

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE  
ESMERALDAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**TESIS DE GRADO**

ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS  
BAJO EL ENFOQUE DE LA ISO 26000

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERÍA  
COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**AUTOR**

HECTOR GABRIEL ESTUPIÑÁN LARA

**ASESOR**

MGT. WILIAM GUAIRA

AGOSTO 2021

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial Mención Productividad.

---

**LECTOR 1**

**Mgt. Cristina Mendoza**

---

**LECTOR 2**

**Mgt. Yanina Bazurto**

---

**DIRECTOR DE ESCUELA**

**Mgt. Gloria Holguín**

---

**ASESOR DE TESIS**

**Mgt. Wiliam Guaira**

**Esmeraldas, 2021**

## **AUTORÍA**

Yo, Héctor Gabriel Estupiñán Lara con C.I. n° 0802557769 declaro que la presente investigación es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud del contenido de esta investigación es exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

---

Héctor Gabriel Estupiñán Lara

C.I. 0802557769

## **DEDICATORIA**

Hay muchas personas a las cuales me gustaría agradecer por este gran y largo paso por la carrera universitaria. Primeramente, a Dios por la fortaleza y sabiduría que me dio, para poder afrontar y no desistir en los estudios universitarios.

A mis padres y hermana por estar constantemente apoyándome, desde el inicio de la carrera, hasta ahora que falta poco para graduarme. Definitivamente han sido un apoyo enorme y esencial para mi vida en general.

Al resto de la familia, que han estado pendiente de mí, preguntándome como me iba en los estudios y dándome siempre ánimos y buenas vibras para seguir.

A todos mis compañeros de clases, por haber compartido muchos momentos en todos los espacios de esparcimiento social universitario.

A mi asesor el Mgt. Wiliam Guaira por su guía, predisposición, dedicación y motivación constante para llevar a cabo el desarrollo de la tesis

## **AGRADECIMIENTO**

Extiendo mis agradecimientos a la PUCESE por haberme permitido realizar mi trabajo de investigación en la institución y en la cual se me dio apertura, tanto desde el departamento de recursos humanos como de la dirección de estudiantes, donde me supieron facilitar datos muy importantes y que ayudaron en la presente investigación.

A cada uno de los profesores, por compartir sus conocimientos, experiencias, por los llamados de atención cuando algo no estaba bien y sobre todo por el don de buena gente que tiene cada uno.

A todas las personas que me ayudaron cuando realice las practicas preprofesionales en la PUCESE, en especial al departamento de vinculación, formación continua y dirección académica.

A cada uno de los trabajadores, profesores y autoridades de la PUCESE que me ayudaron contestando la encuesta y entrevista.

Y a mi familia por ser un soporte fundamental a lo largo de los estudios universitarios.

# ÍNDICE

<b>TRIBUNAL DE GRADUACIÓN</b> .....	<b>i</b>
<b>AUTORÍA</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>Presentación del tema de investigación</b> .....	<b>1</b>
<b>Planteamiento del problema</b> .....	<b>5</b>
<b>Justificación</b> .....	<b>6</b>
<b>Objetivos Específicos</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 Bases Teórico - Científicas</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3 Marco Legal</b> .....	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	<b>32</b>
<b>2.1 Tipo de estudio</b> .....	<b>32</b>
<b>2.2 Especificación y Operacionalización de las variables</b> .....	<b>34</b>
<b>2.3 Población y muestra</b> .....	<b>37</b>
<b>2.4 Métodos</b> .....	<b>38</b>
<b>2.5 Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>38</b>
<b>2.6 Análisis de datos</b> .....	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>40</b>
<b>3.1 Resultados</b> .....	<b>40</b>
<b>3.2 Análisis del contenido</b> .....	<b>68</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	<b>70</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	<b>74</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>77</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>79</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de grupos de interés o stakeholders.....	20
Tabla 2. Frecuencia de la rendición de cuentas .....	41
Tabla 3. Comunicación de la rendición de cuentas, primeramente, a lo interno y luego a las autoridades y grupos de intereses pertinentes .....	41
Tabla 4. Prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental para beneficio de sus grupos de intereses .....	41
Tabla 5. Espacios adecuados y necesarios para el desarrollo de funciones.....	43
Tabla 6. Capacitaciones adecuadas para el desarrollo de las competencias de los trabajadores .....	43
Tabla 7. Conocimiento y aplicación del código de ética y conducta de la institución .....	44
Tabla 8. Precios de la oferta académica a la ciudadanía esmeraldeña .....	44
Tabla 9. Trato ofrecido hacia las personas.....	45
Tabla 10. Implementación de la reutilización adecuada de residuos en su área de trabajo .....	45
Tabla 11. Adecuada promoción respecto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social de funcionarios de la institución.....	46
Tabla 12. Actividades actuales en beneficio de los grupos de intereses.....	46
Tabla 13. Inclusión de las familias de sus funcionarios dentro de la gestión institucional .....	47
Tabla 14. Conocimiento claro del procedimiento para realizar un reclamo .....	47
Tabla 15. Promoción de la institución respecto al respeto e integridad de las personas .....	48
Tabla 16. Cumplimiento de la institución hacia sus trabajadores en pago de sus sueldos.....	48
Tabla 17. Código de ética y la prohibición de prácticas ilegales .....	49
Tabla 18. Convenios actuales con otras instituciones que ayudan a cumplir con la misión y visión de la PUCESE .....	49
Tabla 19. Frecuencia de la rendición de cuentas .....	50
Tabla 20. Comunicación de la rendición de cuentas, primeramente, a lo interno y luego a las autoridades y grupos de intereses pertinentes .....	50

