pues permiten articular los valores y procesos institucionales con el respeto a los derechos humanos, al medio ambiente, al ambiente laboral, con la finalidad de mejorar la gestión y brindar servicios eficientes tanto a usuarios internos y externos.
- La información analizada de las diferentes fuentes consultadas, denotan que el enfoque principal de las propuestas de Modelo de responsabilidad Social tanto en empresas públicas como privadas, son los intereses de los stakeholders vinculados a los principios: Transparencia, Comportamiento ético, Respeto a los intereses de las partes interesadas, Respeto al principio de legalidad, los cuales encajan con las perspectivas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Global y Normas ISO 26000.

CAPÍTULO II. PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL
MIES PROVINCIA DE COTOPAXI.

2.2 Objetivos

- Identificar el nivel de cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social Empresarial en los procesos internos del Mies Cotopaxi.
- Determinar los elementos necesarios para la elaboración del Modelo de Responsabilidad Social empresarial para el MIES provincia de Cotopaxi.

2.3 Justificación

La presente investigación se ajusta a las necesidades del Mies Cotopaxi, ya que se acopla a los procesos y actividades cotidianas que desarrolla el personal Técnico y Operativo de la Unidad de Inclusión Social.

Hay que destacar que el modelo de Responsabilidad Social es de aplicación práctica, está centrado en el desempeño socialmente responsable y se enfoca en categorías interrelacionadas:

- Legal: establece el cumplimiento con la normativa que le compete como institución.
- Ética: relacionada con el desempeño basado en valores y principios morales.

- Discrecional: relativa al juicio de la institución según el entorno en que se encuentra.

Este modelo representa una valiosa herramienta que justifica su implementación por los beneficios que obtiene la institución al ser catalogada socialmente responsable, pues se debe ampliar la concepción de que la RSE no es un gasto sino una inversión para generar beneficios, entre los cuales constan: reducción de costos al disminuir conflictos, eficiencia en la prestación de servicios a usuarios, fidelidad de los servidores, se reducen los daños por eventos externos y se posiciona la imagen institucional en el sector público y privado.

También contribuirá a mejorar el desempeño de las competencias institucionales al atraer nuevos servidores con visión de servicio, pues se apropia la integración y satisfacción de las demandas sociales y de la comunidad.

A continuación se presenta la representación gráfica del modelo y sus respectivos componentes:

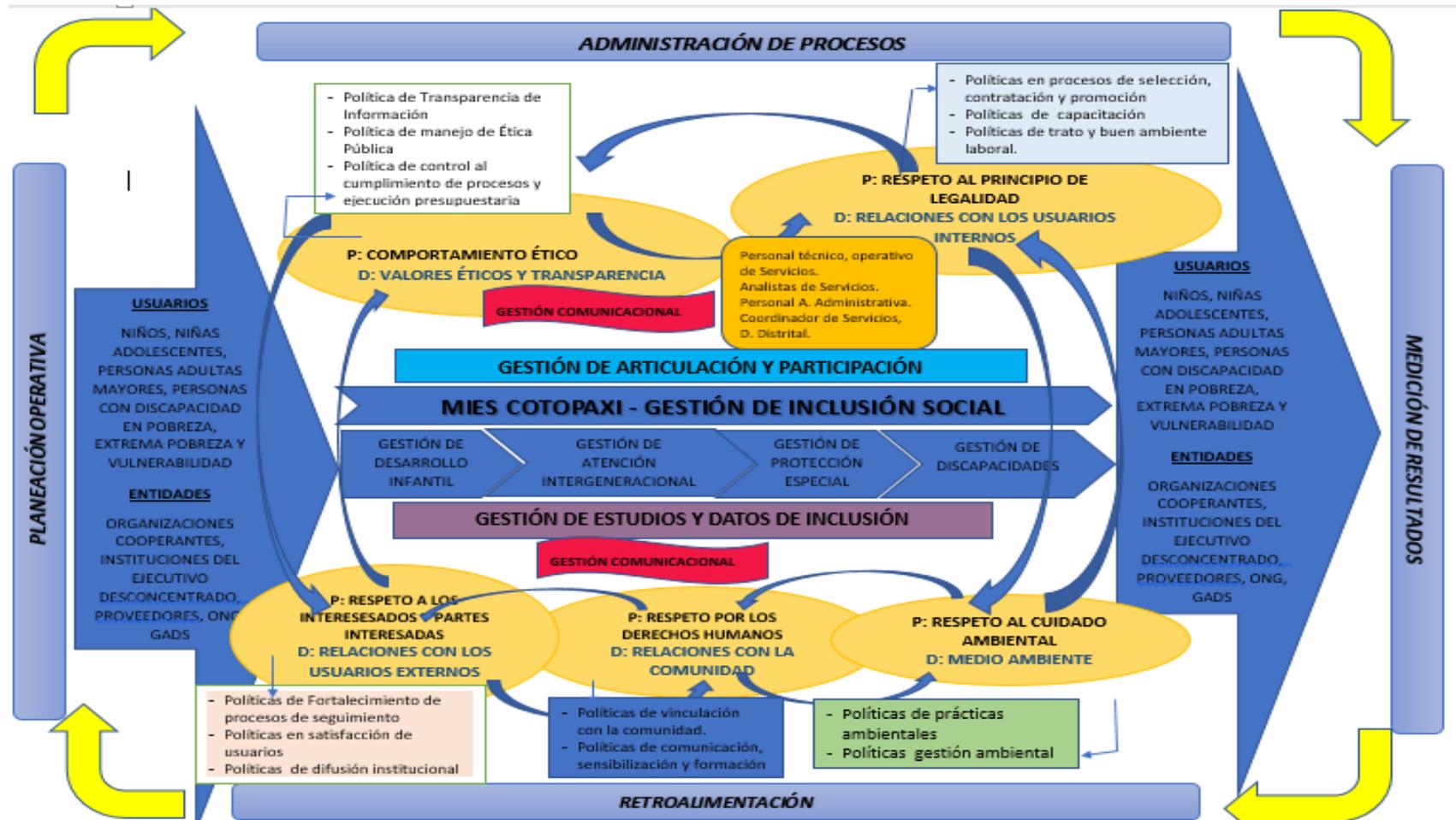


Gráfico 6 Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el Mies provincia de Cotopaxi

Elaborado por: Elizalde (2021)

2.4 Desarrollo de la Propuesta

Aplicación de técnica

Para la aplicación del estudio de campo, se ha considerado como universo al personal técnico y operativo de la unidad desconcentrada Distrital Mies de la provincia de Cotopaxi, que pertenecen a la Unidad de Servicios Sociales: Desarrollo Infantil Integral, Discapacidades, Adulto Mayor y Protección Especial; focalizando la muestra hacia el personal directamente relacionado a la unidad de Servicios Sociales, en un marco muestral de 87 servidores públicos de la institución.

Con el fin de determinar el nivel de cumplimiento en la aplicación de principios de Responsabilidad Social por parte de estos servidores (personal Técnico, Operativo y Analistas de Servicios de Inclusión Social del Mies Cotopaxi).

Se ha procedido a la recopilación de datos mediante una encuesta directa estructurada con preguntas asociadas a iniciativas de RSE, utilización de estrategia institucional, después de lo cual se han obtenido datos cualitativos como cuantitativos.

La encuesta consta de 10 preguntas, distribuidas en preguntas informativas, pregunta filtro, opción múltiple y preguntas con respuesta cerrada. Todas las preguntas responden al objetivo central de la investigación, además que permiten conocer las principales iniciativas en términos de RSE, relacionadas a los principios contemplados en las normas ISO 26000: Rendición de Cuentas, Transparencia, Comportamiento ético, Respeto a los intereses de las partes interesadas, Respeto al principio de legalidad, Respeto al cuidado ambiental, Respeto por los derechos humanos. El formato de la encuesta se encuentra en el Anexo No. 1.

Análisis e interpretación de resultados

Una vez aplicada la encuesta se recopila la información y se procede con la tabulación para el respectivo análisis e interpretación de datos, como se había mencionado anteriormente, la encuesta aplicada a la muestra planteada se realizó en función a los principios de Responsabilidad Social, es así que se presenta el análisis de la información obtenida:

Cuadro Explicativo sobre Cumplimiento de RSE en MIES- Cotopaxi

Se procedió con el análisis estadístico de los resultados obtenidos, los que permitieron realizar el diagnóstico del conocimiento de principios de responsabilidad social empresarial que tiene el personal Técnico y operativo, y si los aplican en la ejecución de los procesos institucionales y atenciones que brindan a los usuarios.

Se hizo el análisis estadístico de las respuestas obtenidas, mediante la agrupación de parámetros porcentuales para determinar dos niveles de cumplimiento de principios de RSE (Medio y Alto), de acuerdo a la filosofía institucional y procesos vigentes en el estatuto orgánico.

Se presentan los porcentajes de cumplimiento en los diferentes principios que se categorizaron en niveles Medio y Alto:

Tabla 7: Niveles de cumplimiento de Principios de Responsabilidad Social en MIES Cotopaxi

PRINCIPIOS RSE N - 26000 y ASPECTOS RELACIONADOS	NIVELES		TOTAL
	MEDIO	ALTO	
	Casi nunca Raramente Algunas veces	A menudo Casi siempre	
Comportamiento ético	46%	54%	100%
Valores y principios institucionales	42,53%	57,47%	100%
Mecanismos de supervisión y control - reforzar el comportamiento ético	49,43%	50,57%	100%
Respeto al principio de legalidad	34%	66%	100%
Información a funcionarios sobre obligaciones legales	36%	64,37%	100%
Cumplimiento de leyes y regulaciones en la institución	33%	66,67%	100%
Respeto al cuidado ambiental	41%	59%	100%
Prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental	45%	55,17%	100%
Enfoque ambiental en procesos sociales/ económicos en la institución	37%	63,22%	100%
Respeto por los derechos humanos	55,9%	44,1%	100,0%
Garantía de libertad de asociación e igualdad de oportunidades/ no discriminación	47%	52,87%	100%
Condiciones de seguridad humana y confianza mutua	59%	41,38%	100%
Defensa de integridad de los derechos humanos y soberanía del Estado	62%	37,93%	100%
Respeto a los interesados y partes interesadas	24%	76%	100%
Respeto, consideración y respuesta a los intereses de partes interesadas	24%	75,86%	100,0%

Elaborado por: Elizalde (2021).

Como se puede apreciar en la tabla anterior y siendo el MIES, la institución rectora de la política social en el país, tiene un nivel Medio de cumplimiento, es decir 44,10% en el principio de respeto a los Derechos Humanos, en cuanto a los otros principios, se evidencia que no existe un nivel de cumplimiento Alto, que supere el 85%, por lo que es necesario e importante ajustar los procesos institucionales a un Modelo de RSE, debido a que todos están direccionados a la atención que se brinda a los diferentes usuarios de los Servicios de Inclusión Social, quienes son personas de grupos de atención prioritaria, de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad, razones por las cuales los Servicios Institucionales deben ser de calidad y calidez en todo aspecto como reza en su filosofía institucional.

Elementos que Conforman el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el MIES Provincia de Cotopaxi.

Para corregir los diferentes aspectos detectados en la investigación realizada, se plantea el Modelo con acciones/actividades específicas que viabilicen el cumplimiento de los procesos, articulados a 5 Dimensiones contempladas en la Normativa de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000, las mismas se detallan a continuación:

Tabla 8 Dimensiones de RSE para el de MIES Cotopaxi

DIMENSIONES DE RSE
VALORES ÉTICOS Y TRANSPARENCIA
RELACIONES CON LOS USUARIOS INTERNOS
MEDIO AMBIENTE
RELACIONES CON LA COMUNIDAD
RELACIONES CON LOS USUARIOS EXTERNOS

Elaborado por: Elizalde (2021)

Análisis de los Principios de la Normativa de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000, que se Identificaron en la Investigación Realizada al MIES-Cotopaxi:

Comportamiento Ético

Las empresas deben manejar sus procesos en función a valores, principios éticos, entre otros; en las instituciones públicas toma más fuerza la importancia de esta aplicación, debido a que se deben priorizar los intereses generales a los intereses particulares, por el sentido social direccionado a la atención de la población en general, por lo que tanto, servidores como funcionarios deben hacer un correcto y adecuado uso de los recursos públicos. En la encuesta se plantearon 2 preguntas relacionadas a este principio:

En el Mies Cotopaxi, se determina que el 34% de servidores públicos identifica y declara los valores y principios institucionales, mientras que el 8% afirma que raramente, lo que evidencia que desconocen o lo aplican rara vez en el cumplimiento de sus funciones.

Los datos más representativos obtenidos en la segunda pregunta planteada son: el 35% de servidores públicos afirma que a menudo se implementan mecanismos de supervisión y control para apoyar y reforzar el comportamiento ético, mientras que el 3% de servidores consideran que casi nunca se aplican estos mecanismos.

Respeto al Principio de Legalidad

El principio de legalidad consiste en que ningún individuo u organización pública o privada puede desempeñar su función o cumplir sus actividades fuera de la ley. Es así que en el Plan Nacional de Desarrollo se establece que el Ministerio de Inclusión Económica y Social es el ente rector de la política pública social en el país, y cada unidad desconcentrada zonal y distrital de la institución tiene sus competencias contempladas en el estatuto orgánico que rige su institucionalidad y operatividad. Por otro lado, los servidores públicos, en este caso puntual de la investigación, el personal de los Servicios de Inclusión Social tiene sus funciones claramente definidas en las Normas Técnicas que rigen la operatividad de los cuatro Servicios que maneja el MIES, los cuales deben darse a conocer en la inducción

respectiva a cada servidor que ingresa a laborar en la Unidad, por los responsables de la unidad de Talento Humano y por el personal técnico de Analistas.

