



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
DISTRITO CHONE – FLAVIO ALFARO APLICANDO NORMAS
ISO 26000**

AUTORA:

DOLORES MARISOL BRAVO BARÉN

TUTORA:

ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MG.

CALCETA, DICIEMBRE 2015

DERECHOS DE AUTORÍA

Dolores Marisol Bravo Barén, declara bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que se han consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

.....
DOLORES M. BRAVO BARÉN

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Nancy Evelina Intriago Cusme, certifica haber tutelado la tesis titulada **DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DISTRITO CHONE – FLAVIO ALFARO APLICANDO NORMAS ISO 26000**, que ha sido desarrollada por Dolores Marisol Bravo Barén, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial Con Mención Especial En Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MG.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que han **APROBADO** la tesis **DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DISTRITO CHONE – FLAVIO ALFARO APLICANDO NORMAS ISO 26000**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Dolores Marisol Bravo Barén, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial Con Mención Especial En Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ECO. ERNESTO M. GUEVARA, MG.
MIEMBRO

.....
ING. DIANA M. MACIAS, MG.
MIEMBRO

.....
ING. MARYS B. IRIARTE VERA, MG.
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

En especial a Dios, ser todo poderoso, quién me guía y está presente en cada paso que doy, por su fortaleza y amor.

A mis amados padres, luchadores y honorables que permiten hacer posible con su apoyo moral e incondicional el cumplimiento de mis metas, batallando juntos para que este sueño se hiciera realidad con éxito.

A nuestra querida y respetable Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López, que me abrió sus puertas a este mundo lleno de conocimientos y valores, formándome como profesional íntegra capaz de desenvolverme de manera eficiente y eficaz en el mundo laboral.

A la Directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES Distrito Chone - Flavio Alfaro, por brindarme las facilidades necesarias, para realizar este trabajo investigativo.

A la tutora de tesis, Ing. Nancy Evelina Intriago Cusme, Mg., que estuvo presta para guiarme y sobre todo, por la paciencia y cordialidad durante todo el proceso de investigación.

A los miembros del Tribunal, la Eco. Yessenia A. Zamora Cusme, Mg., a las Ing. María J. Valarezo, Mg.; Marys B. Iriarte, Mg. quienes con su experiencia e intelecto, me orientaron durante todo este proceso investigativo.

En fin agradecer a todos y cada una de las personas que de una u otra forma colaboraron en la concepción de esta investigación.

.....
DOLORES M. BRAVO BARÉN

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a:

A Dios, motor espiritual de mi vida.

A mis padres, como prueba de amor y lealtad, a ellos seres que Dios me dio para que me formaran e hicieran de mí una persona de bien, útil a mi familia y a la sociedad a la que me debo.

A mis hermanas, a quienes adoro con todo mi corazón y mi alma.

A mis catedráticos, impulsores de la excelencia académica que caracteriza a los estudiantes politécnicos.

Al amor de mi vida Víctor Molina Loor, quien me apoyo en los momentos difíciles en el transcurso de mi vida universitaria y en base a esto se supo ganar mi cariño, confianza y respeto.

.....
DOLORES M, BRAVO BARÉN

CONTENIDO

DERECHOS DE AUTORÍA	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
CONTENIDO.....	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.4. IDEA A DEFENDER	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	6
2.2. NORMA ISO 26000	10
2.3. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL. 12	
2.4. SISTEMA DE GESTIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL	13
2.5. DESARROLLO SOSTENIBLE	14
2.6. MINISTERIO INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.....	15
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	17
3.1. UBICACIÓN.....	17
3.2. DURACIÓN.....	17
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO	18
3.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	20
3.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
4.1. DETERMINACIÓN DE LA NORMA ISO 26000 EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.....	22

4.2. APLICACIÓN DE NORMATIVA ISO 26000 PARA LA DEFINICIÓN DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. .	36
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	45

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo el diagnóstico de la responsabilidad social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro aplicando normas ISO 26000, las técnicas utilizadas en este estudio fueron la entrevista al director de la institución, una encuesta a los funcionarios con el fin de medir el nivel de responsabilidad social, los resultados obtenidos con la herramienta evaluativa sobre indicadores de la responsabilidad social basada en la norma ISO 26000, se determinó el nivel de cumplimiento de la institución que es aceptable aunque necesita fortalecer en algunos aspectos, tales como la administración de los recursos con responsabilidad social, la gestión de preservación del medio ambiente y optimización de recursos, y de salud ocupacional, para lo cual se propuso lineamientos en los que se definieron políticas que permitan mejorar el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social. Se socializaron los resultados de la investigación con los directivos del MIES.

Palabras clave: responsabilidad social, normas ISO 26000, desarrollo sostenible.

ABSTRACT

This research aims to diagnose social responsibility in the Ministry of Economic and Social Inclusion of Chone District - Flavio Alfaro applying ISO 26000 standards, the techniques used in this study were the interview with the director of the institution, officials were interviewed in order to measure the level of social responsibility, the results obtained with assessment tool on indicators of social responsibility based on ISO 26000, the level of compliance of the institution is acceptable but, needs strengthening in some aspects, such as resource management with social responsibility, management on environmental protection, resource optimization, and occupational health, for which guidelines were defined with policies to improve the level of compliance of social responsibility. The results of research were socialized to the directors of MIES.

Keywords: social responsibility, ISO 26000 standards, sustainable development.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la Responsabilidad Social a nivel mundial es motivo de interés debido al hecho que se busca un desarrollo sostenible en las actividades que se realizan en las instituciones, es así que mediante el desarrollo de políticas activas, alineadas con la estrategia de la institución, además de potenciar la integridad, la transferencia, el compromiso social, la eficiencia y como efecto de todo ello mejora la imagen del sector público, aparte de implementar herramientas mediante indicadores de gestión, permiten conocer el nivel de cumplimiento y el impacto que genera la organización en aspectos como el desarrollo humano, económico y ambiental (Forética, 2012).

En el Ecuador la mitad de las instituciones públicas han introducido temas relacionados con la responsabilidad social, mientras que el resto aun no implementan estrategias que permitan desarrollar programas que mejoren los aspectos económicos, sociales y ambientales de los grupos de interés, teniendo en cuenta que algunas de las entidades públicas aun manejan un sistema de gestión burocrático con una estructura funcional poco flexible, normas rígidas para el talento humano, pensamiento individual, concentración de los recursos, información no compartida, lo que ocasiona un servicio de baja calidad y una pésima imagen en el sector público (Torresano, 2012).

Hace 7 años, dos de cada 5 hogares, uno de cada 2 niños y niñas, y 2 de cada 5 mujeres en Ecuador estaba en pobreza. Si bien el producto económico crecía, también la desigualdad era alta el 20% más pobre de la población tenía el 2% del ingreso total del país, luego de haberse recuperado de una crisis fuerte, había conseguido estabilidad de precios y las condiciones internacionales estaban mejorando, pero aun así, más de la mitad de los niños y niñas no asistían a la secundaria, la mayoría de las personas con discapacidad no contaba con protección social; cerca del 15% de los niños y

niñas estaba trabajando; el 10% de la población estaba en el desempleo y más del 60% trabajaba por menos pago que el salario legal (MIES, 2014).

El Ministerio de Inclusión Económica y Social para el desempeño de sus actividades se maneja bajo indicadores de gestión de acuerdo a los procesos que se ejecutan en esta institución, pero hasta la actualidad no se ha desarrollado un diagnóstico para medir el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social aplicando normas ISO 26000, teniendo en cuenta que toda entidad pública debe adoptar un comportamiento responsable ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, alcanzando el desarrollo sostenible que es el objetivo primordial de toda organización.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro se beneficia aplicando las normas ISO 26000?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la investigación realizada en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro, se utilizó el análisis documental para recopilar información necesaria en libros, revistas, artículos científicos, además de las normas internacionales como la ISO 26000 que miden el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, en las entidades públicas.

Dentro del ámbito metodológico se desarrolló una investigación no experimental ya que se analizan las actividades dentro de una institución pública, además se utilizan los métodos descriptivos que permitan estudiar la problemática del objeto de estudio, para desarrollar un diagnóstico que permita medir el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, tomando como

fundamento las normas ISO 26000 y la normativa que rige el Ecuador mediante el Ministerio de Relaciones Laborales.

Se justifica el desarrollo de esta investigación de manera legal, según la disposición constitucional contenida en el objetivo 2 del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 destaca, “auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad. 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. El desafío es avanzar hacia la igualdad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial (SENPLADES, 2013).

Además en el Art. 3 y 11 de la Constitución de la República del Ecuador recalca “entre los deberes primordiales del Estado se encuentran la garantía sin discriminación del 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 del Ecuador, 2008).

Este estudio contiene indicadores ambientales que permiten medir el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, en la gestión que realiza el Ministerio de Inclusión Económica y Social, con el objetivo de desarrollar lineamientos para definir políticas que permitan alcanzar el desarrollo sostenible de la comunidad.