<b>Tabla 21.Prevencción, control y mitigación de la contaminación ambiental para beneficio de sus grupos de intereses .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 22.Espacios adecuados y necesarios para el desarrollo de funciones .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 23.Precios de la oferta académica a la ciudadanía esmeraldeña .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 24.Trato ofrecido hacia los estudiantes.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 25.Facilidad de pago que da la PUCESE a sus estudiantes .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 26.Plazos que da la PUCESE para cancelar deudas .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 27.Adecuada promoción respecto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social de funcionarios de la institución.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 28.Actividades actuales en beneficio de los grupos de intereses.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 29.Oportunidades de interacción que da la institución a sus estudiantes por medio de los proyectos de vinculación .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 30.Nivel de estimulación en los estudiantes en temas referentes a emprendimiento, desarrollo de habilidades y destrezas .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 31.Conocimiento claro del procedimiento para realizar un reclamo .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 32.Promoción de la institución respecto al respeto e integridad de las personas .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 33.Respeto hacia otras expresiones religiosas dentro de la institución.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 34.Código de ética y la prohibición de prácticas ilegales .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 35.Convenios actuales con otras instituciones que ayudan a cumplir con la misión y visión de la PUCESE .....</b>	<b>58</b>

## RESUMEN

A partir del año 2012 se realizaron estudios en Ecuador acerca de la responsabilidad social que evidencian el interés creciente sobre este tema, fundamentalmente para el mercado ecuatoriano y han evidenciado las dificultades que han tenido las empresas para la implementación de estas prácticas (Leguísamo, 2013).

Cuando se sitúa en el ámbito universitario, se observa que la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) es un término nuevo que las universidades en general lo están conociendo. Su origen al parecer tiene una dependencia directa en relación a los efectos de los cambios sociales en el ámbito de la educación superior y que surgieron durante la década de los 70, uno de ellos, la revalorización del conocimiento para la sociedad y la economía (Gaete, 2014).

En la presente investigación, se analizó a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Sede Esmeraldas al ser una institución educativa de nivel superior que, mediante sus funciones sustantivas, como la vinculación, docencia, investigación, gestión académica, está constantemente preocupada por la responsabilidad social, con sus clientes internos o los trabajadores de la misma institución, bien sean este personal administrativo, docentes, limpieza, seguridad, mantenimiento.

Para la realización de esta investigación se utilizó el método deductivo, inductivo y analítico, porque este ayudó a interpretar la ISO 26000 de RSC y explicar los procesos sustantivos y la Responsabilidad Social de la PUCE sede Esmeraldas. De tal modo que los resultados arrojaron que en ciertos aspectos la universidad cumple en gran medida, con algunos aspectos que la ISO 26000 recomienda por lo cual se debe mantener y mejorar, en cambio otros aspectos si hay que observar detenidamente para poder mejorarlas, todo esto en relación a los principios y a las materias fundamentales de la ISO 26000.