En relación a este principio se formularon 2 preguntas, el 33% de los Servidores del MIES Cotopaxi consideran que se les ha informado sobre sus obligaciones legales que le competen para el desempeño de sus cargos; mientras que el 5% de servidores afirman que casi nunca han socializado con ellos sobre sus obligaciones dentro de las funciones que deben cumplir.

En cuanto al segundo cuestionamiento de este principio, el 43% de los servidores consideran que se cumplen las leyes y regulaciones en la unidad desconcentrada distrital de Cotopaxi y el 6% de servidores consideran que casi nunca se da esta situación.

Respeto al Cuidado Ambiental

Las prácticas laborales y el accionar institucional deben estar pensadas y establecidas en el marco del cuidado ambiental, ya que se genera bienestar tanto a los usuarios internos como a los externos. Frente a las dos preguntas establecidas en la encuesta, solo el 30% de los servidores del MIES Cotopaxi, considera que a menudo se previene, controla y mitiga la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida, mientras que el 8% afirman que casi nunca se manejan procesos con este enfoque.

La segunda pregunta obtuvo los siguientes porcentajes más representativos: el 33% de servidores del MIES Cotopaxi, considera que se incorpora el enfoque ambiental en los procesos sociales y económicos dentro de la institución y por el contrario el 7% de servidores creen que casi nunca se integra el enfoque ambiental a los diferentes procesos institucionales.

Respeto por los Derechos Humanos

En las instituciones y empresas se debe velar todo el tiempo por el respeto a los derechos humanos, mucho más en el Ministerio de Inclusión Social y Económica que trabaja directamente con personas de pobreza, extrema pobreza y en

condiciones de vulnerabilidad, por lo que el grado de sensibilidad de los servidores públicos debe guiarse por la vocación de servicio y trato solidario.

Las tres preguntas relacionadas a este aspecto tienen las siguientes respuestas: el 28% de servidores piensan que se garantiza la libertad de asociación e igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la institución, en tanto el 11% afirma que casi nunca se maneja este aspecto dentro del MIES Cotopaxi.

En cuanto a la segunda pregunta formulada, los porcentajes más representativos son: el 30% de servidores considera que se propician condiciones de seguridad humana y confianza mutua, mientras el 8% opinan que casi nunca ocurre esta situación dentro de la institución.

En relación a la tercera pregunta, el 47% de servidores manifiestan que algunas veces se defiende la integridad de los derechos humanos y soberanía del Estado y el 7% de servidores afirman que raramente se cumple este aspecto.

Respeto a los Interesados y Partes Interesadas

Las organizaciones e instituciones deben enfocar su accionar y actividades para satisfacer necesidades de sus clientes externos e internos, es así que el MIES tiene definidos sus procesos dentro del estatuto orgánico para atender a la población objetivo, entidades cooperantes, instituciones del ejecutivo desconcentrado, empresas privadas, servidores, funcionarios y directivos del Ministerio.

En otras palabras, los equipos trabajan para cumplir la misión y visión de la institución, que se traduce en la satisfacción de necesidades a los clientes internos y externos.

En relación a este principio se hizo una pregunta al personal objeto de estudio, el 46% de servidores afirma que se respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas, el 14% opina que algunas veces se presenta esta situación en relación a los agentes internos y externos de la institución.

Dinámica del Modelo

La metodología de tipo descriptivo y explicativo para el diseño del modelo de Responsabilidad Social, está trabajada en función a la información levantada del

objeto de estudio, además con el análisis de información encontrada en fuentes secundarias tales como libros, textos, artículos académicos, tesis, revistas, y la comparación entre modelos aplicados en otras empresas, se logró construir el modelo.

Una vez explicados los principios, dimensiones y componentes específicos que están ajustados a las necesidades de la institución, se presenta la dinámica del modelo de gestión propuesto en el gráfico No. 3, denominado: “Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el MIES provincia de Cotopaxi”

La propuesta del modelo cumple con el requisito principal de un sistema de gestión, la existencia de un proceso sistemático de mejora continua, dividido en cuatro etapas, las cuales permiten planificar acciones y actividades pertinentes direccionadas a cumplir las políticas contempladas con el fin de aplicar las dimensiones que se ajustan a lo requerido por la institución, pues son requisitos básicos dentro del modelo.

Para la aplicación del Modelo prevalece como elemento determinante el proceso sistemático y permanente de **Ajustar / Actuar**, que consiste en la identificación de lo que se debe mantener y lo que se debe corregir de acuerdo a los procesos institucionales establecidos y las necesidades cambiantes continuas, por lo que el factor clave es la comunicación con los grupos de interés y la preparación de planes futuros.

Dentro del modelo se establece:

- Trabajar en los procesos institucionales establecidos, por lo que debe apoyarse en la planificación. En primera instancia, se debe socializar los componentes del modelo y su enfoque, realizar el diagnóstico, definir los objetivos, definir las metas y asignar actividades y responsabilidades a los involucrados.
- La puesta en práctica del modelo se basa en la comunicación y la gestión del cambio. Se determinan los procesos de ejecución para la debida retroalimentación con el fin de eliminar los errores o fallas.
- Para la obtención de resultados se establece una medición para alcanzar la mejora continua.

En este contexto, el modelo propuesto consta de cuatro etapas: Planificación, Ejecución, Medición y Ajuste.

En este proceso se va a tener la participación activa y permanente de los “stakeholders” internos de la institución, que son los servidores y funcionarios públicos; tales como: personal técnico y personal operativo de Servicios, Analistas de Servicios, personal del área administrativa, Coordinador de Servicios, director Distrital.

Los “stakeholders” externos o grupos de interés según la norma ISO 26000 son considerados en seis categorías tales como: clientes o consumidores, gobierno, industria, ONGS, servicio y apoyo.

En específico, los grupos de stakeholders del MIES Cotopaxi, se detallan a continuación:

Tabla 9 Stakeholders Mies - Cotopaxi

STAKEHOLDERS EXTERNOS MIES COTOPAXI	STAKEHOLDERS INTERNOS MIES COTOPAXI
Usuarios directos de los Servicios	Personal técnico Personal operativo de Servicios Analistas de Servicios Personal del área Administrativa Coordinador de Servicios Sociales Director Distrital.
Comunidad en General	
Proveedores de Alimentación	
Proveedores de Materiales	
Gobiernos Autónomos Descentralizados	
Organizaciones de la Sociedad Civil	
Fundaciones	
Instituciones del Ejecutivo Desconcentrado	
Organizaciones no Gubernamentales	
Entidades Cooperantes	
Empresas de Economía Popular y Solidaria	
Instituciones Públicas	
Empresas Privadas	

Elaborado por: Elizalde (2021).

Con base a la literatura revisada, el contexto de la norma internacional ISO 26000 orienta a las organizaciones con definiciones, principios y materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial, la cual se puede ajustar a las necesidades de la institución, pues se caracteriza por ser práctica, actual e integradora.

Explicación de la Propuesta

El modelo consta de cinco dimensiones de acción:

- Valores Éticos y Transparencia.
- Usuario Interno (servidores y funcionarios).
- Relaciones con los usuarios externos.
- Relaciones con la comunidad.
- Medioambiente.

Lo importante de identificar las dimensiones en las que se va a trabajar, es porque se facilita la formación de grupos de intervención, que cumplirán la función de verificar lo que se está realizando, detectar errores, medir resultados, mejorar y activar la retroalimentación.

Dimensiones del Modelo

Valores Éticos y Transparencia

Consiste en el desempeño ético de los servidores y funcionarios y la transparencia de la institución. En esta dimensión se debe abordar temas como: generalidades de la Constitución de la República, Plan Nacional de Desarrollo, estatuto orgánico vigente (Acuerdo 030), Normativa Técnica de Servicios. Respecto a la transparencia en la gestión realizada, se debe sensibilizar y exigir a los responsables directos de ejecución de procesos, que se cumplan con las contrataciones de personal previstas, con el plan anual de compras públicas, contrataciones de servicios, entre otros; es decir, deben buscar los mecanismos necesarios para elevar los indicadores de ejecución presupuestaria, a fin de que al término del ejercicio fiscal no se devuelvan al Ministerio de Finanzas, los recursos asignados a la institución.

A este respecto, los Responsables de las Unidades deben elaborar los informes de rendición de cuentas bien estructurados con datos cuantitativos y evidencias de los indicadores de ejecución y metas cumplidas, mismas que la principal autoridad de la institución socializa y transparenta a la ciudadanía la gestión realizada, de igual manera al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Subgrupos de Valores Éticos y Transparencia

Se debe realizar la coordinación pertinente por parte la Unidad de Talento Humano del MIES Cotopaxi con la Contraloría General del Estado y la dependencia correspondiente, para programar talleres de aprobación presenciales: teóricos y prácticos de Ética Pública, Control de Gestión Pública, Control Social y Participación Ciudadana; en espacios activos, lúdicos, creativos y analíticos de interrelación (aprendizaje colaborativo); con énfasis en la corriente constructivista que permita generar una reflexión mediante la presentación de ejemplos, experiencias y vivencias previas. Estos talleres son para los Servidores y funcionarios de la institución, a fin de promover valores, actitudes, apropiación de los contenidos sobre la ética personal, ética pública y la ética anticorrupción, desarrollando una visión de la vinculación con grupos de atención prioritaria.

La Unidad de Talento Humano también debe programar con la Unidad de Tecnologías institucional, la apertura de la plataforma de Formación continua, para que se abran módulos virtuales de capacitación de normativa técnica y protocolos de Servicios del MIES, dirigidos al personal técnico, operativo y Analistas de los Servicios de Inclusión Social. A la vez, deben programar con el Coordinador de Servicios Sociales los encuentros presenciales de aplicación de módulos de normativa, a fin de que asegure la puesta en práctica en lo posterior con los usuarios de cada servicio.

Para evaluar los avances y logros de esta dimensión, será necesario incluir indicadores dentro de la evaluación de desempeño de cada cargo.

Se debe registrar las acciones y actividades que se planifiquen para lo cual se plantea un formato de registro.

Se presenta el formato para planificación de actividades de Subgrupos de Valores Éticos y Transparencia (Servidores de TH, Unidad de Tecnologías, Servicios Sociales.) - CGE:

Tabla 10 Dimensiones del modelo, valores éticos.

Subgrupo	Debilidades	Metas u objetivos	Acciones a implementar	Formas de evaluar	Fecha
Transparencia de Información					
Código de Ética					
Reportes mensuales					

Elaborado por: Elizalde (2021).

Usuario interno (Servidores y Funcionarios)

En el sector público toma mayor fuerza y relevancia esta dimensión, debido a que la contratación de personal está directamente relacionada con el aspecto político, pues es conocido por todos que, al momento que se dan designaciones de nuevas autoridades en las instituciones públicas hay movimientos de personal, lo que genera para los servidores públicos, vivir en situación de zozobra e incertidumbre, pues no pueden planificar sus actividades personales ni proyectar compras o gastos, por la inestabilidad laboral, pues todo depende de las decisiones de las nuevas autoridades, quienes ingresan con su “gente de confianza” y no valoran ni evalúan el trabajo realizado por el personal anterior, lo que implica empezar de cero lo planificado, pues el personal nuevo desconoce de los procesos institucionales que requieren continuidad, ya que el proceso de inducción dura 1 mes o 2 meses, esto ocasiona retraso en la ejecución presupuestaria y las actividades planificadas.

Bajo esta premisa, es necesario generar políticas y procedimientos que estén orientados al desarrollo y mejorar la calidad de servicios, mediante un plan de contratación de personal racional en el que se contemplen que los procesos y necesidades institucionales no estén ligados a la situación política.

Políticas en procesos de selección, contratación y promoción sean orientadas bajo los criterios de transparencia e igualdad. Cabe destacar que los asuntos relacionados con el personal van de la mano con la capacitación y actualización de

conocimientos permanente, por lo que es imprescindible generar Políticas de capacitación, que incluyan generar programas y módulos conjuntamente con el Ministerio de Trabajo, IESS, CGE, en diferentes temáticas para todas las áreas de la institución.

Subgrupos de Usuario Interno

El subgrupo lo conforma el personal de las Unidades de Talento Humano y Analistas de Servicios del Distrito MIES Cotopaxi, y como profesional clave el Trabajador Social de la institución, para que levante informes del personal, respecto a su situación familiar y social dentro de la institución, con la finalidad de detectar nudos críticos que impiden una relación de confianza para generar un ambiente agradable de trabajo en equipo. El eje central dentro de esta dimensión es desarrollar el crecimiento profesional de los servidores, además de crear cultura organizacional donde se promueva el sentimiento de pertenencia, lealtad y compromiso hacia la institución.

Se muestra el formato para planificación de actividades de Subgrupos de Usuarios Internos (Servidores de TH, Trabajo Social y Servicios Sociales):

Tabla 11 Dimensiones del modelo, usuario interno.

Subgrupo	Debilidades	Metas u objetivos	Acciones a implementar	Formas de evaluar	Fecha
Políticas en procesos de selección, contratación y promoción					
Políticas de capacitación					
Reportes mensuales					

Elaborado por: Elizalde (2021).

Relaciones con los Usuarios Externos

Describe las políticas y prácticas que tiene la institución para los usuarios externos, en este componente es importante planificar talleres prácticos dirigidos al personal técnico, operativo y Analistas, sobre aplicación de norma técnica de los Servicios y procesos institucionales para que se pueda garantizar la atención eficiente a los usuarios externos, haciendo énfasis en la filosofía institucional, el brindar una atención de calidad y calidez al público y usuarios de los diferentes servicios.

Adicionalmente, se debe fortalecer el trabajo de seguimiento y acompañamiento de los Analistas, para que verifiquen en territorio (hogares de las familias) con hojas de ruta bien elaboradas, como se está manejando y aplicando la norma técnica de Servicios, por parte del personal técnico y operativo de servicios.