La investigación sobre el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, identifica el impacto en la gestión del Ministerio de Inclusión Económica y Social en el desarrollo económico de las comunidades, que son beneficiarias de los servicios que brinda esta institución pública, los resultados del

diagnóstico permitieron desarrollar lineamientos para fortalecer las actividades que ejecuta esta organización.

El diagnóstico que se desarrolló en esta investigación, identifica el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social en la gestión del Ministerio de Inclusión Económica y Social, determinar cómo impactan en los diferentes programas que brinda esta institución en la sociedad, además con los resultados se podrá determinar los aspectos en los que se necesite fortalecer, para elaborar políticas que permitan mejorar el desarrollo de las acciones institucionales.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro aplicando normas ISO 26000.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la normativa ISO 26000 aplicable en la gestión del Ministerio de Inclusión Económica y Social para la comprobación del nivel de cumplimiento.
- Aplicar la normativa ISO 26000 para la definición de los niveles de cumplimiento de Responsabilidad Social para el Ministerio de Inclusión Economía y Social distrito Chone – Flavio Alfaro.
- Socializar los resultados de la investigación con los directivos del Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro Provincia de Manabí.

1.4. IDEA A DEFENDER

Con la aplicación de la norma ISO 26000 se beneficiará la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Según Fernández (2012) en el ámbito de la responsabilidad social de la empresa para incorporar a las agencias gubernamentales y a otras organizaciones, que tengan un claro interés en mostrar como realizan su trabajo. No se debe confundir la responsabilidad social corporativa con acciones de patrocinio, donaciones puntuales o estrategias de una corporación tendentes a un lavado puntual de imagen o de mejora de la reputación corporativa.

La responsabilidad social se define como un componente fundamental de las organizaciones, que conlleva la preocupación por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, dentro del contexto del desempeño de la empresa y del proceso de toma de decisiones, comprende todas las acciones y políticas que forman parte de las operaciones normales de una corporación e incluye una dimensión interna y otra externa, la primera está enfocada en las relaciones con los empleados y las practicas gerenciales, mientras la segunda va dirigida al medio ambiente, pero también a la sociedad en general, así como al compromiso de contribuir con el desarrollo económico y social de la comunidad (Pérez, 2011).

La responsabilidad social según mencionan los autores se refiere a la preocupación de las instituciones, por cumplir con el desarrollo humano, la calidad de vida, el personal que labora en la institución, el crecimiento económico y el cuidado del medio ambiente, con la finalidad de que se mejore la competitividad dentro de un contexto de desarrollo sostenible y mejora continua, mediante la implementación de estrategias de acción.

2.1.1. ELEMENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los elementos de la responsabilidad social corresponden a los beneficios sociales como comunidades, clientes, proveedores, empleados forman parte de

la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la institución. Compromiso de las empresas de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad. Adaptabilidad se refiere a la importancia de adaptar la responsabilidad social al contexto y realidad de las sociedades. Conducta ética va más allá de las expectativas tradicionales de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de organizaciones aceptables. Desempeño ambiental considera la gestión medioambiental en el desempeño de las actividades de la empresa (Coduras, 2010).

Según Chicharro (2012) menciona que la responsabilidad no solo está relacionado con un conjunto de buenas intenciones, es necesario tener en cuenta los recursos necesarios para cumplir con los objetivos, y valorar los efectos positivos, en este sentido las empresas deben incluir la responsabilidad corporativa en la política general de la empresa, establecer un sistema de gestión de responsabilidad corporativa, divulgar adecuadamente la información sobre sus actuaciones en esta materia, las responsabilidades sociales de la empresa se pueden clasificar en relación con el grado de incidencia sobre el desarrollo de su actividad en primarias inherentes a la actividad, secundarias incidencia de la actividad sobre los grupos con los que se relaciona y terciarias mejora del entorno mediante acciones distintas al desempeño de la actividad.

Los elementos de la responsabilidad son aquellos a los que se dirige la atención de la institución, estos corresponden al personal, el usuario, la comunidad, proveedores, con el objetivo de crear compromisos, adaptabilidad, una conducta de ética y un desempeño ambiental, que permita mejorar la competitividad de la institución.

2.1.2. PROCESO RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social cuenta con dos dimensiones esenciales a partir de las cuales se vale para dar inicio a las etapas que deben seguirse para realizar un programa o proyecto, además estas dimensiones se deben considerar a la hora de llevar una gestión socialmente responsable, ya que señala y divide en

grupos los sectores de la sociedad en los que la institución debe centrar sus atención a la hora de poner en marcha las actividades diarias. La dimensión interna hace referencia a los aspectos relacionados directamente con la institución y sus actividades, como lo son por ejemplo los empleados, los elementos ambientales y recursos naturales que intervengan directamente en el proceso del servicio. La dimensión externa se refiere a los agentes externos a la empresa, pero que son de suma importancia y por tanto deben tenerse en consideración, como las comunidades locales, proveedores, derechos humanos y problemas ambientales (Torres, 2011).

Las dimensiones interna de la responsabilidad social va referida principalmente a temas relacionados con empleados y a algunos aspectos medioambientales relacionados con la gestión de los productos naturales en la producción como la gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el lugar de trabajo, adaptación al cambio, gestión del impacto ambiental y recursos naturales; los aspectos que integran la responsabilidad social a la dimensión externa de la institución están agrupados por las comunidades locales, proveedores, derechos humanos, el medio ambiente entre otros (González, 2012).

El proceso de la responsabilidad social se da mediante dos dimensiones que son la interna que trata de aspectos que se relacionan con los empleados, las operaciones, el manejo de recursos naturales, seguridad en el trabajo, mientras que la dimensión externa se refiere a las comunidades locales, proveedores, derechos humanos, el cuidado del medio ambiente, leyes y normas que regulan las actividades de la institución permitiendo un desarrollo socioeconómico.

2.1.3. GRUPOS DE INTERÉS RESPONSABILIDAD SOCIAL

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).

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 (Cuesta, 2010).

Los grupos que se desarrollan dentro de la responsabilidad social corporativa desempeñan un factor importante dentro de la institución, ya que de estos depende la mejora continua y competitividad de la organización, estos se dividen según los autores antes mencionados en los clientes, proveedores, la comunidad local, el territorio y la competencia.

2.1.4. 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).

Los aspectos sociales, esta última faceta de la responsabilidad social tiene por objetivo que la empresa contribuya al desarrollo y beneficio social del entorno en el que desarrolla su actividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas de sus grupos, desde el punto de vista la empresa responsable ha de destinar parte de su esfuerzo a devolver a la sociedad un porcentaje del beneficio económico que se obtiene (Caldas, 2012).

Los autores definen 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.

2.2. NORMA ISO 26000

Es una estructura organizacional de alcance mundial, define a la responsabilidad social como la responsabilidad que tiene 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 práctica en sus relaciones dentro de su esfera de influencia (Forética, 2012).

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, 2011).

Las ISO 9000 se ocupan de la gestión de la calidad, es decir lo que la organización hace para cumplir con los requisitos de calidad del cliente y con los requisitos reglamentarios aplicables para mejorar la satisfacción del cliente y 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).

Los estándares de evaluación de la responsabilidad social, 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 regula 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.

2.3. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL

El benchmarking ha sido una herramienta de las instituciones en la lucha para conseguir un conjunto elevados estándares de desempeño en cualquier área de la empresa, puede ser utilizado de manera efectiva en áreas de responsabilidad pública, no hace falta imaginar que es de gran utilidad en las áreas de responsabilidad social y comportamiento ético, deben llevar a cabo esta herramienta, tanto competitivo como funcional, obteniendo información de normas y leyes que están intentando desarrollar informes exhaustivos y comprensivos sobre la responsabilidad pública (González, 2011).

El Círculo de la mejora continua, se puede considerar como el núcleo de toda iniciativa de calidad, permitiendo abordar actividades desde la más compleja a la más sencilla. Es la base de cualquier Sistema de Calidad. 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 P.D.C.A. 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).

La encuesta es esencialmente una técnica de recogida información con una filosofía subyacente, lo que convierte en un método, pero admite diferentes diseños de investigación como estudios longitudinales, diseños cuasi experimentales, estudios de evolución con muestras representativas, esta recolección de datos de toda la población se la realiza mediante un cuestionario (Alvira, 2011).

La entrevista en profundidad implica siempre un proceso de comunicación, en el transcurso del cual, ambos actores, entrevistador y entrevistado, pueden influirse mutuamente, tanto consciente como inconscientemente, además es la herramienta metodológica favorita del investigador cualitativo,

fundamentalmente es una conversación en la que y durante la que, se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas (Ruiz, 2012).

Las herramientas de evaluación de la responsabilidad social permita 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, mediante los autores se establece la herramienta benchmarking, el círculo de la mejora continua, la encuesta y la entrevista utilizado en las empresas públicas.

2.4. SISTEMA DE GESTIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los sistemas de gestión de responsabilidad social pretende 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, 2010).

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 se 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).