**Palabras clave:** Responsabilidad, social, universitaria, educación superior, funciones sustantivas, ISO 26000.

## **ABSTRACT**

Starting in 2012, studies were carried out in Ecuador about social responsibility that show the growing interest in this topic, mainly for the Ecuadorian market and have shown the difficulties that companies have had to implement these practices (Leguísamo, 2013).

When it is located in the university environment, it is observed that University Social Responsibility (USR) is a new term that universities in general are getting to know. Its origin apparently has a direct dependence on the effects of social changes in the field of higher education and that emerged during the 70s, one of them, the revaluation of knowledge for society and the economy (Gaete, 2014).

In this research, the Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Sede Esmeraldas was analyzed as it is a higher-level educational institution that, through its substantive functions, such as linking, teaching, research, academic management, is constantly concerned about the Social responsibility, with its internal clients or the workers of the same institution, whether they are administrative personnel, teachers, cleaning, security, maintenance.

To carry out this research, the deductive, inductive and analytical method was used, because it helped to interpret ISO 26000 on CSR and explain the substantive processes and Social Responsibility of PUCE headquarters Esmeraldas. In such a way that the results showed that in certain aspects the university complies to a great extent, with some aspects that ISO 26000 recommends for which it must be maintained and improved, while other aspects must be observed carefully to be able to improve them, all this in relation to the principles and fundamental matters of ISO 26000.

**Keywords:** Responsibility, social, university, higher education, substantive functions, ISO 26000.

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del tema de investigación**

La Responsabilidad Social Corporativa es un tema que les interesa a las organizaciones hoy en día, no solo por los beneficios que le genera a la propia organización, sino más bien porque relaciona a los diferentes grupos de interés que durante su ejecución interactúan en un determinado territorio y que cumpliendo con normativas legales, alcanzan resultados muy positivos. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como también se le conoce, nació en la segunda parte del siglo XX, desarrollado en sus inicios en los Estados Unidos.

Cuando se nombra a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se refiere a una empresa que no solo tiene en consideración sus objetivos económicos e intereses propios, sino que también está constantemente preocupada por su alrededor y el cómo ésta responde a los cambios causados al medio ambiente, a la sociedad y a los diferentes grupos más cercanos territorialmente hablando por las operaciones que cotidianamente debe realizar.

Una organización que es amigable con el medio en el cual desarrolla sus operaciones, es percibida y aceptada de manera más que positiva por todos los actores externos y que de alguna manera mantienen una relación directa o indirecta en el diario vivir, por consiguiente en un mercado tan competitivo como el de hoy y en el que se encuentran inmersas las organizaciones, estas deberían apostar por la RSC, tanto por el impacto que esta podría llegar a tener, como por el precedente o aporte que dejaría a toda una sociedad.

Las organizaciones al tomar la iniciativa de implementar en su sistema de gestión empresarial la RSC, están sujetos a cumplir con leyes, normativas y reglamentos que ayudan a regular de mejor manera esta actividad, todo bajo el régimen de legalidad, correcta aplicación y otros factores importantes que la RSC pide para poder auxiliar a todos los grupos que intervienen en el proceso de su ejecución.

Como lo señala, Gaete (2014), durante la última década la responsabilidad social dentro de la gestión organizacional ha ganado un gran protagonismo, especialmente en las empresas con fines de lucro, sin dejar de lado a los organismos internacionales, administración pública, ONGs y universidades, quienes, desde diferentes escenarios

públicos y privados, se han encargado de la ardua tarea de masificar las prácticas responsables a nivel mundial.

Este modelo de gestión llega a nuestra región, en especial, a través de las corporaciones multinacionales. En el 2012 se realizaron 2 estudios referentes a la responsabilidad social y estos indicaron que existía un real interés y que va en aumento por parte de los diferentes sectores sociales en la implementación de la responsabilidad social en sus gestiones y al mismo tiempo se observaron problemas en la implementación de estas prácticas (Leguísamo, 2013).

Lo dicho anteriormente por Leguísamo en sus estudios realizados en el 2012, indica que en el Ecuador el interés de la Responsabilidad Social se ha incrementado, pero que la implementación de este aspecto a la interna de cada organización ha sido difícil, esto podría deberse tal vez a la errada articulación de los diferentes grupos de interés con la empresa, con las normativas legales de RSC que se deben cumplir tanto a la interna como a la externa y su correcta aplicación.