Es muy importante tener claro que en equipos todos trabajan por la Misión y Visión institucional, se debe fortalecer esa idea para no trabajar por separados, sino con un solo enfoque.

Si bien es cierto, en la actualidad las redes sociales son utilizadas con fines institucionales, en el modelo se plantea fortalecer la imagen institucional a través de Políticas de Difusión, que permitan dar a conocer en los medios oficiales: página web, redes sociales, plataforma de canalización de potenciales usuarios(.GOB.EC), lo que hace el MIES, con indicadores, testimonios, videos que difundan logros e hitos institucionales respetando la dignidad de los usuarios, sin caer en la discriminación.

Subgrupos de Relaciones con Usuarios Externos

La unidad de Talento Humano conjuntamente con Trabajo Social, Coordinación de Servicios Sociales y la Unidad de Comunicación; serán los responsables de coordinar acciones y la respectiva verificación.

Se presenta el formato para planificación de actividades de Subgrupos de Relaciones con Usuarios Externos (Servidores de TH, Trabajo Social, Coordinación de Servicios Sociales, Unidad de Comunicación):

Tabla 12 Dimensiones del modelo, relaciones con los usuarios externos.

Subgrupo	Debilidades	Metas u objetivos	Acciones a implementar	Formas de evaluar	Fecha
Políticas en satisfacción de usuarios					
Políticas de difusión institucional					
Reportes mensuales					

Elaborado por: Elizalde (2021).

Relaciones con la Comunidad

Describe los diferentes programas, proyectos y acciones que realiza la institución para ayudar a la comunidad. En esta dimensión es importante generar Políticas de Comunicación y diálogo, por lo que el trabajo en territorio es permanente, con equipos de Servicios Sociales y Comunicación que levanten encuestas de percepción de la atención que han recibido del MIES, trato y amabilidad de los servidores que los visitan, atención institucional a las necesidades que tienen, entre otras.

Por otro lado, es necesario involucrar a la comunidad en las actividades institucionales, por lo que debe mantenerse activa la Política de vinculación con la comunidad, a través de la planificación de talleres, visitas a comunidades, acompañamientos en casos de emergencia y vulneración de derechos, abandono del Estado, etc.

Subgrupos de Relaciones con la Comunidad

Equipos de Comunicación, Servicios Sociales, autoridades.

A continuación, se puede revisar el formato para planificación de actividades de Subgrupos de Relaciones con la Comunidad (Servidores de Servicios Sociales, Unidad de Comunicación, Autoridades):

Tabla 13 Dimensiones del modelo, relaciones con la comunidad.

Subgrupo	Debilidades	Metas u objetivos	Acciones a implementar	Formas de evaluar	Fecha
Políticas de comunicación y diálogo.					
Políticas de vinculación con la comunidad					
Reportes mensuales					

Elaborado por: Elizalde (2021).

Medioambiente

Todas las empresas, organizaciones e instituciones generan impactos ambientales por los desperdicios de basura y el desconocimiento de técnicas de reciclaje, se debe definir acciones que permitan disminuir y controlar los impactos generados.

Al definir políticas internas se establece como regla, dejar de lado malas prácticas, mediante: manejo adecuado de residuos sólidos, domésticos e industriales; recolección, transporte, transferencia, procesamiento y disposición final de residuos, fina generación de ruidos, uso no racional de papel, agua potable, energía eléctrica, entre otros.

Subgrupos para Dimensión Medioambiente

Se debe socializar a todos los servidores los protocolos y medidas que se definan para disminuir el impacto ambiental, además se debe designar responsables de cada área que reporten resultados en función a indicadores.

Se presenta el formato para planificación de actividades de Subgrupos para Medioambiente (Servidores de TH, Coordinación de Servicios Sociales, Unidad de Comunicación) – otras instituciones involucradas:

Tabla 14 Dimensiones del modelo, medioambiente.

Subgrupo	Debilidades	Metas u objetivos	Acciones a implementar	Formas de evaluar	Fecha
Políticas de prácticas ambientales					
Políticas gestión ambiental					
Reportes mensuales					

Elaborado por: Elizalde (2021).

Gráfica que muestra la articulación de los componentes de la filosofía institucional con las Dimensiones del Modelo de RSE, los cuales deben estar alineados para asegurar la implementación exitosa:

Gráfico 7. Gráfico 7 Dimensiones del Modelo de RSE.



Elaborado por: Elizalde (2021).

2.4.3 Premisas para su implementación

Hoja de ruta

Es necesario definir una ruta con estrategias claves que permitan ejecutar de manera efectiva el modelo, con la finalidad de generar resultados reales y sostenibles. Se detallan a continuación:

- Planeación operativa.
- Administración de procesos.
- Medición de los resultados.
- Retroalimentación.

Se explica de manera más precisa en qué consiste cada uno de los pasos en la ruta. Dentro de la planeación estratégica operativa se debe:

En el MIIES existe la Unidad de Planificación, en la cual se debe apoyar la autoridad para planificar y organizar las diferentes actividades, responsables, plazos y etapas de ejecución del Modelo de RSE, mismo que debe convertirse en un proceso dinámico, interactivo y continuo.

La revisión de los avances y logros, no debe ser esporádica, sino que debe establecerse una revisión trimestral, los insumos base de esta actividad serán los reportes mensuales que están a cargo de los responsables designados para las

actividades en cada dimensión del Modelo. Lo clave es explicar claramente las actividades y competencias de cada funcionario, cómo estas aportan al logro del proceso planteado y la recepción y retroalimentación de la información.

Cabe señalar, que se requiere la participación activa y que se involucren todos los servidores y funcionarios de la institución, a fin de recoger más observaciones y sugerencias de ser el caso; pues la idea central es crear la cultura del compromiso con la institución y la sociedad. Implementar una alineación explícita.

La administración de los procesos consiste en:

Identificar y registrar los procesos de la institución, lo principal es tener claras las actividades que deben desarrollarse en la institución para llevar un control más exhaustivo; con la planificación además de los recursos que se necesite, ya que podrían plantearse reformas presupuestarias para ejecutar a detalle lo planificado. También se debe contar con alianzas y acuerdos interinstitucionales para alcanzar los objetivos planteados.

Medición de los Resultados

- Identificación de los indicadores de objetivos.

Determinar cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo para cumplir los objetivos.

- Jerarquía de indicadores de actividades y resultados.

Establecer el grado de importancia de actividades y sus consecuencias para que posteriormente sea consolidado y agrupado.

Retroalimentación

Observatorios Ejecutivos y Tableros de Control

Es primordial tener a los servidores, funcionarios encargados de la verificación de las actividades, tanto de la institución como de los usuarios, para su posterior reporte de errores e incumplimiento.

Esta etapa es necesaria para identificar actividades innecesarias, para eliminarlas.

Se presenta la Tabla de Implementación de mecanismos de supervisión y control para reforzar y apoyar el comportamiento ético:

Tabla 15 Implementación de mecanismos de supervisión y control para reforzar el comportamiento ético.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES/ACIONES PARA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>FORTALECER EL COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LOS SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN</p>	<p>Espacios de diálogo e intercambio de opiniones sobre Ética Profesional y Ética Pública</p>	<p>Generar ideas para dar validez racional a las creencias, principios y valores del personal, además de que estos encuentros generen herramientas para un actuar ético en la vida diaria y en la gestión de lo público.</p> <p>El personal puede interpretar paradigmas éticos significativos, a partir del análisis de conceptos de la ética y del establecimiento de elementos para el fortalecimiento de la ética ciudadana y una gestión pública relacionada con principios y valores en el desempeño de su función como ciudadanos y servidores en defensa del bien común.</p>
	<p>Talleres teóricos y prácticos programados con la Contraloría General del Estado, sobre Ética Pública, Control de Gestión Pública, Control Social y Participación Ciudadana.</p>	<p>Profundizar los conocimientos sobre los valores, actitudes, apropiación de los contenidos sobre la ética personal, ética pública y la ética anticorrupción; para que los Servidores tengan la capacidad de interpretar paradigmas éticos significativos y lo apliquen en el desempeño de su función como ciudadanos y servidores en defensa del bien común.</p>
	<p>Cursos de Derechos Humanos para el personal, dirigidos por el Ministerio de Trabajo.</p> <p>Cursos de Seguridad Laboral y Riesgos de Trabajo para el personal dirigidos por el IESS.</p>	<p>Personal con criterio integral sobre la condición de las personas en el contexto sociocultural, legal (tratados, convenciones, pactos internacionales y sistemas de protección) que se han instaurado para el respeto a la dignidad de todos los seres humanos.</p> <p>Personal con conocimientos de tipos de riesgo laboral diferencias entre enfermedades y accidentes de trabajo.</p>
	<p>UATH debe incluir parámetros de</p>	<p>Evaluar y medir los niveles de cumplimiento</p>

	cumplimiento y gestión de Ética Pública en los formatos de Evaluación de Desempeño a los servidores públicos.	de Ética Profesional y Ética Pública en el desempeño de los diferentes cargos, como condicionante también para la renovación o no de los contratos laborales.
	Aplicación de herramientas de control de cumplimiento de procesos de compras públicas y contrataciones/verificación de ejecución presupuestaria.	Indicadores altos de ejecución presupuestaria de los recursos asignados a los procesos y programas de la Unidad Desconcentrada MIES Cotopaxi.
	Coordinación de Informes de Gestión con indicadores de logros, con responsables de Servicios y Unidades de la Institución.	Información clara, precisa y cuantitativa de los diferentes logros, hitos y metas institucionales alcanzados, socializados a la comunidad en general y autoridades.
	Cursos de Direccionamiento Estratégico, Filosofía Institucional y Normativa Técnica de los 4 Servicios de la Unidad de Inclusión Social/Plataforma Institucional.	Empoderamiento del personal del MIES Cotopaxi de la misión, visión, valores y principio institucionales. Conocimiento pleno de protocolos, procedimientos, directrices y lineamientos de las atenciones en los diferentes Servicios de Inclusión Social, que se verá reflejada en la satisfacción del usuario.
	Sistema de incentivos y reconocimientos al personal que se destaca en el cumplimiento de sus funciones.	Equipos fortalecidos con la vocación de servicio y con la visión de resultados a través de la confianza del trabajo en equipo/retroalimentación de procesos por fallas detectadas para mejorar.

Elaborado por: Elizalde (2021).

Se definen actividades para la Implementación de mecanismos de supervisión y control para reforzar y apoyar el cuidado del medio ambiente:

Tabla 16 Implementación de mecanismos para el cuidado del medio ambiente

OBJETIVOS	ACTIVIDADES /ACCIONES PARA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS	RESULTADOS ESPERADOS
SENSIBILIZAR SOBRE EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	Mensajes ecologistas y de cuidado ambiental a todo el personal, en todo momento a través de la intranet institucional.	Servidores con una conciencia más ambientalista y de cuidado de su entorno.
IMPULSAR EL RECICLAJE	Charlas dirigidas por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica sobre las formas de reciclaje que se deben implementar en la institución.	<p>Ubicación de contenedores de reciclaje en las instalaciones.</p> <p>Obligación del uso de permanente de los contenedores para separación de desechos.</p> <p>Reutilización de botellas de plástico o cristal para beber agua.</p> <p>Ubicación de máquinas de café eléctricas en las oficinas.</p> <p>Utilización de productos compatibles con el medioambiente.</p> <p>Fortalecer la campaña: trámites "cero papeles".</p> <p>Uso permanente del sistema de gestión documental y correo institucional.</p> <p>Uso de hojas recicladas en oficinas.</p> <p>Apagado de luces de las instalaciones que ya tienen claridad de la luz solar.</p> <p>Cambio de focos en todas las oficinas a los ahorradores.</p> <p>Incorporar la cultura de apagado de computadores y desconexión de accesorios al terminar la jornada laboral.</p>
FOMENTAR LA CULTURA DEL CUIDADO DEL AGUA	Charlas dirigidas por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica sobre el cuidado del agua y formas de uso para ahorro de la misma.	Ahorro de agua Ahorro de recursos que se destinan a pagos de gastos de servicios básicos.

Elaborado por: Elizalde (2021).

Se establecen acciones para Implementación de mecanismos de supervisión y control para reforzar y apoyar el respeto a las partes interesadas:

Tabla 17 Implementación de mecanismos para el respeto a las partes interesadas

OBJETIVOS	ACTIVIDADES /ACCIONES PARA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS	RESULTADOS ESPERADOS
INCREMENTAR EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES	Fortalecimiento de procesos de seguimiento y acompañamiento en territorio y a trámites que debe realizar el personal técnico y operativo	Más familias vulnerables atendidas en sectores dispersos y satisfechas con los servicios institucionales.
MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	Reuniones permanentes en mesas técnicas, para firma de acuerdos y compromisos. Participación activa en diálogos con las autoridades. Firma de convenios interinstitucionales para la atención directa a usuarios de los Servicios, conforme a las competencias de cada institución.	Coordinación y articulación intersectorial efectiva para atender a más sectores de grupos vulnerables y de atención prioritaria.
INCREMENTAR EL PORCENTAJE DE LA ATENCIÓN Y CIERRE DE TRÁMITES Y SOLICITUDES QUE INGRESAN POR LA PLATAFORMA.GOB.EC	Seguimiento al número de trámites ingresados por los ciudadanos y potenciales usuarios, con la verificación de la reasignación a los Servidores Públicos que les corresponde atender.	Disminución de tiempos de atención y respuesta. Mayor número de trámites atendidos y asignados a las modalidades de los diferentes Servicios de Inclusión Social de la institución.

Elaborado por: Elizalde (2021).