Este modelo de Responsabilidad Social representa 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 dialogo 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, 2011).

Los sistema de gestión de responsabilidad social permite 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.

2.5. DESARROLLO SOSTENIBLE

El desarrollo sostenible se refiere a aquel crecimiento que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones, eliminando la pobreza y promoviendo la equidad social, tanto intra generacional como inter generacional, se puede definir operativamente, como aquel que hoy exige un proceso armónico que demanda a los diferentes representantes de la sociedad, responsabilidades y obligaciones en la práctica de los esquemas económicos, político, ambiental y social, así como pautas de utilización de los recursos o bienes naturales que establecen una calidad de vida adecuada (Cantú, 2012).

Desarrollo sostenible es un desarrollo que satisface los intereses de la generación presente de ciertos sujetos definidos de una sociedad, con base en

el del actual nivel de conocimientos, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de la misma sociedad para satisfacer sus propios intereses, teniendo en cuenta que la sociedad puede definir continuamente y de una manera participativa cuáles son sus intereses (Ebel, 2011).

El desarrollo sostenible es todo crecimiento que permite satisfacer las necesidades de la sociedad, preservando los recursos naturales y ambientales con el fin de que estos duren para generaciones futuras. El ámbito del desarrollo sostenible puede dividirse conceptualmente en tres partes: ecológico, económico, y social, además se considera el aspecto social por la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y el crecimiento económico.

2.6. MINISTERIO INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) renueva en 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 es un modelo que considera la estructura distributiva como parte del patrón de desarrollo económico, propone la equidad como eje de la economía y al 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 (MIES, 2014).

2.6.1. 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 (MIES, 2014).

Cuadro 2.1. Programas del Ministerio de Inclusión Económica y Social

Programa	Descripción
Eradicación 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:	Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

Para el desarrollo del diagnóstico de la Responsabilidad Social en la gestión del Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro provincia de Manabí, se utilizó el procedimiento metodológico que está conformado por ubicación, duración, métodos, técnicas, variables y fases de la investigación.

3.1. UBICACIÓN

La investigación se desarrolló en las oficinas del Ministerio de Inclusión Económico y Social MIES Distrito Chone – Flavio Alfaro, ubicado en la Ciudad de Chone, Ciudadela Santa Martha calle 14 a 10 metros del Centro de Salud Santa Martha (Ver Figura 3.1.).

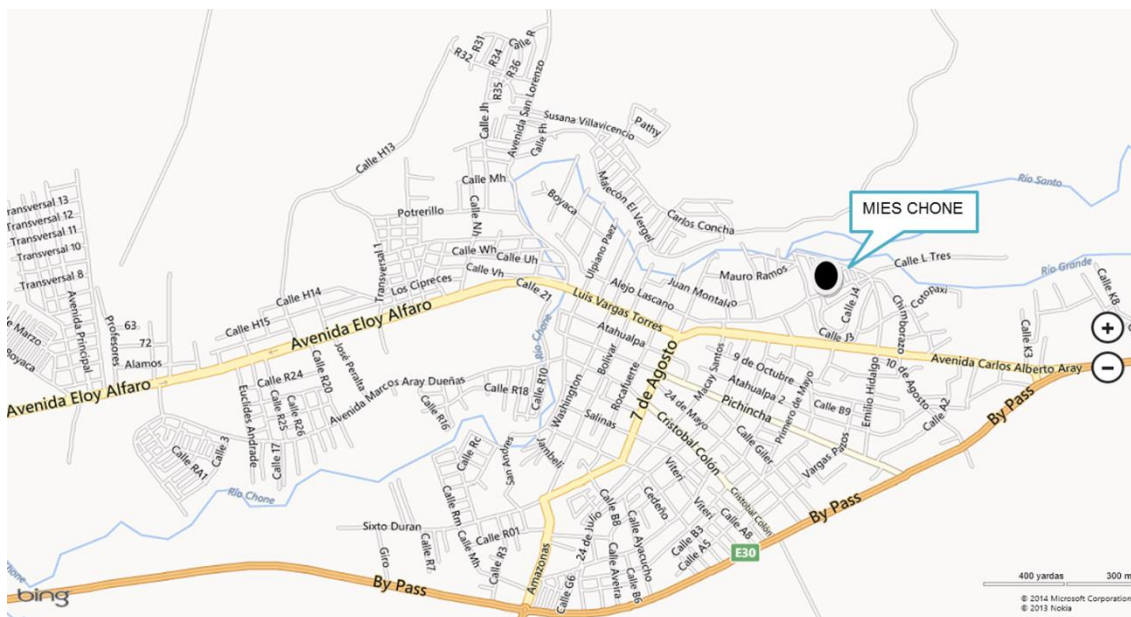


Figura 3.1. Mapa del cantón Chone de la Provincia de Manabí

Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013

3.2. DURACIÓN

La investigación tuvo una duración de doce meses, comprendidos desde la aprobación hasta el desarrollo del trabajo de titulación.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Responsabilidad Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Nivel de Cumplimiento de gestión de Normas ISO 26000.

Cuadro 3.1. Relación de variables dependientes e independientes

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	EVIDENCIAS
Responsabilidad Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social	Situación actual del Ministerio de Inclusión Económica y Social.	Diagnóstico del nivel cumplimiento de responsabilidad social de los programas y servicios.	Entrevista al Director del MIES.
Nivel de Cumplimiento de gestión de Normas ISO 26000.	Análisis de la norma ISO 26000. Aplicación de norma ISO 26000 para definición de niveles de cumplimiento.	Indicadores de cumplimiento de Responsabilidad Social. Políticas de Responsabilidad Social.	Encuesta a funcionarios para diagnosticar el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social

3.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el desarrollo del diagnóstico de la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro, se ejecutó mediante las siguientes fases:

ETAPA N° 1: DETERMINAR LA NORMATIVA ISO 26000 APLICABLE EN LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL PARA LA COMPROBACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO.

En la determinación de la normativa ISO 26000 aplicable en la gestión de Ministerio de Inclusión Económica y Social, se analizó la bibliografía

relacionada con la temática de estudio, además para la comprobación del nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social se realizó una visita de campo en donde se pudo constatar las necesidades de la institución, se solicitó información necesaria sobre estructura organizacional, servicios, programas, misión y visión, luego se realizó una entrevista al representante del Ministerio de Inclusión Economía y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro, con el objetivo de recabar datos importantes para el desarrollo de la investigación.

Luego se desarrolló una encuesta a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Economía y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro, este instrumento se elaboró tomando como referencia los indicadores de la Norma ISO 26000, con el objetivo de comprobar el nivel de cumplimiento de esta institución en lo que se refiere a Responsabilidad Social, con el fin de analizar los resultados que permiten establecer el nivel de cumplimiento, posteriormente desarrollar políticas que permitan que la institución mejore los programas y servicios que brindan a la comunidad.

ETAPA N° 2: APLICAR LA NORMATIVA ISO 26000 PARA LA DEFINICIÓN DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONOMÍA Y SOCIAL DISTRITO CHONE – FLAVIO ALFARO.

En la aplicación de la norma ISO 26000 para la definición de los niveles de cumplimiento, se analizó los resultados del diagnóstico que se ejecutó en la institución, verificando los indicadores de la norma, pudiendo ejecutar políticas que permitan la aplicación de la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Economía y Social distrito Chone – Flavio Alfaro.

ETAPA N° 3: SOCIALIZAR LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CON LOS DIRECTIVOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DISTRITO CHONE – FLAVIO ALFARO PROVINCIA DE MANABÍ.

Al culminar la investigación se elaboró un informe donde constan los resultados del diagnóstico de la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro provincia de Manabí, aplicando las Normas ISO 26000, este se socializó con directivos y personal en general de la institución (Ver anexo 3), acompañada de una breve explicación para poder establecer claramente los puntos que debe mejorar la institución.

3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se utilizaron para el desarrollo del estudio fueron la Investigación de Campo y Bibliográfica.

3.5.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Se visitó al Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro provincia de Manabí, donde se pudo recabar información necesaria para la investigación, y aplicar la entrevista y la encuesta sobre responsabilidad social a los funcionarios que laboran en la institución.

3.5.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se utilizó para recopilar información bibliográfica referente a la responsabilidad social, en libros, artículos científicos, revistas, periódicos, páginas web, con el objetivo de fundamentar la investigación.

3.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. ENTREVISTA

Permitió recabar información necesaria por parte del director que está a cargo de la institución de estudio, mediante un cuestionario estructurado que corresponde a siete preguntas, para diagnosticar el nivel de cumplimiento de responsabilidad social, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro de la provincia de Manabí.

3.6.2. ENCUESTA

Mediante este instrumento se pudo diagnosticar el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro provincia de Manabí, se consiguió realizar la encuesta a 25 funcionarios.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación se presentan de acuerdo a lo expuesto en las diferentes etapas del desarrollo metodológico, los cuales fueron implementados de la siguiente manera:

4.1. DETERMINACIÓN DE LA NORMA ISO 26000 EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.

A continuación se presenta como ayudará la ISO 26000 al Ministerio de Inclusión Económica y Social a operar de una manera socialmente responsable.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES promueve y fomenta activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad.