En este mismo orden de ideas, la Responsabilidad Social Empresarial no ha permeado en todo el Ecuador y existen casos de empresas líderes en la gestión de RSE, pero son casos aislados (Morales, 2012). Estos avances desiguales se explican por el desarrollo del sector empresarial del Ecuador, el grado de incidencia de las organizaciones de la sociedad civil y la participación del gobierno.

Algunas empresas que han deseado innovar, mantenerse vigentes en el mercado y al mismo tiempo retribuir a la sociedad, han visto en la Responsabilidad Social Sostenible una alternativa (Leguísamo, 2013).

Se publican actualmente en revistas y reportes en línea las acciones que están tomando las empresas privadas ecuatorianas en este tema, estas empresas se convierten en ejemplos a seguir y algunas han recibido reconocimiento de instituciones y gobiernos (Leguísamo, 2013).

En Ecuador se han realizado cambios en cuestión de legislación y exigencias a las empresas, tratando que el sector privado ecuatoriano se preocupe cada vez más por los efectos de sus actos en todos los ámbitos de su actuación.

Así mismo, en Ecuador existe el Instituto de responsabilidad Social Empresarial (IRSE) la cual es una institución privada sin fines de lucro que tiene como objetivo el perfeccionamiento social a través de humanismo auténtico y solidario. Este instituto tiene como misión promover, difundir y colaborar en la implantación de una cultura y práctica de responsabilidad social empresarial que coadyuve al desarrollo sostenible.

Cuando se sitúa en el ámbito universitario, se observa que la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) es un término nuevo que las universidades en general lo están conociendo.

Su origen al parecer tiene una dependencia directa en relación a los efectos de los cambios sociales en el ámbito de la educación superior y que surgieron durante la década de los 70, uno de ellos, la revalorización del conocimiento para la sociedad y la economía (Gaete, 2014). Así mismo, Bok (1982), indica que los roles emergentes de las universidades suman a su gestión nuevas acciones y servicios con el objetivo de intentar resolver diferentes problemáticas sociales como parte de su responsabilidad social. La UNESCO fue un ente fundamental en la VII conferencia mundial de Educación superior llevada a cabo en París – Francia en 1998, debido al llamado que realizó y que ayudó a fortalecer el concepto que anteriormente menciona Bok. Este llamado invita a la necesidad de conseguir una mayor Responsabilidad social universitaria en la creación y propagación del conocimiento, en relación a las demandas y necesidades que van en aumento, enmarcadas en la economía del conocimiento y la sociedad de la información.

Por su parte, la pertinencia de la Educación Superior, comprendida como la alineación entre lo que la sociedad demanda de las instituciones superiores y lo que estas hacen, lleva al establecimiento de normas éticas, capacidad crítica y una mejor articulación con los problemas de la sociedad que permitan de cierto modo direccionar un comportamiento socialmente responsable de las instituciones de educación superior creando compromisos propios para resolver los problemas que surgen en la sociedad y sobre todo en el lugar donde llevan a cabo sus actividades.

“Es así como se observa que, la gestión socialmente responsable en la universidad facilita el cumplimiento cabal de: gestión, docencia, investigación y extensión, bajo un enfoque de trabajo coordinador al interior de las instituciones universitarias, entre ellas y otros actores sociales” (Valdivieso & Valarezo, 2013).

No obstante, las universidades no explotan (en el sentido positivo de la palabra) el soporte de las páginas web institucionales para hacer rendición de cuentas. Tanto las universidades públicas como privadas cumplen las categorías de esta variable en un porcentaje muy bajo y del total de las universidades observadas en Ecuador, en ninguna se detecta la categoría: memoria de sostenibilidad, ni balance social (Valdivieso & Valarezo, 2013).

Ahora bien si se habla de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) con su sede principal ubicada en Quito - Ecuador, en el aspecto de Responsabilidad Social, se puede indicar que aquellos miembros que realizan la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en la PUCE son, la Dirección de Formación Continua y Vinculación con la Colectividad y, dentro de esta la Coordinación General de Acción Social Universitaria en conjunto con otros miembros de la RED de la Asociación de Universidades Confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina (AUSJAL).

Por su parte la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Sede Esmeraldas al ser una institución educativa de nivel superior que, mediante sus funciones sustantivas, como la vinculación, docencia, investigación, gestión académica, está constantemente preocupada por la responsabilidad social, primeramente, con sus clientes internos o los trabajadores de la misma institución, bien sean este personal administrativo, docentes, limpieza, seguridad, mantenimiento. Y luego con sus clientes externos tales como, estudiantes de pregrado, posgrado, de algún curso organizado por formación continua, emprendimientos y proyectos de vinculación con la colectividad y aquellos que visiten las instalaciones de esta para realizar algún trámite.