Conclusiones Capítulo II.-

Mediante la investigación realizada en el MIES Cotopaxi, se ha podido determinar que los principios de Responsabilidad Social Empresarial se cumplen medianamente; es así que el Comportamiento ético se maneja en un 54% dentro de los procesos internos por parte de los Servidores. En cuanto al principio de legalidad se presenta un nivel alto del 66%; mientras que el Respeto al cuidado ambiental se da en un nivel alto del 59%; por otro lado, fue curioso conocer que el principio de Respeto por los Derechos Humanos se cumple en un nivel alto solo del 44,10%, finalmente se pudo conocer que el principio de Respeto a los intereses de las partes interesadas se cumple en un 76%. Frente a los resultados obtenidos, se evidencia que ninguno de los principios de RSE según norma ISO 26000 se cumplen en niveles altos superiores al 85%, es decir hay deficiencias en los procesos institucionales, lo que implica que se pierda la calidad de Servicios que ofrece el personal técnico y operativo en el área de Inclusión Social, a los grupos de atención prioritaria.

- Con base al análisis y diagnóstico de la información levantada, se ha podido determinar 5 Dimensiones del Modelo Responsabilidad Social empresarial y para el MIES provincia de Cotopaxi, los que son Valores Éticos y Transparencia, Relaciones con los Usuarios Internos, Medio Ambiente, Relaciones con la Comunidad, Relaciones con los Usuarios Externos; mismos que son transversales con todos los procesos institucionales establecidos en el estatuto orgánico del MIES.
- Se determinó que para la operatividad y funcionamiento del Modelo de RSE, se debe conformar los grupos de intervención y subgrupos de control con el personal de MIES Cotopaxi de todas las áreas, para la planificación de las diferentes actividades de gestión y articulación con los procesos institucionales.

CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y/O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Propuesta de Solución al Problema

“MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL MIES PROVINCIA DE COTOPAXI”

Nombre de la Propuesta

“Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el Mies provincia de Cotopaxi”

Objetivos

Para la formulación de la propuesta se cumplieron los siguientes objetivos:

- Identificar en qué nivel se cumplen los principios de Responsabilidad Social Empresarial en los procesos internos del Mies Cotopaxi.
- Determinar los elementos necesarios para la elaboración del Modelo de Responsabilidad Social empresarial para el MIES provincia de Cotopaxi.
- Relacionar los principios de Responsabilidad Social bajo la Norma ISO 26000 con las necesidades institucionales del MIES Cotopaxi.

Con la ejecución de la propuesta de Modelo de RSE en la institución, el propósito de la misma a mediano y largo plazo será:

- Brindar una alternativa que permita mejorar la gestión en la ejecución de los procesos institucionales y en la prestación Servicios Sociales por parte de los Servidores de la Unidad de Inclusión Social a los usuarios de los Programas:

Adulto Mayor, Desarrollo Infantil, Protección Especial y Discapacidades en el MIES Cotopaxi.

- Fortalecer el comportamiento ético en los servidores y funcionarios de la institución.
- Sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente y mejorar los procesos institucionales generados para alcanzar este fin.
- Incrementar el porcentaje de cumplimiento de procesos institucionales contemplados en el orgánico estructural y funcional.
- Mejorar la comunicación interna y las relaciones interinstitucionales.
- Incrementar el porcentaje de la atención y cierre de trámites y solicitudes realizadas por los usuarios y potenciales usuarios.
- Generar un mejor ambiente interno de confraternidad para el desarrollo de las actividades de los diferentes servidores de la institución.

Elementos que la Conforman

Es preciso señalar que, con el fin de determinar la situación interna respecto al conocimiento, manejo y aplicación de iniciativas de RSE, se procedió al levantamiento de información mediante una encuesta directa estructurada con preguntas asociadas a estos aspectos, dirigida al personal Técnico, Operativo y Analistas de Servicios de Inclusión Social del Mies Cotopaxi (87 servidores de los Programas: Desarrollo Infantil Integral, Discapacidades, Adulto Mayor y Protección Especial), después de lo cual se obtuvo datos cualitativos como cuantitativos.

El modelo de Responsabilidad Social es de aplicación práctica, por lo que se acopla a los procesos y actividades cotidianas que se desarrollan en el MIES Cotopaxi, es así que la propuesta está diseñada y estructurada para que se cumpla dentro del marco de la normativa vigente, estatuto orgánico y la filosofía institucional, es decir se ajusta e interrelaciona en lo:

- Legal: establece el cumplimiento con la normativa que le compete como institución.

- Ético: relacionado con el desempeño basado en valores y principios morales.
- Discrecional: relativa al juicio de la institución según el entorno en que se encuentra.

Al contar con una visión más amplia de la situación interna en la Unidad de Servicios Sociales del MIES Cotopaxi y de la institución en sí, se procede a describir los componentes del Modelo propuesto, el cual se consolida con la integración de los siguientes elementos y su análisis operativo.

- Etapas: Planificación, Ejecución, Medición y Ajuste.
- Principios según Norma ISO 26000 de RS: Comportamiento Ético, Respeto al Principio de Legalidad, Respeto al Cuidado Ambiental, Respeto por Los Derechos Humanos, Respeto a los Interesados y partes Interesadas.

Dimensiones:

- Valores Éticos y Transparencia.
- Usuario Interno (servidores y funcionarios).
- Relaciones con los usuarios externos.
- Relaciones con la comunidad.
- Medioambiente.
- Participación activa y permanente de los “stakeholders” internos: personal técnico y personal operativo de Servicios, Analistas de Servicios, personal del área administrativa, Coordinador de Servicios, director Distrital y externos: usuarios directos de los servicios, comunidad en general, proveedores de alimentación, proveedores de materiales, gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones de la sociedad civil, fundaciones, instituciones del ejecutivo desconcentrado, organizaciones no gubernamentales, entidades cooperantes, instituciones públicas, empresas de economía popular y solidaria, empresas privadas, entre otros.
- Ejes fundamentales del modelo: consumidores, empleados, comunidad y medio ambiente.

- Herramientas para medición de resultados y retroalimentación.

Explicación de la Propuesta

Esta valiosa herramienta que justifica su implementación por los beneficios que obtiene la institución al ser catalogada socialmente responsable, ofrece además elementos que logran una reducción de costos al disminuir conflictos, eficiencia en la prestación de servicios a usuarios, fidelidad de los servidores, se reducen los daños por eventos externos y se posiciona la imagen institucional en el sector público y privado.

Dada la importancia de las Dimensiones y los diferentes campos de aplicación del modelo dentro de la institución se establece lo siguiente:

- La designación interna obligatoria de los Subgrupos para cada dimensión contemplada en el Modelo.
- Elaboración de Matrices de Subdimensiones con metas, acciones, evaluación; que permitan cumplir las políticas públicas definidas.
- Definición de herramientas de medición de resultados, para la verificación del cumplimiento de los indicadores establecidos de actividades y resultados según su jerarquía.
- Definición de herramientas de retroalimentación a través de Observatorios ejecutivos y tableros de control.
- Comunicación institucional para la gestión del cambio, relacionado directamente a los procesos de ejecución que deben ser corregidos con el fin de eliminar los errores o fallas y consolidar la cultura de mejora continua permanente.

Premisas para su Implementación

Hoja de ruta, mediante cuatro etapas:

- Planeación operativa.

- Administración de procesos.
- Medición de los resultados.
- Retroalimentación.

Planeación operativa: La Unidad de Planificación del MIES Cotopaxi con la autoridad principal y Responsables de Procesos, planifican y organizan las diferentes actividades, responsables, plazos y etapas de ejecución del Modelo de RSE con el enfoque de proceso dinámico, interactivo y continuo.

La administración de los procesos: Responsables de procesos de la institución, definen reformas presupuestarias para ejecutar a detalle lo planificado.

Se consolidan las alianzas y acuerdos interinstitucionales para alcanzar los objetivos planteados, mediante la firma de convenios.

Medición de los resultados

Aplicación de matrices de cumplimiento de objetivos de las dimensiones y subdimensiones, conforme la jerarquía de indicadores de actividades definidos.

Retroalimentación

Observatorios Ejecutivos y Tableros de Control.

Intervención permanente de los servidores y funcionarios encargados de la verificación de las actividades, tanto de la institución como de los usuarios, para su posterior reporte de errores e incumplimiento, a través de mecanismos de supervisión y control.

Evaluación de Expertos

La evaluación de expertos está dada por el aval de especialistas en el campo de Administración, quienes tienen la experiencia requerida para certificar la validez y pertinencia del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el MIES Cotopaxi propuesto, para lo cual se envió una solicitud de validación estructurada

con los componentes y criterios de evaluación (Ver anexo 4), tomando en consideración que las calificaciones otorgadas fueron de 1 a 5, siendo 1 deficiente y 5 excelente, para el efecto se adjuntó una copia del Modelo de RSE definido.

Los profesionales validadores son:

Ing. Cristian Fernando Bautista Plaza, Coordinador Distrital de Servicios Sociales en el MIES Cotopaxi (Validador 1). Cuenta con los siguientes títulos de cuarto y tercer nivel:

- Diploma Superior en Gestión del Talento Humano por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios por la Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Tecnólogo en Administración Industrial por El Instituto Tecnológico Superior Panamericano.

Mge. Sonia Elizabeth Herrera Taipicaña, directora de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi (Validador 2). Cuenta con los siguientes títulos de cuarto y tercer nivel:

- Diploma Superior en Diseño, Gestión y Evaluación de Proyectos de Desarrollo, por la FLACSO -Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Magíster en Gestión de Empresas, mención Pequeñas y Medianas Empresas por la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE).
- Ingeniera Comercial, por la Escuela Politécnica del Ejército.

Los componentes del Modelo a evaluar son los siguientes:

Tabla 19. Componentes de la Evaluación del Modelo de RSE y Política Pública

Componentes para evaluar	Calificación Validador 1	Calificación Validador 2
El título de la propuesta está relacionado con el tema investigado y ofrece una solución técnica al problema.		
Los objetivos planteados del Modelo de RSE son alcanzables, comprensibles, medibles y están ubicados en un horizonte temporal.		
El Modelo propuesto se justifica porque cumple con un proceso de pertinencia y aborda los análisis correspondientes.		
La fundamentación y estructura del Modelo es oportuno y da soporte a las acciones propuestas para brindar una solución a la problemática.		
El Modelo de RSE cuenta con los elementos necesarios para que los componentes y dimensiones se puedan implementar en favor de la institución.		
La ejecución de las estrategias planteadas en el Modelo de RSE tiene la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.		
Las conclusiones son relevantes y dan una visión clara del contenido del Modelo de RSE.		
El análisis de factibilidad es coherente con lo planteado en el Modelo y define la viabilidad de la implementación de las estrategias.		
PROMEDIO		
PROMEDIO TOTAL		

Elaborado por: Elizalde (2021).

Se presenta la calificación de las validaciones (Ver Anexos 5 y 6):

Tabla 18 Evaluación del Modelo de RSE para el Mies Cotopaxi.

Componentes para evaluar	Calificación Validador 1	Calificación Validador 2
El título de la propuesta está relacionado con el tema investigado y ofrece una solución técnica al problema.	5	5
Los objetivos planteados del Modelo de RSE son alcanzables, comprensibles, medibles y están ubicados en un horizonte temporal.	5	5
El Modelo propuesto se justifica porque cumple con un proceso de pertinencia y aborda los análisis correspondientes.	5	5
La fundamentación y estructura del Modelo es oportuno y da soporte a las acciones propuestas para brindar una solución a la problemática.	4	5
El Modelo de RSE cuenta con los elementos necesarios para que los componentes y dimensiones se puedan implementar en favor de la institución.	4	5
La ejecución de las estrategias planteadas en el Modelo de RSE tiene la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.	5	5
Las conclusiones son relevantes y dan una visión clara del contenido del Modelo de RSE.	4	5
El análisis de factibilidad es coherente con lo planteado en el Modelo y define la viabilidad de la implementación de las estrategias.	4	5
PROMEDIO	4.5	5
PROMEDIO TOTAL	4.80	

Elaborado por: Elizalde (2021)

El promedio de los resultados de la evaluación realizada por los expertos fue de 4.80, lo que indica que el título de la propuesta está relacionado con el tema investigado y ofrece una solución al problema identificado.

Conclusiones Generales

- Se determina que la Norma Internacional de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000, se acopla a los procesos institucionales del MIES Cotopaxi, ya que es flexible, innovadora e integradora, pues sus principios: Comportamiento Ético, Respeto al Principio de Legalidad, Respeto al Cuidado Ambiental, Respeto por Los Derechos Humanos, Respeto a los Interesados y partes Interesadas, están alineados a la misión, visión, principios y valores del ente rector de la Política Social en el Ecuador.
- La Unidad de Planificación del MIES Cotopaxi, es la encargada de articular con la autoridad principal y Coordinadores de Unidades, la organización de las diferentes actividades, responsables de grupos y subgrupos de intervención en las 5 Dimensiones del Modelo: Valores Éticos y Transparencia, Usuario Interno (servidores y funcionarios), Relaciones con los usuarios externos, Relaciones con la comunidad, Medioambiente, además los plazos y etapas de ejecución del Modelo de RSE con los enfoques del proceso: dinámico, interactivo y continuo.

Recomendaciones

- Implementar a mediano plazo el Modelo de RSE propuesto, en función a la aprobación de las autoridades Distritales para que se emitan las certificaciones presupuestarias pertinentes.

En lo posterior, será necesario revisar las actividades establecidas en el Modelo, de acuerdo a los cambios que se presenten en el estatuto orgánico, por directrices y lineamientos que emitan las nuevas autoridades ministeriales.

- La Autoridad de turno y Coordinadores de Unidades del MIES-Cotopaxi, deberán definir las reformas presupuestarias necesarias para ejecutar a detalle lo planificado en el Modelo de RSE propuesto para atender las necesidades de los usuarios externos e internos.

Referencias Bibliográficas.