Tratando de eliminar la brecha de pobreza que existe actualmente en el país, además mediante esta institución se busca facilitar o promover que ciertos individuos o grupos de la sociedad no sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, evitando que sean apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales existentes en el Ecuador.

El objetivo del gobierno es lograr un país sin exclusión, sin pobreza, con igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para todos los ciudadanos y ciudadanas, independientemente de su sexo, color, raza, etnia, edad, procedencia, estrato social, condición de salud, y orientación sexual.

El Ministerio de Inclusión Económico y Social se enfoca en garantizar el aseguramiento como aporte a la movilidad social, además apunta a reducir las brechas de desigualdad existentes entre los ecuatorianos y de, esta forma, auspiciar la igualdad, inclusión e integración social y territorialidad dentro de la diversidad, que promueve el plan del Buen Vivir.

Visión: Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza.

Misión: Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

Objetivo Estratégico No. 1: Recuperación del Rol Rector. El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, excelencia de servicios y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias en los ámbitos de su competencia.

Objetivo Estratégico No. 2: Consolidación de la estructura del MIES. Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y el aseguramiento, instancias que se conforman de las atribuciones anteriores del MIES, más las atribuciones del Instituto Nacional del Niño y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS).

Objetivo Estratégico No. 3: Desconcentración. La desconcentración es un mecanismo de re-distribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencias.

Ejes estratégicos No.1: Protección Especial.- Garantizar políticas y regulaciones para la protección especial, con la finalidad de promover, proteger y restituir los derechos de las y los ciudadanos en todo su ciclo de vida, con énfasis en niños, niñas, adolescentes adultos mayores personas con discapacidad, en corresponsabilidad con la comunidad que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos.

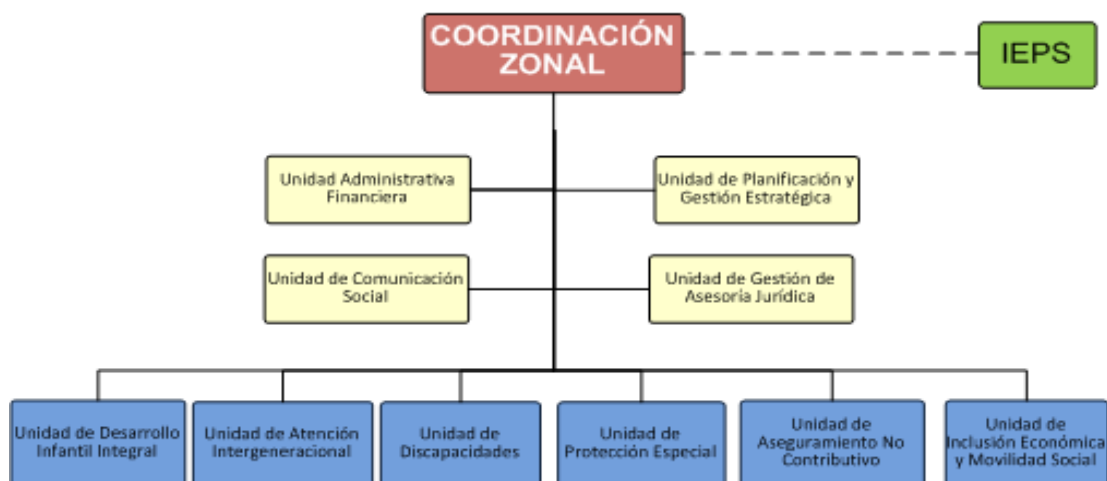
Ejes estratégicos No.2: Desarrollo Integral.- Garantizar la gestión estratégica en la formulación, aplicación e implementación de las políticas, programas, normas e instrumentación que permitan fomentar y garantizar los derechos de niños y niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en el Ecuador para el ejercicio pleno de su ciudadanía en libertad e igualdad de oportunidades en el marco del Buen Vivir.

Ejes estratégicos No.3: Promoción y Movilidad.- Coordinar la implementación de políticas, planes, programas, proyectos y servicios dirigidos a promover la generación de capacidades humanas y oportunidades productivas, para la inclusión económica y la movilidad social ascendente de las personas usuarias del bono de desarrollo humano y pensiones, vinculándolas en la estrategia del Viceministerio de Inclusión Social y Ciclo de Vida.

Ejes estratégicos No.4: Aseguramiento No Contributivo.- Asegurar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados a transferencias monetarias, redes de descuento, crédito, servicios exequiales, pensión jubilar y asistencia frente a contingencias a las madres jefes de hogar, adultos mayores y personas con

discapacidad; a través de un adecuado seguimiento y control de los servicios brindados a la ciudadanía a nivel zonal, distrital y circuital.

Imagen 4.1. Organigrama del MIES



Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014

Los programas y servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, se ejecutan con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes de las diferentes comunidades, que corresponden a la Zona 4 de la provincia de Manabí.

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, a través de acciones de sensibilización y concienciación ciudadana, mediante el fortalecimiento del vínculo familiar, se realiza mediante un diagnóstico territorial para identificar el número de personas que se encuentran en situación riesgo.

Gestión de riesgo: dirige y gestiona acciones para reducir y enfrentar los riesgos efecto de desastres naturales o situaciones de emergencia, ofrece ayuda en la adecuación de los albergues de emergencia, entrega víveres, vituallas y enseres domésticos, coordinan con diferentes áreas e instituciones la atención de forma integral a la población damnificada, realiza el acompañamiento psico emocional de las personas afectadas o damnificadas

por eventos adversos, distribuye transferencias gratuitas o donaciones, está dirigido a la población damnificada o afectada por eventos adversos, a personas en condición de pobreza, extrema pobreza, riesgo o en estado 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, ofrece sensibilización al grupo familiar en el que se insertará la niña, niño o adolescente, realización de terapias psicológicas, asesoría legal y jurídica, dirigido a niñas, niños y adolescentes entre los 0 meses a 18 años que estén en situación de abandono o condición de vulnerabilidad.

Adopciones: selecciona una familia idónea para que la niña, niño o adolescentes, viva en el hogar de manera permanente, se evalúa las capacidades de las personas o parejas solicitantes de adopción, revisión de expedientes de niñas, niños y adolescentes con declaratoria de adoptabilidad, dirigido a niños, niñas y adolescentes que por diferentes causas, estén lejos de sus familias biológicas y que cuenten con la declaratoria de adoptabilidad, a personas solas o parejas solicitante de adopción que, luego de un proceso de capacitación y evaluación legal, psicológica y social, sean declarados aptos para adoptar.

Centro 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, ofrecen educación inicial y estimulación de acuerdo a la edad del niño o niña, el conocimiento es impartido por profesionales, acciones de salud preventiva e higiene, en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, alimentación y nutrición 4 comidas diarias, participación activa de las familias, con estrategias de promoción del desarrollo infantil integral, atención cinco días a la semana durante 8 horas diarias.

Atención a personas adultos mayores: atender a personas adultas mayores que no cuentan con el cuidado de algún miembro de su familia, ofrecen acogimiento, cuidado y protección a las personas adultas mayores que se encuentran en situación de riesgo, ofrecen acogimiento, cuidado y protección a las personas adultas mayores que se encuentran en situación de riesgo, actividades de rehabilitación y estimulación, nutrición adecuada, controles de salud preventivos y curativos, actividades de recreación.

Atención a personas con discapacidad: generar actividades de cuidado y desarrollo para las personas con discapacidad leve, intermedia o moderada que requieren atención los cinco días de la semana, durante 8 horas diarias, ofrecen cuidado y desarrollo integral de las personas de acuerdo a su discapacidad, capacitación y rehabilitación, alimentación y nutrición, recreación y fortalecimiento de la corresponsabilidad y vinculación familiar.

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, ofrece transferencia monetaria mensual de 50 dólares a madres jefas de hogar en situación de extrema pobreza, dirigido a las familias que se encuentran en condiciones de extrema pobreza y constan en la base de datos del Registro Social.

Crédito de Desarrollo Humano: promover el emprendimiento económico de las personas que reciben el Bono del Desarrollo Humano para lograr mejorar su condición de vida, a través de un crédito monetario, dirigido a usuarias y usuarios del Bono de Desarrollo Humano, pensión para adultos mayores y personas con discapacidad.

Servicios exequiales: es un programa de financiamiento del servicio exequial por fallecimiento que se otorgan a las personas habilitadas para el pago del Bono de Desarrollo Humano, pensión para adultos mayores, personas con discapacidad y Bono Joaquín Gallegos Lara, ofrece cobertura de los gastos de sepelio que incluyen capilla ardiente, nicho y transporte, dirigido a personas

habilitada para el pago del Bono de Desarrollo Humano, pensión para adultos mayores y personas con discapacidad.

La investigación de campo se realizó mediante la visita a la institución de estudio para realizar una entrevista a la directora que está a cargo del Ministerio Inclusión Económica y Social en el cantón Chone.