## **Planteamiento del problema**

En el Ecuador la RSC es un tema que se viene abordando de manera masiva hoy por hoy por las empresas y organizaciones del país, si bien es cierto de que el desarrollo de la RSC por parte de las empresas interesadas no ha sido el adecuado por cómo está actualmente la demanda de la sociedad en relación a la Responsabilidad Social, es muy bueno saber que se avanza de a poco y que en sus gestiones están comenzando a introducir la RSC.

En la ciudad de Esmeraldas existen empresas públicas y privadas consideradas grandes, entre estas se encuentran la Refinería, Termo Esmeraldas y Codesa que tienen un impacto negativo muy significativo en el medio ambiente debido a sus operaciones diarias y que de alguna manera intentan remediar estos males causados a las comunidades más cercanas, por medio de obras, talleres, proyectos con la comunidad (económico, social o ambiental) que de algún modo ayuda a estas comunidades y grupos de interés.

La PUCE Sede Esmeraldas refleja su RSC por medio de proyectos de vinculación que van dirigidos a las diferentes comunidades dentro y fuera de la provincia de Esmeraldas. Entre los proyectos recientes está, el de las clases en las cárceles de varones y mujeres, en colegios que terminan con la presentación de un proyecto final que ayuda de manera directa a los emprendedores a generar ingresos propios, la promoción de las carreras y cursos que brinda la universidad, cabe mencionar que estos proyectos son presentados y ejecutados por docentes y estudiantes.

Ahora bien, en el actuar responsable por parte de la PUCE Sede Esmeraldas, aparece la norma ISO 26000 de RSC que da una mano para el mejoramiento de sus buenas prácticas, que sirve como referencia para la gestión de las organizaciones y más no como un conjunto de reglas que se está obligado a cumplir de manera estricta. Esto quiere decir que se puede tomar en consideración aquello que se crea necesario de ella y que permita mejorar los procesos orientados a la RSC.

La institución objeto de estudio, es la PUCE Sede Esmeraldas, una universidad con raíces católicas que se proyecta a la colectividad de igual manera, por medio de los proyectos que vincula a ésta con la colectividad Esmeraldeña. Por esta razón en la presente investigación se desea conocer que aspectos o puntos que contenga la guía ISO 26000 de Responsabilidad social en relación a la que practica la PUCE Sede Esmeraldas en materia

de Responsabilidad Social, pueda ser tomado para la mejora de sus prácticas responsables.

¿Qué aspectos contemplados en la norma ISO 26000 de la Responsabilidad Social se pudieran incorporar en las operaciones cotidianas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas?

### **Justificación**

De acuerdo con el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor Investigador del Sistema de Educación Superior (2012) y la Ley Orgánica de Educación Superior (2010) “las actividades principales de las universidades y sus docentes son cuatro: la docencia, investigación, vinculación con la sociedad y gestión académica, y es en todas estas áreas que se debe incluir la perspectiva de la RSU” (p.14).

Durante la última década la responsabilidad social dentro de la gestión organizacional ha ganado un gran protagonismo, especialmente en las empresas con fines de lucro, sin dejar de lado a los organismos internacionales, administración pública, ONGs y universidades. Como se observa, la Responsabilidad Social es un tema de mucho interés en la actualidad por los diferentes tipos de organizaciones, empresas e instituciones a nivel mundial, porque es un aspecto que se ha globalizado y que, a ganado importancia por el impacto causado, no solo por las organizaciones, sino también por aquellos que la rodean, tanto los clientes internos como externos. El impacto en la sociedad y en las políticas públicas deben ser los ejes fundamentales en la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria, criterio asumido por la Pontificia Universidad católica del Ecuador y que es compartido por el investigador en este trabajo.

En el contexto de la Institución de educación superior, se adopta el concepto de Responsabilidad Social Universitaria como: “la habilidad y efectividad para responder a las necesidades de transformación de la sociedad y promover el desarrollo humano sustentable mediante las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior. De esta manera se logra justicia, solidaridad y equidad social” (PUCE 2012).

Por su parte, la norma ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, ofrece una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes

interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo.