- Aguilar Villanueva, L. F. (2014). *Estudio Introductorio a las Políticas Públicas*. México.
- Alea, A. (2007). Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. *Revista Futuros*(17), 7. Obtenido de <http://www.revistafuturos.info>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. (F. d. Universidad de Lima, Ed.) Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Antelo, Y. y. (2015). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. Ingeniería Industrial*. . Obtenido de Recuperado de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=sciarttext&pid=S0186-10422008000300005&Ing=es&tIng=es>
- Arias , J., Villasís, K., & Miranda, M. (abr-jun de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Mex.*, 63(2), 201-206. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Barrio Freire, E. (03 de 2016). *La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. El Caso Unilever España*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barroso, F. G. (2008). *La Responsabilidad social empresarial: Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. Contaduría y administración*. Obtenido de Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005&lng=es&tIng=es
- Bazúa, F., & Valenti, G. (1992). *Hacia un enfoque amplio de Política Pública*. Obtenido de <https://ti.unla.edu.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>

- Borboa, E. P., & Delhumeau, S. (enero-junio de 2018). Reforma Financiera y la Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Bancario de México. (U. A. México, Ed.) *Revista Latinoamericana de Desarrollo Social*(26), 29-88. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/ij.24487899e.2018.26.11859>
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York, Estados Unidos: Harper & Row.
- Caldas, M. (2012). *Recursos humanos y la responsabilidad social corporativa*. Editex.
- Calvo, D. (12 de 07 de 2017). *Definición de red neuronal artificial*. Obtenido de <https://www.diegocalvo.es/definicion-de-red-neuronal/>
- Camargo-Brito, R. (1 de 1 de 2007). Lo social desde el concepto de ilusión en Platón, Aristóteles, Machiavelo y Bacon. (U. d. Chile, Ed.) *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*(28), 29-38.
- Canessa Illich, G., & García, E. (2021). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo. *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*.
- Canyelles, J. M. (2011). Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas. *Revista de Contabilidad y Dirección.*, 83.
- Carrión, R. (2012). *Recursos humanos y la responsabilidad social corporativa*. España: Editex.
- Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Cattan Veas, M. J., & Villalta Báez, D. E. (2013). Investigación de la Responsabilidad Social de las empresas públicas en Guayaquil, situación actual y modelo de implementación.
- Coelho, F. (17 de 05 de 2019). *Significaddo de metodología* . Obtenido de <https://www.significados.com/metodologia/>.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. (A. N. 449, Ed.) Ecuador. Recuperado el 11 de 04 de 2021, de

- http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf
- Convención marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático. (2018). *Tratado de KIOTO*.
- Crece, S. T. (s.f.). <https://www.infancia.gob.ec/servicios-sociales-dignos/>.
Obtenido de <https://www.infancia.gob.ec/servicios-sociales-dignos/>:
<https://www.infancia.gob.ec/servicios-sociales-dignos/>
- Cuesta, A. (2010). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. España: Netbiblo.
- Cuesta, M. (2010.). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. (Netbiblo, Ed.) España.
- Danhke, G. L. (1989). *Investigación y Comunicación*. México.
- datosmacro.com. (2021). *datosmacro.com*. Obtenido de datosmacro.com:
<https://datosmacro.expansion.com/diccionario/sector-publico>
- De la Red, N. (2009). Necesidades emergentes y responsabilidad social universitaria. *Revista Alternativas Cuadernos de Trabajo Social N°16, 09*, p. 66. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13544>
- De Miguel, M. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en la pequeña y mediana empresa*. España.
- Díaz, R. (2011). *Manual de Calidad Asistencial. Calidad en el sector servicios. SESCAM Servicio de Salud de Catilla de la Mancha*. España.
- Digital, G. (s.f.). <https://www.revistagestion.ec/sociedad-analisis/la-pobreza-el-saldo-mas-tragico-que-dejara-el-covid-en-el-pais>. *Revista Gestión*.
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificación. *Redalyc.org - Cuadernos de Administración*, vol. 29, núm. 50, pp. 196-206.
- Empresarial, I. d. (2016). <https://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>. Obtenido de <https://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>: <https://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>
- Estatuto Orgánico del Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2020). *Acuerdo Ministerial 030*. Quito.

- Fernández Collado, C., Hernández Sampieri, R., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGRAW - HILL INTERAMERICANA.
- Fernández, R. (2012). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. (Club Universitario ed.). España.
- Fidias, A. (1999). *El proyecto de investigación* (3era. ed.). (Oriol, Ed.) Caracas, Venezuela: Epistemes.
- Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston.
- Gil, A. (2011). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI . (U. d. Compostela., Ed.) *Revista Galega de Economía*, Vol. 20., p. 14. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/391/39121262007.pdf>
- Gómez, D. (2012). *El pacto global de las naciones unidad: sobre la responsabilidad social, la Anticorrupción y la seguridad Prolegómenos. Derechos y Valores* (Universidad Militar Nueva Granada ed., Vol. Vol. XIV.). Obtenido de file:///Dialnet-El PactoGlobal De LasNacionesUnidas-3850795.pdf
- González, J. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa en la PYME*.
- González, R. R., Acevedo, Á. E., Guanilo, S. L., & Cruz, K. (2021). Ruta de Investigación Cualitativa - Naturalista: Una alternativa para estudio gerenciales. (R. d. Universidad de Zulia, U. A. Chile, & U. N. Grohmann, Edits.) *Revista de Ciencias Sociales, Especial 4(XXVII)*, 334-350.
- Group, C. (2021). <https://consultinggroupsa.com.ar>. Obtenido de <https://consultinggroupsa.com.ar>.
- Guía ISO 26000 Responsabilidad. (s.f.). *Guía de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://www.iso26000latam.org/es/materias-fundamentales/medio-ambiente>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. &. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGRAW-HILL.
- inclusion.gob.ec. (2021). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: <https://www.inclusion.gob.ec/brindar-una-atencion-de-calidad-y-calidez-al-publico-es-prioridad-para-el-mies/>

- INEC. (09 de 2020). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU)*. Obtenido de Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU): https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2020/Septiembre-2020/202009_Mercado_Laboral.pdf
- INEC. (25 de 10 de 2020). <https://www.revistagestion.ec/>. Obtenido de <https://www.revistagestion.ec/>.
- Jaramillo Ordoñez, H. (24 de 11 de 2005). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de DerechoEcuador.com: <https://derechoecuador.com/el-servicio-publico/>
- Lacalle, G. (2012). *Recursos humanos y la responsabilidad social corporativa*. España: Editex.
- López, L. V. (2002). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=253625>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España. (2012). *Guía Práctica de Estrategias de responsabilidad social en empresas públicas*. Barcelona: Forética.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2021). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: <https://www.inclusion.gob.ec/programas-y-servicios/>
- Montenegro, a. (s.f.). *StuDocu*. Obtenido de StuDocu: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-de-panama/metodologia-de-la-investigacion/universo-muestra-y-muestreo/5614690>
- Muñoz, M. (2010). *Dimensión medioambiental de la responsabilidad social corporativa*. Netbiblo.
- Naciones Unidas. (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Nueva Norma ISO 26000:2010 "Guía de Responsabilidad Social". (1 de Noviembre de 2010). Obtenido de <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

- Pérez, R. (2012). *Las políticas públicas: mecanismo institucional para el desarrollo de las Naciones*. Tesis, Universidad Autónoma del Estado de México, Zumpago.
- Piedra, B. A. (2015). *Análisis de la Gestión de las Relaciones Públicas como herramienta influyente en la Inclusión de personas con capacidades especiales, en el ámbito laboral, Estudio de caso: MIES y MRL*. Quito.
- Porto Serantes, N., & Castromán Diz, J. (2006). Responsabilidad Social: un análisis de la situación actual en México y España. *Contaduría y Administración*, 67-87.
- Revista Líderes. (s.f.). *Líderes*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/empresas-integran-responsabilidad-social-corporativa.html>
- Ricardi, F. Q. (11 de 12 de 2011). *MedWave*. Obtenido de MedWave: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/MBE04/5266>
- Rodríguez , M. (2014). *Plan de Mejora*. Colombia. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Rodríguez, A., Pérez, J., & Alipio, O. (01 de 07 de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. (Universidad EAN Colombia, Ed.) *Revista Escuela Administración de Negocios*(82), pp. 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Roldán, P. N. (14 de 07 de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/sector-publico.html>
- Ruiz López, D., & Cárdenas Ayala, C. E. (2005). *¿QUÉ ES UNA POLÍTICA PÚBLICA?* Morelia Michoacán: Revista Jurídica.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo. Obtenido de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Sen. (2000). *Social exclusion: Concept, application, and scrutiny*, Manila, AsianDevelopment Bank.

- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (26 de 04 de 2018). Recuperado el 2021, de Servicio de Acreditación Ecuatoriano: <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Sustentabilidad, R. S. (2020). *La integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el modelo de negocio empresarial*. Obtenido de La integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el modelo de negocio empresarial: <https://www.responsabilidadsocial.net/la-integracion-de-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-en-el-modelo-de-negocio-empresarial/>
- Tamayo Saez, M. (2003). *El análisis de las políticas públicas*, Universidad Complutense de Madrid. (I. U. Gasset, Ed.) Madrid, España.
- UNESCO. (28 de 04 de 2021). *Consejo Cantonal Integral de Protección de Derechos Saraguro*. Obtenido de Consejo Cantonal Integral de Protección de Derechos Saraguro: <https://consejocantonalsaraguro.gob.ec/que-son-las-politicas-publicas/>
- Vargas , A. C. (2007). *Análisis de las Políticas Públicas* (núm. 19 ed.). (U. C. Pablo, Ed.) Cochapamba, Bolivia, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado el 05 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942453011.pdf>
- Vila López, L. (2002). Política social e inclusión social. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, págs. 13-34.
- Vintimilla Urgilés, J. A. (2019). *ANÁLISIS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO AMBIENTAL DL CANTÓN AZOGUES EMAPAL-EP*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Westreicher, G. (19 de 05 de 2020). *Economipedia.com Haciendo fácil la Economía*. Obtenido de Economipedia.com Haciendo fácil la Economía: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Ynoub, R. (2020). Epistemología y metodología en y de la investigación en Diseño. *Cuadrenos del Centro de Estudios en Diseños y Comunicación*, 17-31. doi:<https://doi.org/10.18682/cdc.vi82.3711>

III. ANEXOS

Anexo 1: Formato de Encuesta

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL MIES PROVINCIA DE COTOPAXI

ENCUESTA DIRIGIDA A ANALISTAS, EQUIPO TÉCNICO Y OPERATIVO DE SERVICIOS.

El objetivo de la presente encuesta es determinar los elementos principales a ser considerados para la Elaboración de un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial y Política Pública para el MIES provincia de Cotopaxi.

Definición de Responsabilidad Social Empresarial: "Es un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones legales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible."

FORMA DE RESPONDER:

Indique el nivel de compromiso en el que se encuentra la institución a la que representa, con los principios de la Responsabilidad Social, en función a los siguientes valores de frecuencia:

Casi nunca 0 – 20%

Raramente 21 – 40%

Algunas veces 41 – 60%

A menudo 61 - 80%

Casi siempre 81 - 100%

***Obligatorio**

Escribir el cargo que desempeña en la institución. *

Preguntas sobre principios de Responsabilidad Social Empresarial

Por favor elegir una alternativa en cada fila.

2. Comportamiento ético *

Selecciona todos los que correspondan.

	Casi nunca	Raramente	Algunas veces	A menudo	Casi siempre
¿Se identifican y declaran los valores y principios institucionales?	<input type="checkbox"/>				
¿Se implementan mecanismos de supervisión y control para apoyar y reforzar el comportamiento ético?	<input type="checkbox"/>				

3. Respeto al principio de legalidad *

Selecciona todos los que correspondan.

	Casi nunca	Raramente	Algunas veces	A menudo	Casi siempre
¿Se informa a los funcionarios sobre las obligaciones legales que le competen?	<input type="checkbox"/>				
¿Se cumplen las leyes y regulaciones en la institución?	<input type="checkbox"/>				

4. Respeto al cuidado ambiental *

Selecciona todos los que correspondan.

	Casi nunca	Raramente	Algunas veces	A menudo	Casi siempre
¿Se previene, controla y mitiga la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida?	<input type="checkbox"/>				
¿Se incorpora el enfoque ambiental en los procesos sociales y económicos dentro de la institución?	<input type="checkbox"/>				

5. Respeto por los derechos humanos *

Selecciona todos los que correspondan.

	Casi nunca	Raramente	Algunas veces	A menudo	Casi siempre
¿Se garantiza la libertad de asociación e igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la institución?	<input type="checkbox"/>				
¿Se propicia condiciones de seguridad humana y confianza mutua?	<input type="checkbox"/>				
¿Se defiende la integridad de los derechos humanos y soberanía del Estado?	<input type="checkbox"/>				

6. Respeto a los interesados y partes interesadas *

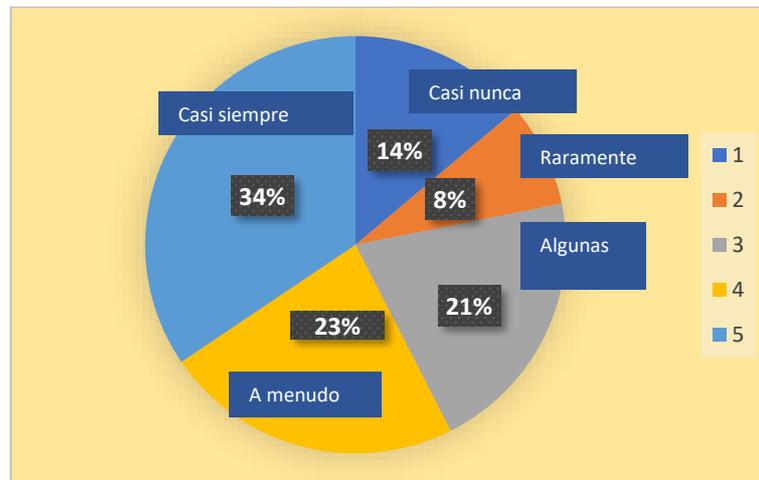
Selecciona todos los que correspondan.