Dando como resultado que la responsabilidad de la administración del Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro, consiste en la ejecución de proyectos y programas que se desarrollan con el fin de promover activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para los habitantes de la comunidad, el tiempo en que ha laborado en este organismo es de 11 meses.

Este tema de investigación también proporcionó información de la institución, dando como resultado que este organismo no cuenta con un instrumento que permita medir el nivel de cumplimiento de Responsabilidad Social por el momento, aunque el objetivo de la institución es eliminar las brechas de pobreza para que las personas que sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, puedan disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda esta institución.

Se está trabajando con una base de datos del Registro Social para aplicarla en cada uno de los programas que tiene el MIES, cabe recalcar que la misión de la institución es mejorar la calidad de vida de las comunidades, los programas y servicios que ofrece este organismo es de la protección de niños, niñas y adolescentes en circunstancias de peligro, transferencias monetarias, redes de descuento, créditos, servicios exequibles, pensión jubilar, asistencia frente a contingencia a las madres jefes de hogar, adultos mayores y personas con discapacidad.

Manifestó que se ha trabajado con las familias que participan en cada programa del MIES, para realizar campañas de sensibilización sobre el medio ambiente aplicando buenas normas vivenciales del ser humano, por ejemplo en los programas de Centros Infantiles del Buen Vivir y, Creciendo con Nuestros Hijos, se manejan actividades en las que se realizan trabajos con los niños para el aprendizaje de destrezas y habilidades, utilizando materiales reciclados como botellas, cartones, papel que ya no se usa, todo esto con el fin de preservar el medio ambiente.

El trabajo de la institución está en función de la protección social incluyendo y atendiendo el sector más vulnerable con calidad y calidez, dentro de este grupo también son beneficiarios los funcionarios de esta institución, y sus familias de los programas y servicios que ofrece el MIES, además constantemente se están capacitando para brindar una mejor atención a la comunidad.

Según menciono la directora de la institución es importante que se cumplan con los niveles de responsabilidad social, de esta manera se pueden eliminar las brechas de desigualdad, con el fin de construir un país más digno, garantizando políticas y regulaciones para la protección especial, con la finalidad de promover, proteger y restituir los derechos de los ciudadanos.

La directora de la institución está de acuerdo con la elaboración de un instrumento que mida el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social en la institución, por esta razón menciona que es necesario aplicarlo para mejorar los programas y servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Dentro de la investigación se aplicó una encuesta realizada a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social Chone - Flavio Alfaro

Cuadro 4.1.1. Nivel de cumplimiento Indicadores Económicos del MIES

INDICADORES	No aplica		Nunca		A veces		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Económicos								
Existe financiamiento para la acción social en la institución	0	0	0	0	28	56	22	44
Desarrolla inversiones en infraestructura y recursos	0	0	13	26	37	74	0	0
Tiene la institución como objetivo la eliminación de la brecha de pobreza	0	0	10	20	40	80	0	0
Apoya económicamente o facilita iniciativas individuales de capacitación de los empleados	0	0	35	70	15	30	0	0
Existen incentivos por buen desempeño	0	0	45	90	5	10	0	0
La institución destina recursos económicos para programas de apoyo comunitario	0	0	39	78	11	22	0	0
Se evalúan los resultados de los programas y/o apoyos destinados al desarrollo de la comunidad	0	0	0	0	29	58	21	42
Se brinda a los empleados información de Rendición de cuentas	0	0	15	30	35	70	0	0

Fuente: Encuesta a los funcionarios del MIES

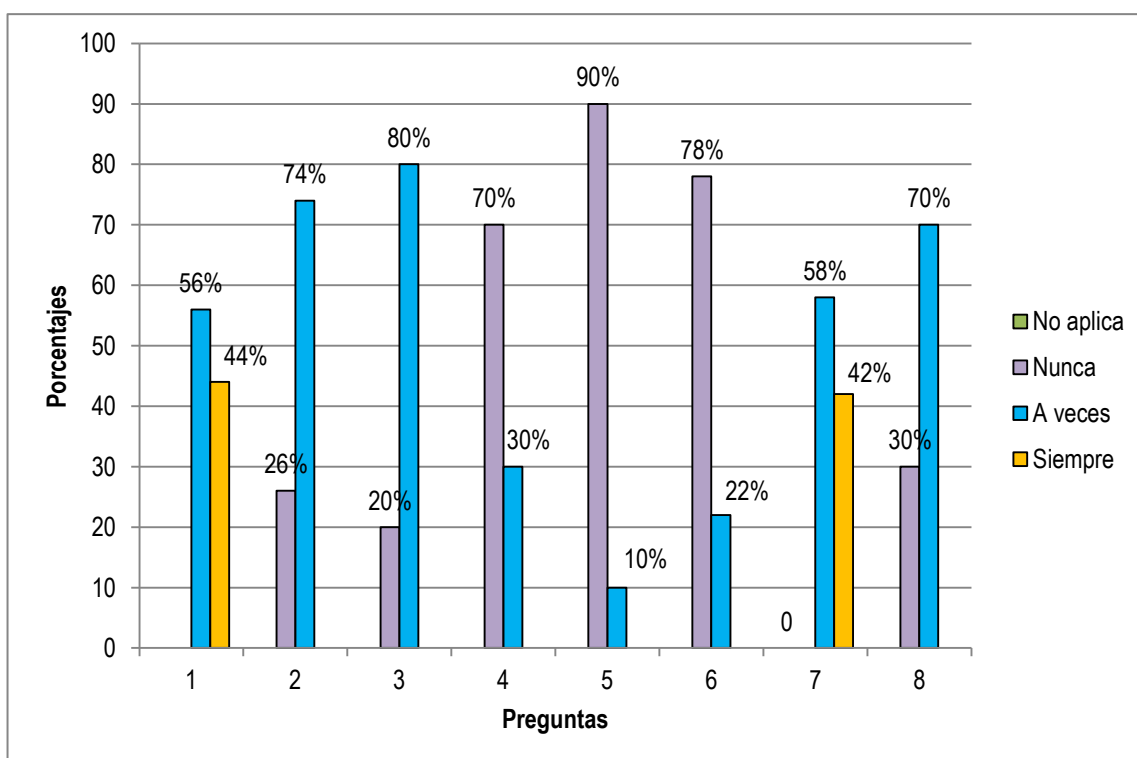


Gráfico 4.1.1. Nivel de cumplimiento Indicadores Económicos MIES

La encuesta realizada a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro, teniendo en cuenta los indicadores de Responsabilidad Social de la norma ISO 26000, en el ámbito económico se pudo percibir los siguientes resultados:

En cuanto a la existencia de financiamiento para la acción social en la institución, los funcionarios indicaron que el 56% a veces se financia, y el 44%

siempre se logra, lo que demuestra que el MIES tiene dentro de su presupuesto valores destinados al desarrollo social.

El desarrollo de inversiones e infraestructura y recursos los funcionarios manifestaron que el 26% nunca realizan, mientras que el 74% menciono que a veces, de esta manera se percibe que la remodelación de oficina y los materiales se renuevan con frecuencia.

En la institución como objetivo la eliminación de la brecha de pobreza el 20% de los empleados mencionan que nunca y el 80% a veces, esto quiere decir que la mayor parte de los funcionarios están de acuerdo con cumplir este tipo objetivo para el buen desarrollo de las comunidades.

Se apoya económicamente o facilita iniciativas individuales de capacitación de los empleados, los funcionarios indican que no se dan en un 70% y a veces en un 30%, por lo que se puede observar que la institución no se preocupa del mejoramiento del talento humano que posee.

En la institución no existen incentivos por buen desempeño según lo mencionaron el 90% de los empleados, mientras que el 10% establece que a veces existen, lo que ocasiona que ellos no se sienten motivados a realizar su trabajo, y por lo general se crea un clima laboral desfavorable.

Dentro del presupuesto de la institución nunca generan recursos económicos para programas de apoyo comunitario, así lo indicaron el 78% de los funcionarios, mientras que el 22% mencionaron que a veces se asigna valores para estos programas, lo que ocasiona que no se pueda lograr un desarrollo social de la comunidad.

Los resultados de los programas o apoyos destinados al desarrollo de la comunidad a veces se evalúan, así lo manifestaron el 58% de los funcionarios,

además el 42% de los empleados mencionaron que siempre, esto indica que continuamente están en dicha evaluación.

En cuanto si se brinda a los empleados información de Rendición de cuenta el 30% mencionan que nunca, mientras que el 70% mencionan que a veces, eso quiere decir que ellos si reciben información sobre el manejo de los recursos.