El impacto que puede llegar a tener este aspecto de la Responsabilidad Social en la sociedad es de gran importancia y al tener una guía como la ISO 26000 que ayudará a cumplir con las exigencias que los diferentes grupos de interés tengan a lo largo del tiempo, permitirá que el proyecto de Responsabilidad Social que se quiera implementar, sea sustentable y sostenible en el tiempo.

Por tal motivo la presente investigación se la quiere realizar para conocer qué aspectos de la guía ISO 26000 de Responsabilidad Social es compatible con las prácticas de RS de la PUCE sede Esmeraldas, teniendo en consideración las funciones sustantivas bajo los cuales se maneja la PUCE sede Esmeraldas, en base a la Responsabilidad Social que esta tiene y que emplea en sus operaciones cotidianas para beneficio de su colectividad.

Por lo antes mencionado esta información será de suma importancia primeramente para la PUCE sede Esmeraldas, debido a que estos resultados podrán ser tomados en consideración para posibles mejoras dentro de los diferentes procesos administrativos y sustantivos que la institución amerite y crea necesario mantener o mejorar para la consecución de los objetivos que ésta tiene.

De igual manera estos resultados no solo serán de beneficio para la organización como tal, sino también a la comunidad en la cual la institución funciona regularmente y que es tomada en cuenta para aplicar este aspecto de Responsabilidad Social y ofrecerles a los distintos grupos de interés un proyecto sustentable, sostenible y de gran impacto en el medio en el que se encuentra la organización, así mismo contribuirá con información, la cual puede ser utilizada en una de las líneas de investigación que maneja la Escuela de Administración de empresas de la PUCE sede Esmeraldas.

## **Objetivo general**

Analizar la Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas bajo el enfoque de la ISO 26000.

## **Objetivos Específicos**

Identificar las características del diseño de las normas ISO 26000 de responsabilidad social.

Describir la Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

Contrastar las características del diseño de las normas ISO 26000 de responsabilidad social con la aplicada por parte de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

# **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

## **1.1 Bases Teórico - Científicas**

Al investigar la Teoría de Responsabilidad Social, se encontraron un sinnúmero de conceptos y definiciones que tienen los diferentes autores sobre este tema de suma importancia en la actualidad, por tal razón y por la variedad de información, se han colocado varias definiciones y conceptos para poder observar su relación desde los diferentes enfoques dados por cada uno de ellos.

Al mismo tiempo la diversidad de información encontrada referente a la filosofía en relación a la responsabilidad social, será de gran aporte para la presente investigación y sus fines, por cuanto enriquecerá a todo el marco teórico.

### **Historia**

La Responsabilidad Social Corporativa tiene su inicio conceptualmente hablando, allá por el año de 1953 y a partir de ahí este ha evolucionado continuamente en función de las necesidades que iban apareciendo en la sociedad y en relación a la sociedad y el efecto que tenían las actividades de las organizaciones en los diferentes grupos de las personas.

La evolución de la responsabilidad social ha sido muy notable a lo largo de la historia y cabe recalcar que la preocupación en relación a los impactos causados por las diferentes organizaciones empresariales hacia sus diferentes grupos de interés, en los diferentes ámbitos en los cuales estos se desempeñan, ha hecho de que este término haya tenido un cambio en las diferentes épocas en las cuales se fueron introduciendo elementos necesarios y nuevos, según la demanda que cada momento durante la historia tenía y que debía ser mejorado. La evolución de la RSC permitirá de manera significativa poder conocer el progreso que ha tenido en el tiempo y será el punto de partida para poder entender la RS en cuanto a sus inicios y al continuo mejoramiento por el que ha pasado este aspecto, que se ha convertido en una ventaja competitiva para cada una de las organizaciones que introducen en sus procesos tanto internos como externos prácticas responsables.

Por tal razón Nowajewski, Pérez y Schlesinger han sido tomado en esta investigación, para de alguna manera explicar la RS y su evolución.

Es por ello que según Nowajewski, Pérez, & Schlesinger (2015) “se pueden identificar 4 períodos relevantes entre 1953 y 2015 que han marcado la evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa” (p3-p4):

#### 1. Doctrina de Reconocimiento:

El período donde se comienzan a observar los primeros criterios de responsabilidad social, se da entre los años 1953 e inicios de 1970:

- Acción Voluntaria.
- Asumir obligaciones ante la sociedad.
- Establecer políticas.
- Tomar decisiones.
- Seguir líneas de acción deseables para la sociedad.
- Incrementar ganancias de forma ética.