	Casi nunca	Raramente	Algunas veces	A menudo	Casi siempre
¿Se respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas?	<input type="checkbox"/>				

Anexo 2: Análisis de Datos Obtenidos en la Aplicación de Encuestas.

En relación al **principio de Comportamiento Ético**, se plantearon dos preguntas a los servidores públicos del Mies Cotopaxi.

Gráfico 8 Pregunta 1.1: ¿Se identifican y declaran los valores y principios institucionales?

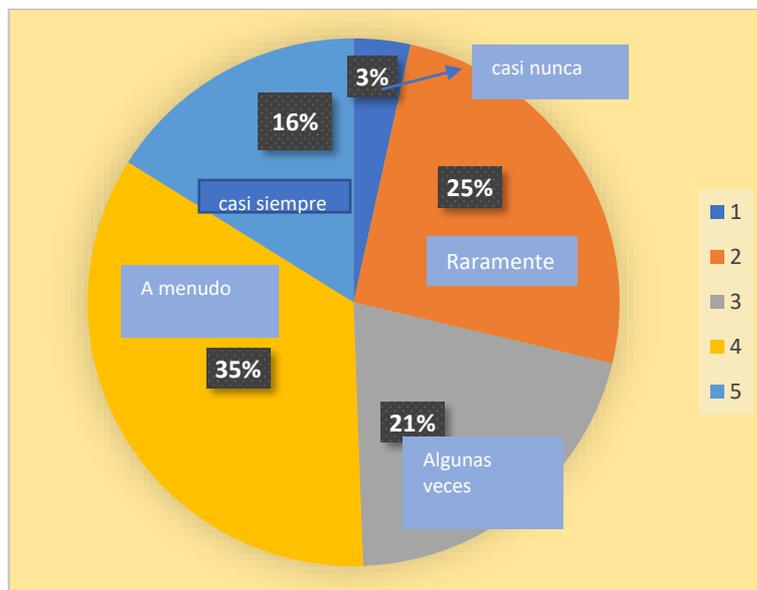


Elaborado por: Elizalde (2021).

Luego de aplicada la encuesta, se obtiene un porcentaje del 34% de servidores que se sienten identificados y conocen los valores institucionales, es decir, para el desempeño de sus funciones se apropian de los principios y valores establecidos en el direccionamiento estratégico que tiene el Mies. Es importante destacar que dichos valores institucionales son difundidos en la página web institucional y en la intranet que maneja el personal. En lo que respecta a los usuarios externos se informa de manera permanente la misión y visión institucional a través de la página web, se debe fortalecer más el uso de redes sociales para difundir esta información a la población en general.

La información recabada en la **segunda pregunta** planteada se representa en el siguiente gráfico:

Gráfico 9 Pregunta 1.2: ¿Se implementan mecanismos de supervisión y control para apoyar y reforzar el comportamiento ético?



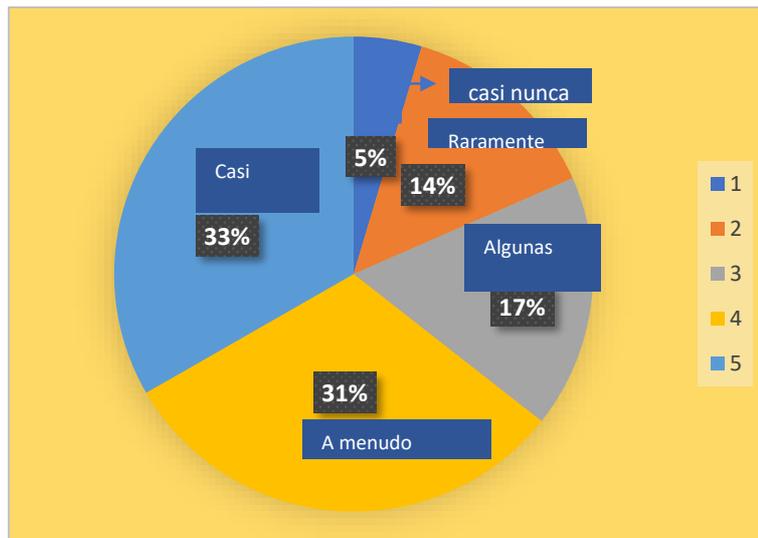
Elaborado por: Elizalde (2021).

En relación a los mecanismos de supervisión y control, los servidores consideran que a menudo en un 35% se ejercen estos procesos en las actividades que realizan en el ámbito laboral, cabe resaltar que es bajo el porcentaje de los servidores que piensan que casi nunca se ejerce control para reforzar el comportamiento ético. Si bien es cierto lo ético en cada persona está relacionado con lo moral, por lo que denota mucho la vida en familia que se ha tenido y lo inculcado por los padres, razón por la que no es de responsabilidad completa de las instituciones el promover este principio, sin embargo, en el sector público se promueven a través de la Contraloría General del Estado, los cursos de ética pública para el manejo adecuado de recursos y así evitar los casos de corrupción. No obstante, es necesario planificar el seguimiento y acompañamiento técnico permanente, para constatar el cumplimiento de la filosofía institucional en las atenciones que se da a usuarios, por el personal operativo en territorio.

Respeto al principio de legalidad

Respecto a este particular, se presentan los resultados obtenidos frente a las dos preguntas que se planteó al personal técnico, operativo y Analistas del Mies Cotopaxi:

Gráfico 10 Pregunta 2.1 ¿Se informa a los funcionarios sobre las obligaciones legales que le competen?

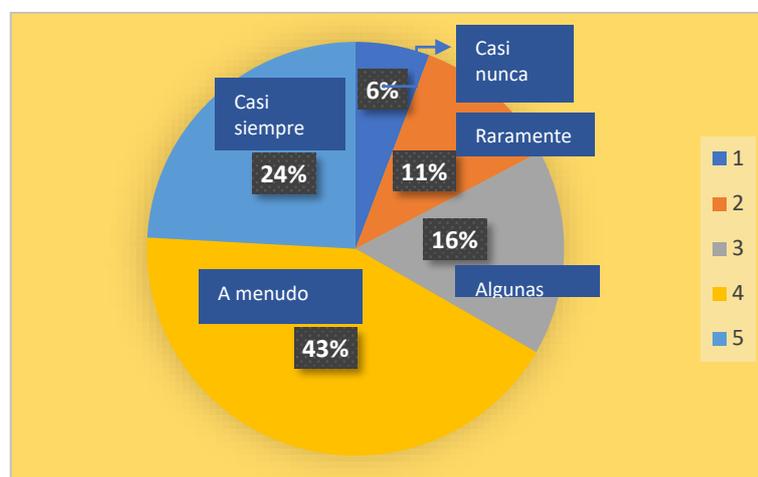


Elaborado por: Elizalde (2021)

Al sumar los porcentajes obtenidos en las respuestas: A menudo y casi siempre, se tiene un total del 64%, es decir la mayoría de servidores recibieron información de sus funciones y competencias dentro de la institución. Sin embargo, el 36% restante, es un porcentaje preocupante, ya que no se encuentran satisfechos respecto a la información que reciben, lo cual implica que no están cumpliendo sus funciones a cabalidad por ende no están dando una buena atención a los usuarios de los distintos servicios. Ante esta situación, es pertinente y necesario fortalecer los procesos de inducción al personal de una manera más técnica y práctica, además, se debería utilizar los canales de comunicación de manera más fluida como la plataforma institucional Formación Continua, a través de la cual se pueden habilitar módulos con información específica de las funciones de los diferentes servicios.

En cuanto al segundo cuestionamiento de este principio, se presenta la gráfica con los porcentajes obtenidos:

Gráfico 11 Pregunta 2.2 *¿Se cumplen las leyes y regulaciones en la institución?*



Elaborado por: Elizalde (2021)

El MIES firma convenios de cooperación con otras entidades, para atender los diferentes servicios, para lo cual se deben cumplir procesos con organizaciones de la sociedad civil, gobiernos autónomos descentralizados y fundaciones; es así que de manera permanente se emiten desde planta central las directrices y lineamientos para ejecutar las atenciones a los usuarios, en este contexto, según lo manifestado en la encuesta el 67% en total de los servidores afirman que a menudo y casi siempre cumplen las leyes y regulaciones en la institución, lo cual implica que existe una buena difusión de las indicaciones puntuales respecto a la operatividad de los servicios, mientras que por otro lado, este aspecto también repercute en el 33% de servidores que manifiesta la deficiencia en este cumplimiento, ya que al estar centralizadas las disposiciones en planta central, no se llega a conocer plenamente o con claridad los protocolos e indicaciones para cumplir a cabalidad los convenios o normativa técnica, lo cual implica además que no se cuenta con todos los respaldos o evidencias que se deben presentar a la Contraloría General del Estado.

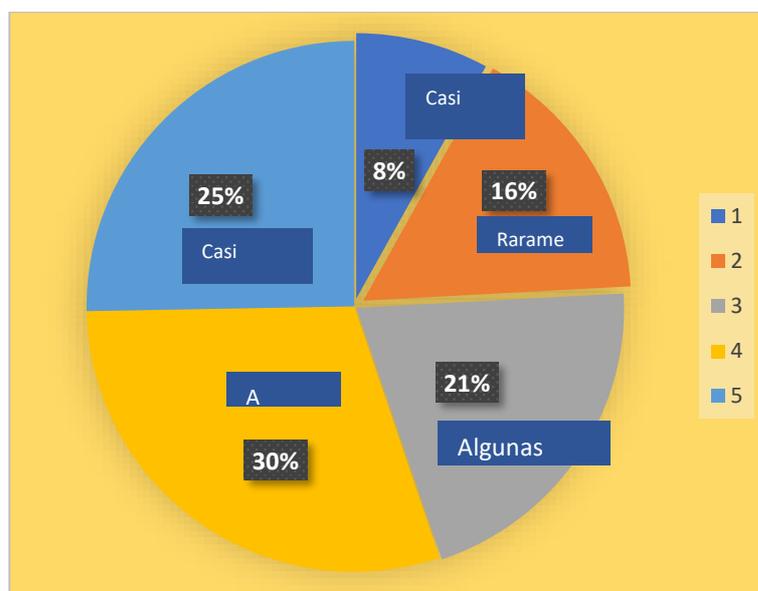
Este aspecto es de gran relevancia, ya que incide directamente en la ejecución presupuestaria que debe cumplir el MIES en el ámbito social, misma que fue

afectada los dos últimos años por la pandemia covid -19, ya que esto causó la asignación tardía de recursos por parte del Ministerio de Finanzas, a la vez demoró el inicio de actividades con el personal que debía visitar a usuarios (adultos mayores, niños, personas con discapacidad), por tanto los indicadores de ejecución en las unidades desconcentradas a nivel nacional no llegaron ni al 75%, por lo que se ha tenido que devolver parte de los recursos asignados.

Respeto al cuidado ambiental

Referente a este principio se formularon dos preguntas, la primera pregunta arrojó los siguientes porcentajes:

Gráfico 12 Pregunta 3.1 ¿Se previene, controla y mitiga la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida?

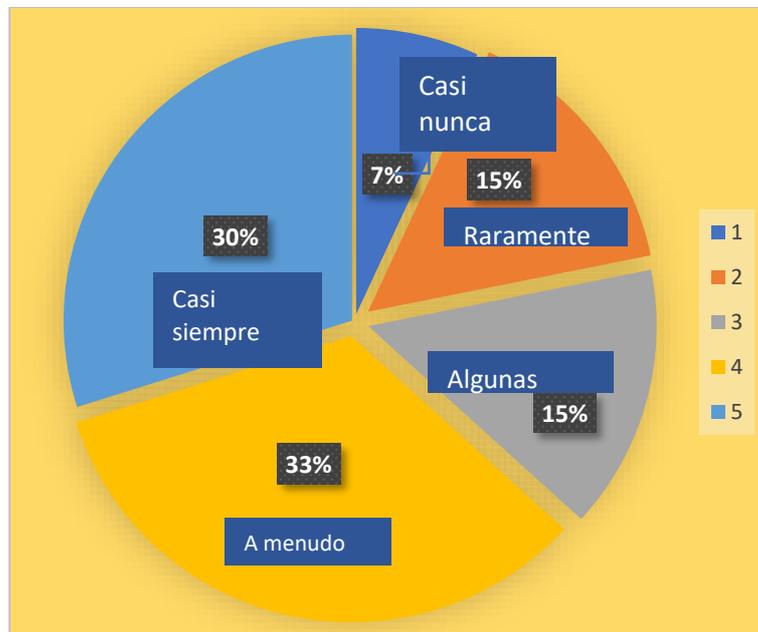


Elaborado por: Elizalde (2021).

Al sumar los porcentajes de las respuestas: casi siempre y a menudo, se tiene que un 55% de los servidores tienen la percepción de que no se cumple en su totalidad los controles sobre contaminación ambiental y el 37% afirma que algunas veces y raramente se mitiga la contaminación, para corregir esto es necesario ejercer un control más visible del cuidado del agua, energía eléctrica, y se debería profundizar la sensibilización a los servidores respecto al reciclaje y conservación del ambiente, con la finalidad de que luego sea replicado a los usuarios, con el enfoque de mejorar su forma de vida.

En relación a la segunda pregunta, se tienen los siguientes resultados:

Gráfico 13 Pregunta 3.2 ¿Se incorpora el enfoque ambiental en los procesos sociales y económicos dentro de la institución?