Cuadro 4.1.2. Nivel de cumplimiento Indicadores Ambientales MIES

INDICADORES	No aplica		Nunca		A veces		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Ambientales								
La institución motiva la prevención de la contaminación del medio ambiente	0	0	0	0	35	70	15	30
Se gestiona el uso sostenible de los recursos naturales que se utilizan en la institución.	0	0	0	0	39	78	11	22
Promueve la institución el reciclaje de los desechos para evitar la contaminación.	0	0	0	0	46	92	4	8
Existe preocupación por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados más allá de las exigencias legales.	0	0	0	0	38	76	12	24
Dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales	0	0	25	50	25	50	0	0
Genera o participa en alianzas con otras organizaciones desarrollando acciones en favor del cuidado del medio ambiente	0	0	24	48	26	52	0	0
Dispone de procesos orientados a la preservación medioambiental	0	0	0	0	34	68	16	32
Consideran aspectos ambientales al seleccionar proveedores	0	0	0	0	38	76	12	24
Desarrollan prácticas de cuidado del medio ambiente	0	0	0	0	47	94	3	6
Se promueve la reducción en el consumo de energía y agua	0	0	11	22	39	78	0	0

Fuente: Encuesta a los funcionarios del MIES

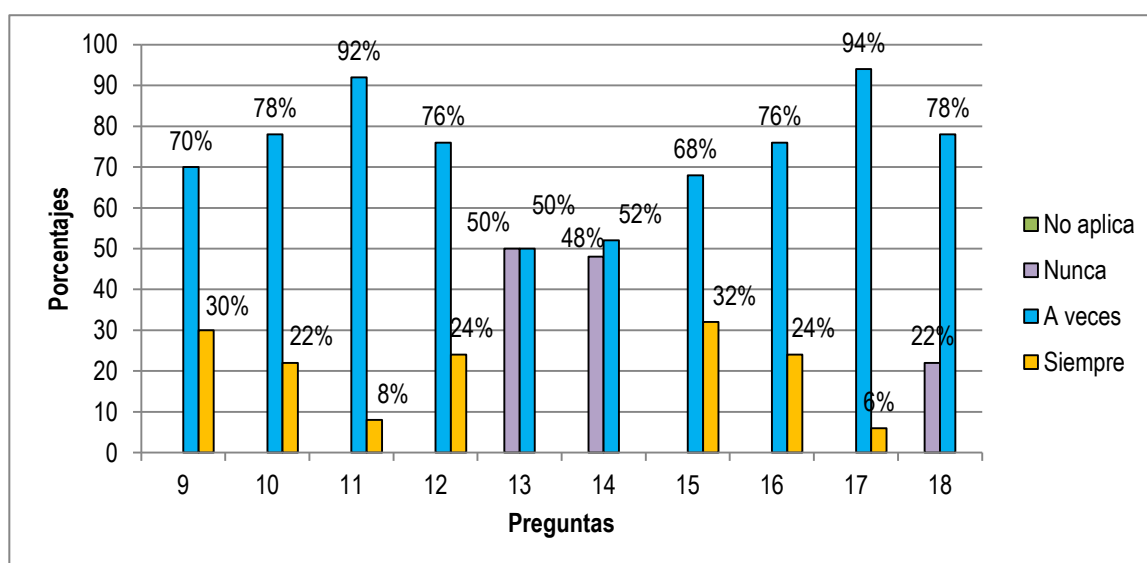


Gráfico 4.1.2. Nivel de cumplimiento Indicadores Ambientales MIES

La encuesta realizada a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro, teniendo en cuenta los indicadores de Responsabilidad Social de la norma ISO 26000, en el ámbito ambiental se pudo percibir los siguientes resultados:

El 70% de los funcionarios mencionaron que la institución a veces motiva la prevención de la contaminación del medio ambiente, esto es importante porque se crea una conciencia sostenible en la utilización de los recursos naturales.

La institución a veces gestiona el uso sostenible de los recursos naturales que se utilizan en la institución, así lo menciona el 78% de los funcionarios, mientras que el 22% indicó que siempre se administra los recursos de la institución para proteger el medio ambiente.

El 92% de los funcionarios mencionaron que siempre se promueve el reciclaje de los desechos en la institución para evitar la contaminación, mientras que el 8% a veces, de esta manera se logra preservar el medio ambiente para las generaciones futuras.

En la institución a veces existe la preocupación por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados más allá de las exigencias legales, así lo mencionaron el 76% de los funcionarios, mientras que el 24% indicaron que siempre, lo que se percibe es que la institución busca optimizar el ambiente laboral de los empleados debido a que de esta forma trabajan mejor.

El 50% de los funcionarios mencionaron que la institución siempre dispone de proceso de capacitación en temas medioambientales, lo que indica que la organización busca concientizar a sus empleados en el cuidado del medio ambiente.

La institución participa siempre en alianzas con otras organizaciones desarrollando acciones en favor del cuidado del medio ambiente, así lo

manifestaron el 52% de los funcionarios, mientras que el 48% a veces, esto permite que exista un intercambio de ideas para poder cumplir con las actividades propuestas en la preservación del ambiente.

Cuadro 4.1.3. Nivel de cumplimiento Indicadores Sociales MIES

INDICADORES	No aplica		Nunca		A veces		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sociales								
Las condiciones de trabajo son óptimas para el desarrollo de las actividades	0	0	0	0	39	78	11	22
La empresa posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0	0	21	42	29	58	0	0
Cumple la institución con la prevención de Riesgos Laborales	0	0	11	22	39	78	0	0
Tiene como objetivo primordial la institución la participación activa con las comunidades	0	0	0	0	0	0	50	100
La institución promueve el desarrollo humano mediante capacitaciones dirigidas a los funcionarios.	0	0	0	0	37	74	13	26
Apoya a las familias de los empleados por medio de convenios, programas o acuerdos especiales.	0	0	0	0	39	78	11	22
Dentro de la planificación, establece una política de apoyo a la comunidad	0	0	0	0	10	20	40	80
Participa de alianzas con otras empresas u organizaciones para desarrollar acciones de apoyo a la comunidad	0	0	0	0	28	56	22	44
Se promueve la integración de personas con capacidades diferentes en la institución	0	0	0	0	12	24	38	76
Se prevé de espacios para desarrollar pasantías en la institución destinadas como apoyo a la formación laboral de los mismos.	0	0	0	0	33	66	17	34

Fuente: Encuestas a los funcionarios del MIES

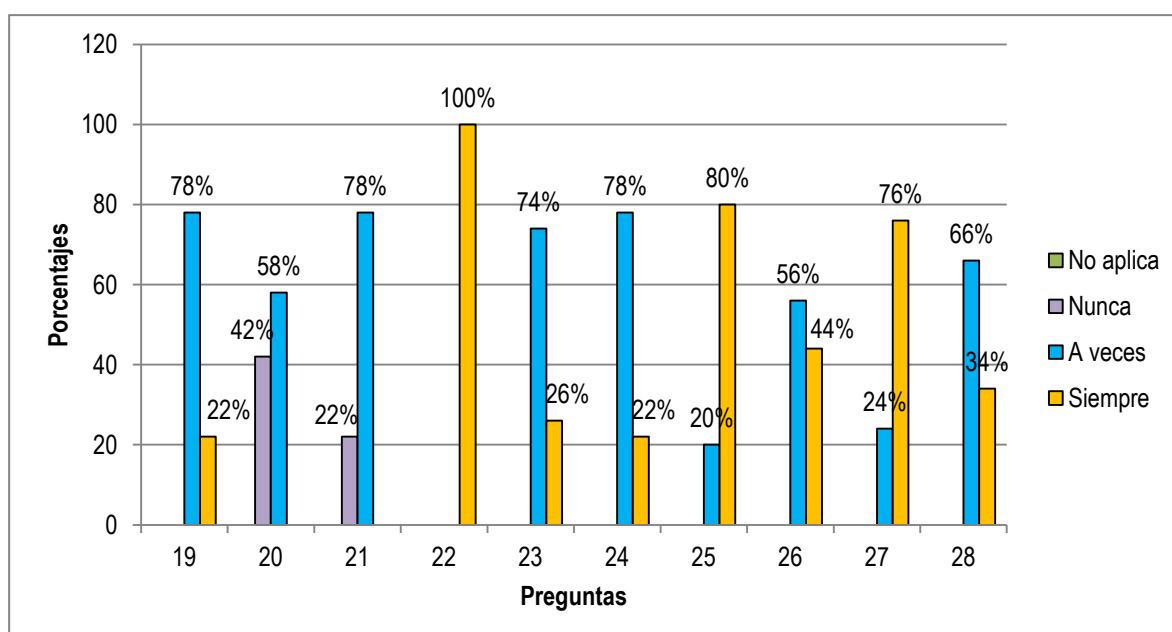


Gráfico 4.1.3. Nivel de cumplimiento Indicadores Sociales MIES

La encuesta realizada a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro, teniendo en cuenta los indicadores de Responsabilidad Social de la norma ISO 26000, en el ámbito social se pudo percibir los siguientes resultados:

Las condiciones de trabajo a veces son óptimas para el desarrollo de las actividades, así lo mencionaron el 78% de los funcionarios, mientras que el 22% siempre, lo que genera un ambiente agradable de trabajo pudiendo lograr los objetivos propuestos.

La empresa no cuenta con un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así lo indico el 58% de los funcionarios, además no cumple con la prevención de Riesgos Laborales, como lo manifestaron el 78% de los empleados, lo que se puede percibir es que la institución no está preparada para un eventualidad con los empleados.

El 100% de los funcionarios manifestaron que la institución tiene el objetivo primordial de participar de manera activa con las comunidades, es importante el trabajo con la comunidad de esta manera se logra mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona.

El 74% de los empleados mencionaron que a veces la institución promueve el desarrollo humano mediante capacitaciones dirigidas a los funcionarios, mientras que el 78% indica que a veces se apoya a las familias de los empleados por medio de convenios, programas o acuerdos especiales, lo que genera un descontento de los empleados que les limita para realizar bien su trabajo.

La institución siempre promueve la integración de personas con capacidades diferentes, así lo indico el 76% de los funcionarios, mientras que el 66% de los empleados manifestó que a veces se prevé de espacios para desarrollar pasantías en la institución destinadas como apoyo a la formación laboral de los mismos, lo que se puede percibir que es importante crear espacios para la inclusión social, que permita el desarrollo integral de las comunidades.

4.2. APLICACIÓN DE NORMATIVA ISO 26000 PARA LA DEFINICIÓN DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Luego de analizar los resultados obtenidos en la entrevista a la directora y la encuesta de los funcionarios de la institución aplicando las normas ISO 26000, se determinó los indicadores donde se necesita fortalecer la responsabilidad social mediante políticas que permitan mejorar los programas y servicios, que se brindan en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Cuadro 4.2.1. Indicadores con bajo nivel de responsabilidad social MIES

Indicadores	Deficiencias
Económicos	<p>Existe financiamiento para la acción social en la institución, a veces 56%.</p> <p>Apoya económicamente o facilita iniciativas individuales de capacitación de los empleados nunca 70%.</p> <p>Existen incentivos por buen desempeño 90%</p> <p>Se brinda a los empleados información de Rendición de cuentas a veces 70%</p>
Ambientales	<p>Se gestiona el uso sostenible de los recursos naturales que se utilizan en la institución a veces 78%</p> <p>Dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales nunca 50%.</p> <p>Desarrollan prácticas de cuidado del medio ambiente a veces 94%</p> <p>Se promueve la reducción en el consumo de energía y agua a veces 78%</p>
Sociales	<p>La empresa posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a veces el 58%</p> <p>Cumple la institución con la prevención de Riesgos Laborales a veces 78%</p> <p>Apoya a las familias de los empleados por medio de convenios, programas o acuerdos especiales a veces 78%</p> <p>Participa de alianzas con otras empresas u organizaciones para desarrollar acciones de apoyo a la comunidad a veces 56%</p> <p>Se prevé de espacios para desarrollar pasantías en la institución destinadas como apoyo a la formación laboral de los mismos a veces 66%</p>

Fuente: Autora

De esta manera mediante el análisis de los indicadores que necesitan fortalecer el nivel de responsabilidad social, se pueden establecer las políticas que permitan mejorar los programas y servicios que se brindan en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Cuadro 4.2.2. Políticas de responsabilidad social MIES

Indicadores	Políticas Responsabilidad Social
Económicos	<p>Administración de los recursos económicos con responsabilidad social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difundir información relevante y fiable sobre el desempeño de las actividades • Favorecer la transparencia, asumiendo el compromiso de elaborar y publicar anualmente información financiera y no financiera de su actividad. • Fomentar iniciativas, procedimientos y herramientas que permitan un aprovechamiento de los recursos económicos. • Contribuir a la mejora de la reputación y del reconocimiento. • Apoyo financiero para la capacitación de los funcionarios de la institución.
Ambientales	<p>Gestión de preservación del medio ambiente y optimización de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preservar la biodiversidad de los ecosistemas, paisajes y especies inculcándoselos a los miembros de la comunidad. • Prevenir la contaminación reduciendo gradualmente la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero. • Optimizar la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos mediante el uso de buenas prácticas y la utilización de materiales reciclados. • Impulsar la utilización sostenible de los recursos y la protección de la biodiversidad, así como contribuir a la lucha contra el cambio climático.
Sociales	<p>Salud Ocupacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • No incumplir ni alterar ninguna medida de seguridad, ni permitir que nadie lo haga. • Las reglas sobre uso de equipos de protección personal correspondientes a una tarea determinada deben cumplirse en todo momento. • Los procedimientos de aislamiento y bloqueo deben cumplirse en todo momento. • Está prohibido trabajar bajo la influencia de alcohol y drogas. • Se debe informar de todas las lesiones e incidentes ocurridos

Fuente: Autora

Informe donde constan los resultados del diagnóstico de la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Chone – Flavio Alfaro provincia de Manabí, aplicando las Normas ISO 26000, este se socializó con directivos y personal en general de la institución

Cuadro 4.2.3. Acciones de responsabilidad social MIES

Indicadores	Problemas	Acciones
Económicos	<p>Insuficiente financiamiento para la acción social en la institución,</p> <p>Limitado apoyo para capacitar a los funcionarios de la institución.</p> <p>Los funcionarios no tienen incentivos por el buen desempeño.</p> <p>La información de rendición de cuentas es limitada.</p>	<p>Creación de estrategias económicas que permitan ingresar dentro del presupuesto anual el financiamiento de proyectos sociales, capacitación e incentivos a los funcionarios de la institución.</p> <p>Desarrollo de un medio eficaz para mantener informado a los funcionarios sobre el informe financiero que maneja la institución.</p>
Ambientales	<p>La gestión del uso sostenible de los recursos en la institución es escasa.</p> <p>Limitadas capacitaciones a los funcionarios en temas medio ambientales.</p> <p>Pocas prácticas de cuidado medio ambiental.</p> <p>Muy poco se promueve la reducción de consumo de energía y agua en la institución.</p>	<p>Implementación de un programa de uso sostenible de los recursos que se utilizan en la institución, capacitando a los funcionarios sobre prácticas y cuidado del medio ambiente.</p> <p>Ejecución de una campaña de cuidado medioambiental de uso sostenible de los recursos con el fin de concientizar a los funcionarios sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.</p>

<p>Sociales</p>	<p>La institución no posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.</p> <p>Pocos convenios, programas o acuerdos especiales que protejan a los familiares de los funcionarios.</p> <p>Las alianzas con otras empresas u organización para realizar pasantías son limitadas.</p>	<p>Elaboración de un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, estableciendo normas y protocolos a seguir en caso de presentarse una situación adversa.</p> <p>Establecimiento de convenios con otras empresas para obtener beneficios para los funcionarios y sus familias.</p> <p>Creación de alianzas estratégicas con institución educativas para que realicen pasantías en la organización y exista un intercambio de conocimientos.</p>
-----------------	---	---

Fuente: Autora

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación planteada se concluye lo siguiente:

- En la investigación se contrastó la normativa ISO 26000 mediante el análisis exhaustivo de información documental que se recopiló durante el presente estudio, en donde se identificaron los principales indicadores que rigen la responsabilidad social que corresponden aspectos económico, ambiental y social, con estos se pudo realizar la entrevista y evaluación a los funcionarios de la institución, donde se logró diagnosticar el nivel de cumplimiento de la norma.
- Con los resultados obtenidos mediante la herramienta evaluativa sobre indicadores de responsabilidad social basada en la norma ISO 26000, se determinó el nivel de cumplimiento de la institución que es aceptable aunque necesita fortalecer en algunos aspectos en el ámbito económico, ambiental y social, para lo cual se propuso lineamientos en los que se definieron políticas que permitan mejorar el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social en el MIES del cantón Chone.
- Se socializaron los resultados de la investigación con los directivos del Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro, planteando políticas de responsabilidad social, en el ámbito económico como la de difundir información relevante y fiable sobre el desempeño, en lo ambiental la gestión de preservación del medio ambiente y optimización de recursos, en lo social sobre la salud ocupacional, de esta manera la aplicación de estas políticas benefician a los funcionarios y usuarios de esta organización.