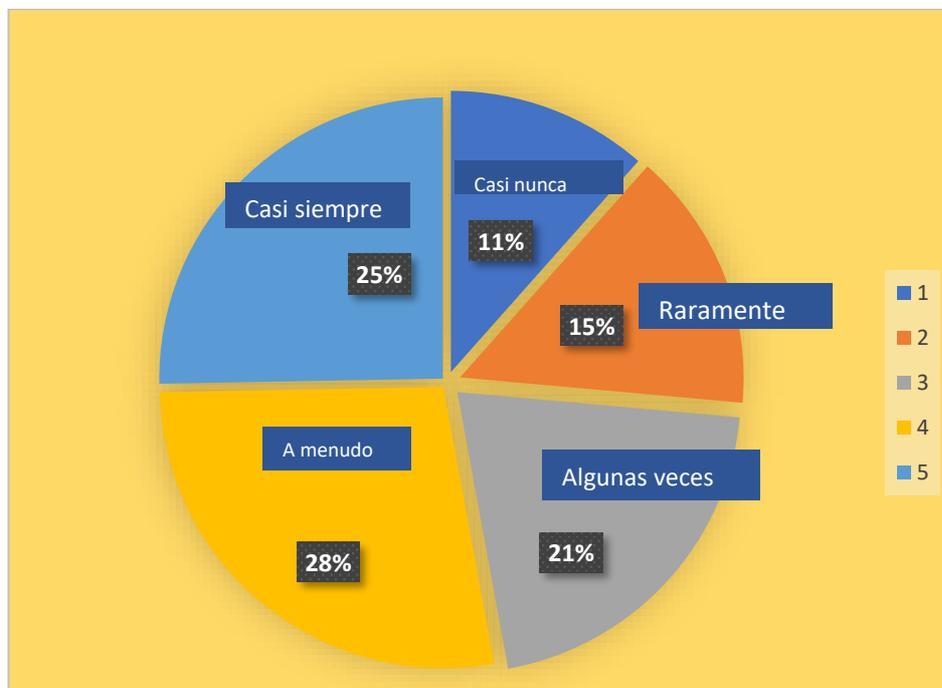
Elaborado por: Elizalde (2021)

El 30 y 33% contestan que casi siempre y a menudo se incorpora el enfoque ambiental en los procesos sociales y económicos de la institución, lo que se refiere a que el personal operativo que atiende a los niños y adultos mayores, trabajan con materiales reciclados para las actividades que realizan con sus usuarios; en lo que respecta al manejo de papel en oficinas, se cuida mucho el uso de papel nuevo, es decir en lo estrictamente necesario para imprimir se utiliza el papel reciclado, porque la mayoría de trámites son cero papeles y se realizan las gestiones vía correo institucional y sistema de gestión documental. Por otro lado, con el 37% de servidores, se debe trabajar en talleres prácticos de reciclaje para que incluyan esas técnicas en la elaboración de materiales que les servirán en el trabajo con la población de usuarios que atienden.

Respeto por los derechos humanos

Las preguntas relacionadas a este aspecto tienen las siguientes respuestas:

Gráfico 14 Pregunta 4.1 ¿Se garantiza la libertad de asociación e igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la institución?



Elaborado por: Elizalde (2021)

Entre casi siempre y a menudo suman el 53% de servidores que contestan que en el Mies Cotopaxi se garantiza la libertad de asociación e igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la institución, mientras que el 21% manifiesta que esto ocurre algunas veces y el 26% entre raramente y casi nunca, lo que implica que hay personal que no siente un buen ambiente laboral, o que tal vez ha sido maltratado por sus jefes inmediatos, situación que debe preocupar porque el personal debe sentirse bien tratado y en un ambiente agradable de trabajo, para que se desempeñe bien y brinde servicios de calidad y calidez a los usuarios. Es importante señalar que, en el MIES se promueve la no discriminación racial, por género, por religión, discapacidad, entre otros; por lo que se debe trabajar con el personal de cerca con la Trabajadora Social y responsables de Talento Humano, para que evalúen la situación de ambiente laboral y trato entre compañeros, a fin de detectar los nudos críticos y resolver diferencias o inconvenientes que se han presentado en las actividades cotidianas de trabajo.

En lo que respecta a la segunda pregunta:

Gráfico 15 Pregunta 4.2 ¿Se propician condiciones de seguridad humana y confianza mutua?



Elaborado por: Elizalde (2021)

Como se puede apreciar el 27% y 14% del personal encuestado afirma que en la institución se propician condiciones de seguridad humana y confianza mutua, en tanto que el 30% considera que algunas veces, el 21% piensa que raramente y el 8% casi nunca; lo que indica que la mayor parte de servidores encuestados tienen una percepción de inseguridad y no sienten confianza entre los miembros del personal, esto repercute en su tranquilidad para atender de buena manera a los usuarios, lo ideal en cualquier lugar de trabajo es que los responsables de las unidades o departamentos puedan respaldar a sus compañeros y generar confianza en el equipo.

La tercera pregunta de este principio presenta los siguientes porcentajes:

Gráfico 16 Pregunta 4.3 ¿Se defiende la integridad de los derechos humanos y soberanía del Estado?



Elaborado por: Elizalde (2021).

El 22% de los encuestados afirman que casi siempre y el 16% manifiesta que a menudo se defiende la integridad de los derechos humanos y soberanía del Estado, mientras que el 62% de los servidores encuestados responde que casi nunca, raramente y algunas veces; estos resultados denotan que hace falta profundizar el tema de respeto a los derechos humanos y lo que implica que el Estado ejerza soberanía; para lo cual se debería reforzar estos conocimientos a través de la plataforma institucional, también con el trabajo de la Unidad de comunicación y finalmente con charlas frecuentes por parte de los abogados y jefes de unidad.

Respeto a los interesados y partes interesadas

Gráfico 17 Pregunta 5.1 ¿Se respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas?



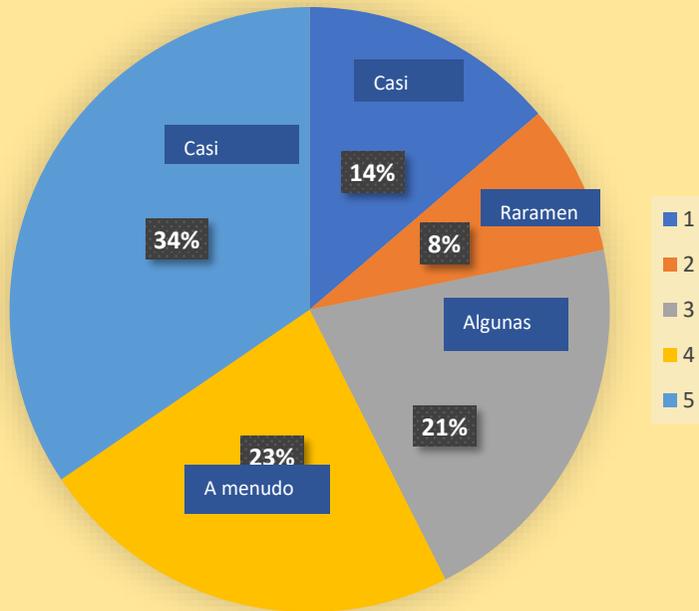
Elaborado por: Elizalde (2021)

Como se puede apreciar en la gráfica, al sumar los porcentajes obtenidos en las respuestas casi siempre y a menudo, se obtiene un total de 76% de los servidores encuestados que afirman que se respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas, lo que es positivo para la unidad desconcentrada distrital, ya que el personal se interesa por cumplir los objetivos institucionales. El 24% restante motiva a planificar talleres prácticos de aplicación de norma técnica de los Servicios y procesos institucionales para que se pueda atender de manera eficiente a los usuarios externos, además la unidad de Talento Humano conjuntamente con Trabajo Social deben acercarse más al personal para indagar y conocer sus inquietudes y necesidades respecto a diferencias o problemas que se hayan presentado en su entorno laboral o familiar para ofrecer alternativas que les permita mejorar la situación de cada uno.

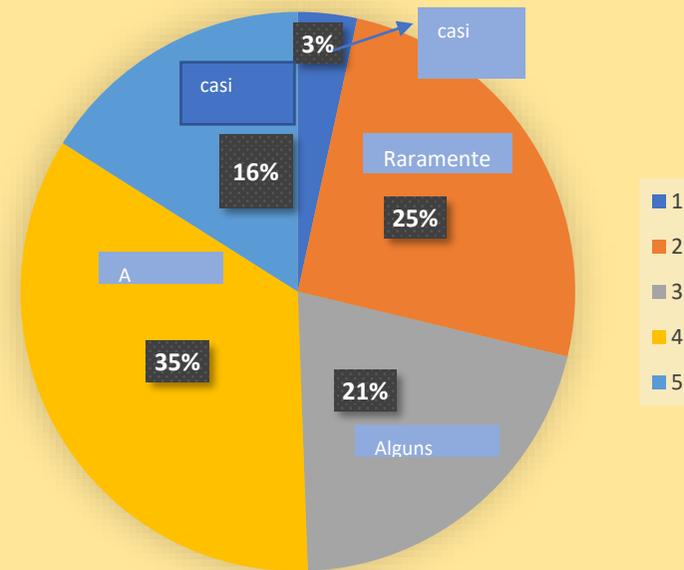
Anexo 3: Tabulación de las Encuestas y Gráficos

	ENCUESTA	Casi nunca (0 - 20%)	Raramente (21 - 40%)	Algunas veces (41 - 60%)	A menudo (61 - 80%)	Casi siempre (81 - 100%)	Total Encuestados	Casi nunca	Raramente	Algunas veces	A menudo	Casi siempre	TOTAL
1	Comportamiento ético												
1.1	¿Se identifican y declaran los valores y principios institucionales?	12	7	18	20	30	87	13,79%	8,05%	20,69%	22,99%	34,48%	100%
1.2	¿Se implementan mecanismos de supervisión y control para apoyar y reforzar el comportamiento ético?	3	22	18	30	14	87	3,45%	25,29%	20,69%	34,48%	16,09%	100%
2	Respeto al principio de legalidad												
2.1	¿Se informa a los funcionarios sobre las obligaciones legales que le competen?	4	12	15	27	29	87	4,60%	13,79%	17,24%	31,03%	33,33%	100%
2.2	¿Se cumplen las leyes y regulaciones en la institución?	5	10	14	37	21	87	5,75%	11,49%	16,09%	42,53%	24,14%	100%
3	Respeto al cuidado ambiental												
3.1	¿Se previene, controla y mitiga la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida?	7	14	18	26	22	87	8,05%	16,09%	20,69%	29,89%	25,29%	100%
3.2	¿Se incorpora el enfoque ambiental en los procesos sociales y económicos dentro de la institución?	6	13	13	29	26	87	6,90%	14,94%	14,94%	33,33%	29,89%	100%
4	Respeto por los derechos humanos												
4.1	¿Se garantiza la libertad de asociación e igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la institución?	10	13	18	24	22	87	11,49%	14,94%	20,69%	27,59%	25,29%	100%
4.2	¿Se propicia condiciones de seguridad humana y confianza mutua?	7	18	26	24	12	87	8,05%	20,69%	29,89%	27,59%	13,79%	100%
4.3	¿Se defiende la integridad de los derechos humanos y soberanía del Estado?	7	6	41	14	19	87	8,05%	6,90%	47,13%	16,09%	21,84%	100%
5	Respeto a los interesados y partes interesadas												
5.1	¿Se respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas?	4	5	12	26	40	87	4,60%	5,75%	13,79%	29,89%	45,98%	100%

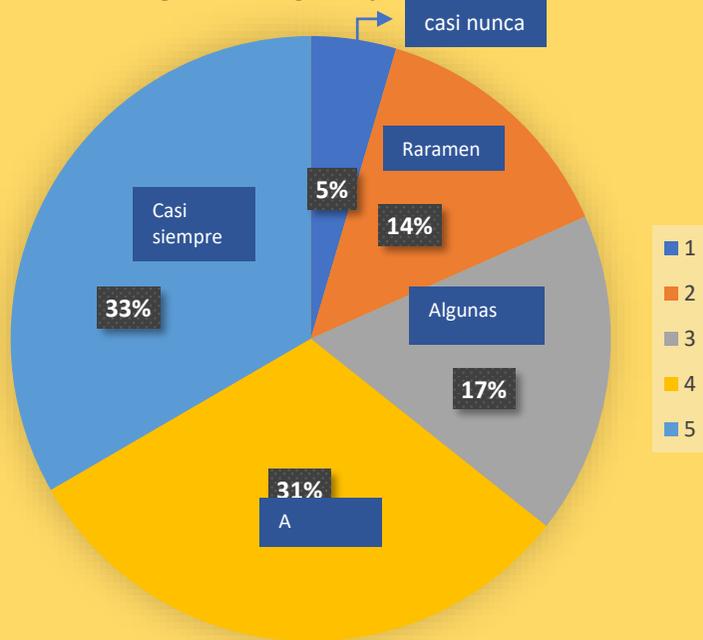
1.1 ¿Se identifican y declaran los valores y principios institucionales?