Determinadas las conclusiones de este trabajo se recomienda:

- Es necesario que las instituciones públicas del Ecuador apliquen la normativa ISO 26000, debido a que en la actualidad es de vital importancia concientizar a los funcionarios sobre la importancia de trabajar con sentido social, procurando fomentar el desarrollo sostenible, buscando mejorar la calidad de vida de los usuarios a quienes se les brinda el servicio, además que se espera cumplir con los objetivos del buen vivir que se desarrolla en el país.
- El MIES del cantón Chone debe constantemente evaluar sus actividades utilizando la norma ISO 26000, esto le permitirá alcanzar un mejor nivel de responsabilidad social como organización, además podrá desarrollar acciones que le permitan ejecutar programas y proyectos dirigidos al ámbito económico, ambiental y social.
- Es importante que la institución socialice las políticas y acciones que se apliquen en el MIES, con los usuarios y habitantes del cantón Chone con el objetivo de que se conozca y se imite la labor que se está realizando en esta organización, con el fin de trabajar con responsabilidad social para brindar un mejor servicio a la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvira, F. 2011. La encuesta una perspectiva general metodológica. Centro de investigación sociológica. ES. 2 ed. p 17.
- Carmona, J. 2011. Guía para la evaluación del nivel de la integración para la responsabilidad social corporativa en la gestión. Instituto Andaluz de Tecnología. ES. p 25.
- Carrión, R. 2012. Recursos humanos y la responsabilidad social corporativa. Editex. ES. p 33.
- Caldas, M. 2012. Recursos humanos y la responsabilidad social corporativa. Editex, ES. p. 33.
- Chicharro, M. 2012. Propuesta de indicadores de responsabilidad social preventiva. Revista Universo Contábil, Universidade Regional de Blumenau. Vol. 2. N° 01. p 95. (En línea). BR. Consultado, 12 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en [www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/.../Tese Camargo_RZ.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/.../Tese%20Camargo_RZ.pdf)
- Cantú, M. 2012. El axioma del desarrollo sustentable. Revista de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica San José. Vol. III, N° 137. p 84. (En línea). CR. Consultado, 12 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/153/15325492007.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. 2008. Artículo 3 y 11 referente a los derechos y deberes de los ciudadanos. Asamblea Nacional. Registro oficial 449. (En línea). Consultado 12 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf
- Coduras, A. 2010. Responsabilidad social empresarial y emprendimiento en España. Dirección técnica del proyecto. Gestión Emprendedora Instituto de Empresa, Business School. ES. p 7.
- Cuesta, M. 2010. Introducción a la sostenibilidad y la RSC. Netbiblo, ES. p 37.
- De la Red, N. 2011. Necesidades emergentes y responsabilidad social universitaria. Revista Alternativas Cuadernos de Trabajo Social. N° 16. Vol. 09, p 66. (En línea). Consultado, 14 may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13544>

- Díaz, R. 2011. Manual de Calidad Asistencial. Calidad en el sector servicios. SESCOAM Servicio de Salud de Castilla de la Mancha. ES. p 23-33.
- De Miguel, M. 2011. La Responsabilidad Social empresarial en la pequeña y mediana empresa. ES. p 26.
- Ebel, R. 2011. Desarrollo sostenible: la investigación en un contexto Intercultural. Revista Ra Ximhai. Universidad Autónoma Indígena de México. El Fuerte, MX. Vol. 7. N° 01. p 77.
- Fernández, R. 2012. La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Club Universitario, ES. p 166.
- Forética, 2012. Estrategias de Responsabilidad Social de empresas públicas. Fundación Garrigues. ES. p 7.
- Fernández, R. 2012. Responsabilidad Social Corporativa. Club Universitario. ES. p 19-20.
- González, E. 2011. Benchmarking en responsabilidad social corporativa. El caso de las empresas gallegas. Revista Cuadernos de Gestión Universidad del País Vasco. Vol. 11. p 103. (En línea). ES. Consultado, 14 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2743/274322154006.pdf>
- Gil, A. 2011. Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI Revista Galega de Economía, Universidad de Santiago de Compostela Santiago de Compostela. Vol. 20. N° 2. p 14. (En línea). ES. Consultado, 16 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/391/39121262007.pdf>
- Gómez, D. 2012. El pacto global de las naciones unidas: sobre la responsabilidad social, la Anticorrupción y la seguridad Prolegómenos. Derechos y Valores. Universidad Militar Nueva Granada. Vol. XIV. N° 28. p 218. (En línea). CO. Consultado, 14 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en file:///C:/Users/Marisol/Downloads/Dialnet-El PactoGlobal De LasNacionesUnidas-3850795.pdf
- González, J. 2012. Responsabilidad Social Corporativa en la PYME. ES. Modelo. p 17.

- Organización Internacional de Normalización. Responsabilidad Social. ISO 26000. (En línea). Consultado, 12 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Lacalle, G. 2012. Recursos humanos y la responsabilidad social corporativa. Editex, ES. p. 33.
- Muñoz, M. 2010. Dimensión medioambiental de la responsabilidad social corporativa. Netbiblo. ES. p 188.
- MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social, EC). 2014. Programas Servicios. (En línea). Consultado, 12 de may. 2014. Formato HTML. Disponible en <http://www.inclusion.gob.ec/programas-y-servicios/>
- Pérez. M. 2011. Responsabilidad social corporativa (RSC) y comunicación: la agenda de las grandes empresas mexicanas. Revista Signo y Pensamiento. Pontificia Universidad Javeriana. Vol. 27. N° 55. p 203-204. (En línea). CO. Consultado, 12 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/860/86020246016.pdf>
- Ruiz, J. 2012. Metodología de la investigación cualitativa. Deusto. 5 ed. ES. p 165.
- Rivera, J. 2010. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Netbiblo, ES. p 105.
- SENPLADES, 2013. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. Objetivos del Buen Vivir. (En línea). Consultado, 12 de may. 2014. Formato HTML. Disponible en <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>
- Torresano, M. 2012. Estudio de responsabilidad social de empresas del Ecuador. Noción. EC. p 25.
- Torres, C. 2011. Responsabilidad Social Empresarial. Caso Centro Comercial Lago Mall. Revista de Ciencias Sociales. Universidad del Zulia. Vol. XVII. N° 02. p 315. (En línea). VE. Consultado, 12 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.mcti.gob.ve/sites/default/files/memoria_2011.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

1-A; ENTREVISTA RESPONSABILIDAD SOCIAL DIRIGIDA AL DIRECTORA

El objetivo de esta entrevista es Diagnosticar la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro aplicando normas ISO 26000.

Responda con su propia opinión

1) ¿Cuál es su responsabilidad en la institución y por cuanto tiempo lo lleva ejerciendo?

2) ¿La institución cuenta con un instrumento que permita medir el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social?

3) ¿Con que estrategias cuenta la institución para eliminar la brecha de pobreza en las comunidades donde desarrollan los programas y servicios?

4) ¿Qué tipo de acciones desarrolla la institución para prevenir la contaminación del medio ambiente?

5) ¿Mediante que mecanismo promueve la protección social de los funcionarios que laboran en la institución?

6) ¿Considera usted importante que la institución cumpla con los niveles de responsabilidad social?

7) ¿Estaría de acuerdo con la elaboración de un instrumento que mida el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social en la institución?

Muchas gracias

1-B; REALIZANDO ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL MIES

ANEXO 2

2-A; ENCUESTA RESPONSABILIDAD SOCIAL DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS

El objetivo de esta encuesta es Diagnosticar la Responsabilidad Social en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Chone – Flavio Alfaro aplicando normas ISO 26000.

Marque con una X la opción deseada

PREGUNTA	No aplica	Nunca	A veces	Siempre
Indicadores Económicos				
1) Existe financiamiento para la acción social en la institución				
2) Desarrolla inversiones en infraestructura y recursos				
3) Tiene la institución como objetivo la eliminación de la brecha de pobreza				
4) Apoya económicamente o facilita iniciativas individuales de capacitación de los empleados				
5) Existen incentivos por buen desempeño				
6) La institución destina recursos económicos para programas de apoyo comunitario				
7) Se evalúan los resultados de los programas y/o apoyos destinados al desarrollo de la comunidad				
8) Se brinda a los empleados información de Rendición de cuentas				
Indicadores Ambientales				
9) La institución motiva la prevención de la contaminación del medio ambiente				
10) Se gestiona el uso sostenible de los recursos naturales que se utilizan en la institución.				
11) Promueve la institución el reciclaje de los desechos para evitar la contaminación.				
12) Existe preocupación por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados más allá de las exigencias legales.				
13) Dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales				
14) Genera o participa en alianzas con otras organizaciones desarrollando acciones en favor del cuidado del medio ambiente				

15) Dispone de procesos orientados a la preservación medioambiental				
16) Consideran aspectos ambientales al seleccionar proveedores				
17) Desarrollan prácticas de cuidado del medio ambiente				
18) Se promueve la reducción en el consumo de energía y agua				
Indicadores Sociales				
19) Las condiciones de trabajo son óptimas para el desarrollo de las actividades				
20) La empresa posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.				
21) Cumple la institución con la prevención de Riesgos Laborales				
22) Tiene como objetivo primordial la institución la participación activa con las comunidades				
23) La institución promueve el desarrollo humano mediante capacitaciones dirigidas a los funcionarios.				
24) Apoya a las familias de los empleados por medio de convenios, programas o acuerdos especiales.				
25) Dentro de la planificación, establece una política de apoyo a la comunidad				
26) Participa de alianzas con otras empresas u organizaciones para desarrollar acciones de apoyo a la comunidad				
27) Se promueve la integración de personas con "capacidades diferentes" en la institución.				
28) Se prevé de espacios para desarrollar pasantías en la institución destinadas a jóvenes como apoyo a la formación laboral de los mismos				

Muchas gracias por su atención

2-B; ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL MIES



ANEXO 3

SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS