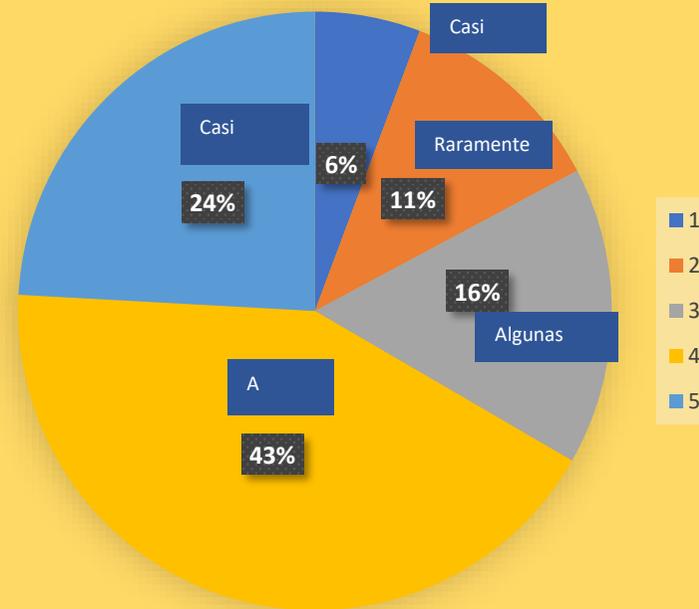
1.2 ¿Se implementan mecanismos de supervisión y control para apoyar y reforzar el comportamiento ético?



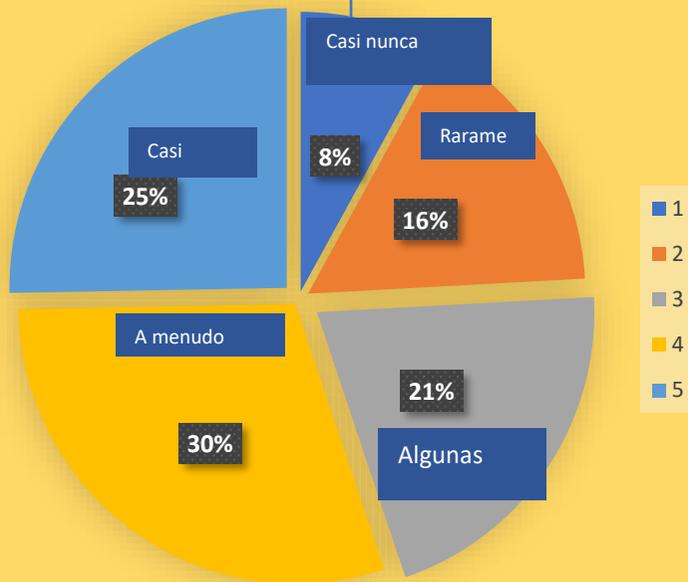
2.1 ¿Se informa a los funcionarios sobre las obligaciones legales que le competen?



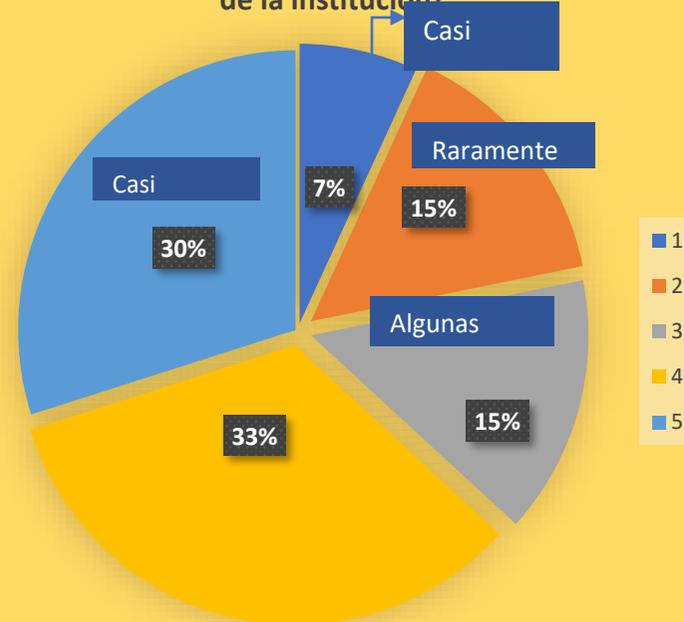
2.2 ¿Se cumplen las leyes y regulaciones en la institución?



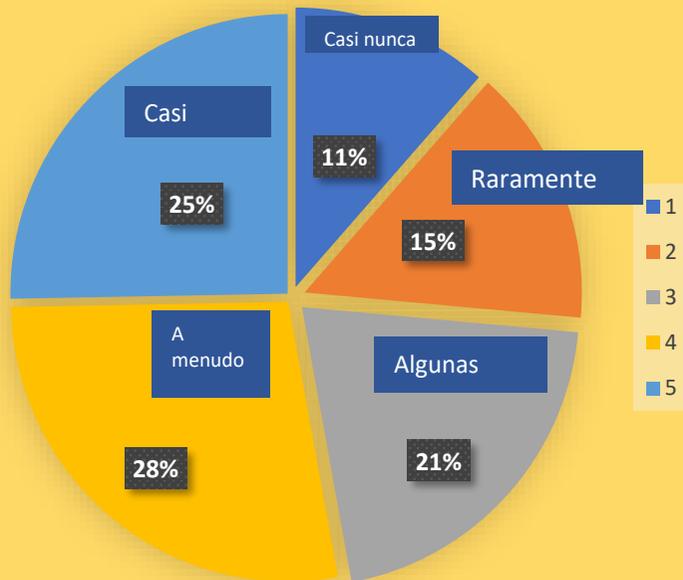
3.1 ¿Se previene, controla y mitiga la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida?



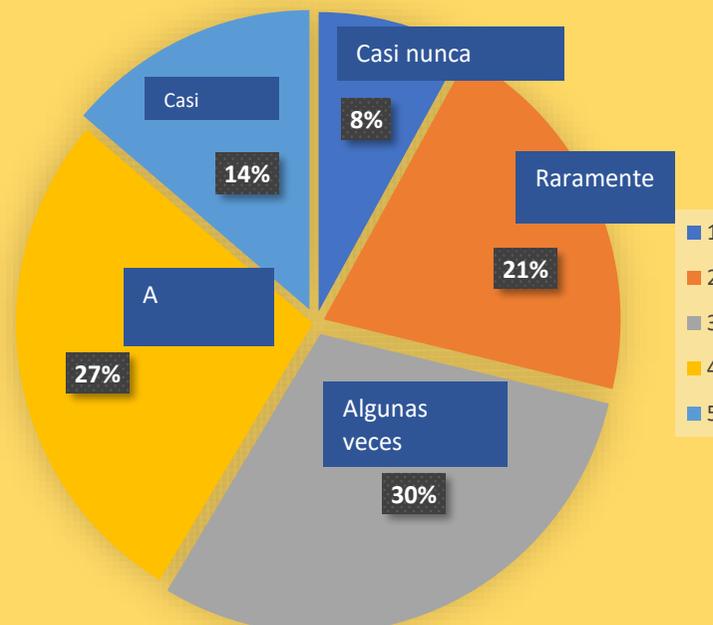
3.2 ¿Se incorpora el enfoque ambiental en los procesos sociales y económicos dentro de la institución?



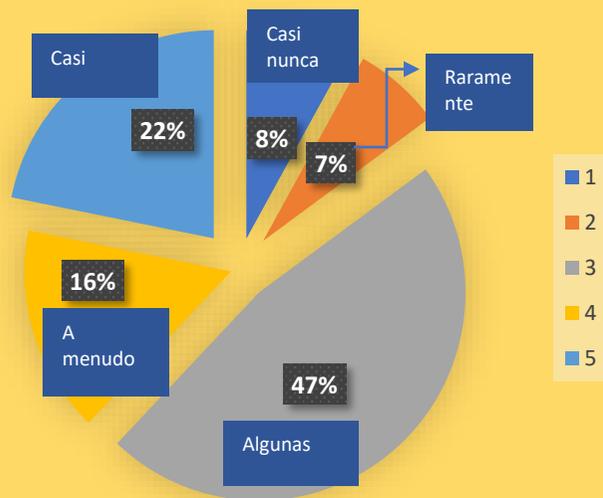
4.1 ¿Se garantiza la libertad de asociación e igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la institución?



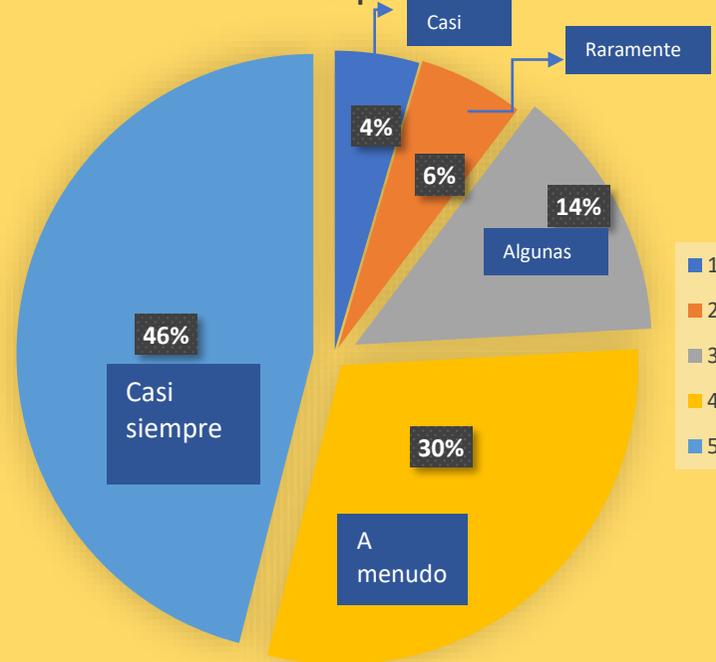
4.2 ¿Se propicia condiciones de seguridad humana y confianza mutua?



4.3 ¿Se defiende la integridad de los derechos humanos y soberanía del Estado?



5.1 ¿Se respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas?



Anexo 4: Criterios de Validación

CRITERIOS DE VALIDACIÓN

Componentes para evaluar	Calificación Validador 1	Calificación Validador 2
El título de la propuesta está relacionado con el tema investigado y ofrece una solución técnica al problema.		
Los objetivos planteados del Modelo de RSE son alcanzables, comprensibles, medibles y están ubicados en un horizonte temporal.		
El Modelo propuesto se justifica porque cumple con un proceso de pertinencia y aborda los análisis correspondientes.		
La fundamentación y estructura del Modelo es oportuno y da soporte a las acciones propuestas para brindar una solución a la problemática.		
El Modelo de RSE cuenta con los elementos necesarios para que los componentes y dimensiones se puedan implementar en favor de la institución.		
La ejecución de las estrategias planteadas en el Modelo de RSE tiene la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.		
Las conclusiones son relevantes y dan una visión clara del contenido del Modelo de RSE.		
El análisis de factibilidad es coherente con lo planteado en el Modelo y define la viabilidad de la implementación de las estrategias.		
PROMEDIO		

Anexo 5: Criterios de Validación



CRITERIOS DE VALIDACIÓN

Estimado Msc. Cristian Fernando Bautista Plaza, una vez que revise el contenido del “Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el MIES provincia de Cotopaxi”, por favor evalúelo tomando en cuenta los siguientes criterios, para otorgarles una calificación de 1 a 5; siendo 1 deficiente y 5 excelente.

Componentes para evaluar	Calificación Validador 1
El título de la propuesta está relacionado con el tema investigado y ofrece una solución técnica al problema.	5
Los objetivos planteados del Modelo de RSE son alcanzables, comprensibles, medibles y están ubicados en un horizonte temporal.	5
El Modelo propuesto se justifica porque cumple con un proceso de pertinencia y aborda los análisis correspondientes.	5
La fundamentación y estructura del Modelo es oportuno y da soporte a las acciones propuestas para brindar una solución a la problemática.	4
El Modelo de RSE cuenta con los elementos necesarios para que los componentes y dimensiones se puedan implementar en favor de la institución.	4
La ejecución de las estrategias planteadas en el Modelo de RSE tiene la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.	5
Las conclusiones son relevantes y dan una visión clara del contenido del Modelo de RSE.	4
El análisis de factibilidad es coherente con lo planteado en el Modelo y define la viabilidad de la implementación de las estrategias.	4
PROMEDIO	4.5



Msc. Cristian Fernando Bautista Plaza
COORDINADOR DE SERVICIOS SOCIALES UNIDAD DESCONCENTRADA MIES Cx.
CI: 0502527716
Correo: cristianbuo1979@hotmail.com/cristian.bautista@inclusion.gob.ec
Celular: 0995924562

Anexo 6: Criterios de Validación



Universidad
Técnica de
Cotopaxi



Posgrado

CRITERIOS DE VALIDACIÓN

Estimada Mge. Sonia Elizabeth Herrera Taipicaña, una vez que revise el contenido del “Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para el MIES provincia de Cotopaxi”, por favor evalúelo tomando en cuenta los siguientes criterios, para otorgarles una calificación de 1 a 5; siendo 1 deficiente y 5 excelente.

Componentes para evaluar	Calificación Validador 2
El título de la propuesta está relacionado con el tema investigado y ofrece una solución técnica al problema.	5
Los objetivos planteados del Modelo de RSE son alcanzables, comprensibles, medibles y están ubicados en un horizonte temporal.	5
El Modelo propuesto se justifica porque cumple con un proceso de pertinencia y aborda los análisis correspondientes.	5
La fundamentación y estructura del Modelo es oportuno y da soporte a las acciones propuestas para brindar una solución a la problemática.	5
El Modelo de RSE cuenta con los elementos necesarios para que los componentes y dimensiones se puedan implementar en favor de la institución.	5
La ejecución de las estrategias planteadas en el Modelo de RSE tiene la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.	5
Las conclusiones son relevantes y dan una visión clara del contenido del Modelo de RSE.	5
El análisis de factibilidad es coherente con lo planteado en el Modelo y define la viabilidad de la implementación de las estrategias.	5
PROMEDIO	5

Mge. Sonia Elizabeth Herrera Taipicaña
DIRECTORA PLANIFICACIÓN GOBIERNO PROVINCIAL DE COTOPAXI – EX
DIRECTORA DISTRITAL MIES COTOPAXI
CI: 0502406010
Correo: soniaherrerat@yahoo.com
Celular: 0987271185