Se reconoce la existencia de una sociedad alrededor a la compañía y al mismo tiempo se comienza a negociar entorno de ella, para el beneficio de esta y de la organización, tomando en cuenta no solo el factor económico, sino también medioambiental en relación al cuidado del medioambiente y de los recursos naturales.

#### 2. Despertar Empresarial:

En este período comienzan a observarse otros factores importantes, esto se dio entre la década de los 70 e inicios de los 80.

- Obligaciones económicas
- Obligaciones Legales
- Obligaciones Éticas
- Obligaciones Discrecionales
- Posibilidad de reducir ganancias por un bienestar social.

Aquí inicia la formalización de los procesos de medición y se observa los resultados que se obtenían de estos procesos llevados a cabo alrededor de la sociedad, lo que no tenía como único objetivo obtener o perseguir ganancias desde lo económico, sino que también se preocupaba por el entorno.

### 3. Compromiso Empresarial:

Se observa el progreso sensato de las acciones de negocios. Este período sucedió entre 1991 al 2003. Estos temas los abarcaba por medio de:

- Marco de trabajo económico
- Marco Legal
- Marco Ético
- Marco Filantrópico
- Desarrollo de actividades con alta atención de necesidades sociales y ambientales.

En este período se va más allá de lo que concierne netamente a la empresa y lo que está mas cercano a ella, tales como el recurso humano y su entorno. En este momento de la historia, los negocios se van globalizando y las fronteras se comienzan a reducir, de tal forma que se podía negociar con empresas de otros países. De igual manera se observa el impacto y la repercusión de las actividades de la organización en todos los ámbitos sociales.

### 4. Compromiso Mutuo:

Este período aconteció entre el 2006 al 2015 y es el último donde se puede observar la Responsabilidad Social Corporativa y su comportamiento en los diferentes grupos de interés.

- Sumisión de derechos y obligaciones de las actividades económicas
- Sumisión de derechos y obligaciones de las actividades políticas
- Sumisión de derechos y obligaciones de las actividades sociales y medioambientales.

### El concepto de responsabilidad social

Tanto Martínez como Rosenfeld en sus conceptos referentes a esta temática, hacen énfasis en la importancia del compromiso de las empresas frente a sus comunidades y el cuidado que se debe tener, para preservar el tejido social, económico y ambiental por medio de las mejores prácticas u operaciones responsables, destinadas a crear conciencia y generar en

los diferentes grupos de interés un impacto positivo y que servirá de inspiración para las futuras generaciones.

El carácter social de la actividad económica exige que la empresa esté obligada para con el bien común de la comunidad en la que desenvuelve sus actividades. Esta obligación no se agota con el mero cumplimiento de las leyes del Estado. Es moral que las empresas busquen su propio interés, con tal de que acepten los límites que imponen los legítimos intereses de los demás y la solidaridad humana. La justicia obliga a abstenerse de cualquier acción que cause daño desproporcionado a la comunidad. Las instituciones económicas están obligadas a prestar aquellos servicios exigidos por la función social de los bienes siempre en observancia de las necesidades humanas de los demás. (Martinez, 2011, p.27)

“El concepto de Responsabilidad Social alude a un modelo estratégico de gestión, que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones. Implica, por tanto, un compromiso renovado con la comunidad, su entorno y los diversos públicos de interés (empleados, accionistas, proveedores, clientes, consumidores, la sociedad civil)” (Martínez y Rosenfeld, 2011, p.57).

Definiciones de Responsabilidad Social, Responsabilidad Social empresarial, Responsabilidad Social Corporativa y Responsabilidad Social Universitaria.

La Responsabilidad social es un término que tiene varios significados y dependiendo del lugar en el cual se aplique, este varía un poco o mucho. Al mismo tiempo toma ciertos elementos que necesita y que según sus intereses, su actividad o razón de ser, son importantes para poder poner en marcha sus operaciones cotidianas, operaciones que deben ser socialmente responsable en beneficio de los diferentes grupos de interés.

Por otro lado, un punto donde se interceptan las diferentes definiciones, es en la importancia que toman los grupos de interés y el avance de estos, por medio de la mejora económica y por consiguiente una mejora en la calidad de vida de las personas. Generando de esta manera un impacto positivo en toda la sociedad, pero este impacto positivo no solo debe darse en lo económico y social, también debe dar un giro de 180 grados en la utilización y preservación de la naturaleza, cuidando sus recursos para la presente y futuras generaciones.

Las siguientes definiciones que aparecerán a continuación, fueron tomadas porque reúnen elementos muy importantes referente a la responsabilidad social y que han sido globalizados, debido a su masivo uso en diferentes partes del mundo.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (como se citó en Vives y Peinado, 2011) piensa que la Responsabilidad social es “el compromiso de los negocios para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida” (Vives & Peinado, 2011, p.36).

“La responsabilidad social empresarial es la posibilidad cierta de incidir profundamente, pero esto supone trascender, de la buena administración de unos fondos, a la promoción activa y audaz de nuevas posibilidades” (Rodríguez, 2005, p.16).

Cuando hablamos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) nos referimos a un concepto muy amplio que puede decir mucho y nada concreto al mismo tiempo. Sin embargo, cualquiera sea la definición adoptada, todos coinciden en la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica. A la larga estas buenas prácticas contribuyen a la creación de un mayor valor social de la empresa, que beneficia a sus accionistas (mayoristas y minoristas), a los grupos de interés (Stakeholders), a los trabajadores y a la ciudadanía en su conjunto. (Nuñez, 2003, p.11)

La Responsabilidad Social Universitaria es una política de gestión de calidad ética de la Universidad que busca alinear sus cuatro procesos (gestión, docencia, investigación, extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social, mediante el logro de la congruencia institucional, la transparencia y la participación dialógica de toda la comunidad universitaria (autoridades, estudiantes, docentes, administrativos) con los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario y necesitados de él, para la transformación efectiva en la sociedad hacia la solución de sus problemas de exclusión, inequidad, y sostenibilidad. (Alcivar, 2016, p.4)

## Dos conceptos: Su relación y su diferenciación

En este apartado cabe mencionar que su autor define a una empresa responsable, como aquella que se destaca por el hecho de tener como filosofía una cultura organizacional diferente en comparación al resto de las organizaciones, que causa un impacto positivo en el desempeño de cada uno de sus trabajadores y al mismo tiempo esto causa en el corto, mediano y largo plazo en el lugar donde realiza sus operaciones diarias, resultados positivos derivados de su accionar, en relación a sus grupos de interés.

Se necesita precisar el concepto de una empresa responsable y de responsabilidad social. Una empresa responsable no es nada más que aquella que realiza operaciones empresariales responsables en las actividades propias del negocio y, además realiza acciones de responsabilidad social. Esto quiere decir que la responsabilidad social es un componente de ser empresa responsable.

Rodríguez (2005) afirma que “las operaciones empresariales responsables. (...) tiene que ver con las prácticas características de la empresa y se realiza con recursos que se clasifican como costos y gastos” (p17).

Las acciones de responsabilidad social son las operaciones que efectúa la empresa con recursos provenientes de una parte de las ganancias, utilidades, excedentes, con miras a realizar acciones exógenas a la empresa. Es la actividad que típicamente cumplen fundaciones empresariales y que no pueden ser ubicadas como funciones de recursos humanos, mercadeo u operaciones. (Rodríguez, 2005, p.18)

## Concepto de Sostenibilidad

La responsabilidad social sin un elemento tan importante como la sostenibilidad, presentaría dificultad en poder mantenerse en el tiempo. La forma en que una organización se puede mantener en el tiempo, es teniendo mucho cuidado con este aspecto, que, de poder implementarse dentro de sus prácticas cotidianas por medio de sus operaciones responsables, habrá obtenido en ella una ventaja competitiva frente a sus competidores y será bien vista por todos sus grupos de interés, en relación a su preocupación continua en los ámbitos sociales, económicos y medioambientales en los cuales esta se desarrolla.

Al mismo tiempo Fernández considera que la sostenibilidad tiene una triple dimensión y que afecta de manera positiva o negativa en el ámbito económico, social y medioambiental. En cuanto a la económico, precisa que el crecimiento económico de cada uno de los grupos de interés es fundamental, desde los dueños de las empresas hasta sus trabajadores sin olvidarnos de satisfacer las necesidades de los consumidores. Respecto a lo social, enfatiza en las oportunidades que deben tener todas las personas de acceder o de formar parte de la población económicamente activa, por medio de un empleo digno y sin discriminación o distinción alguna, teniendo como base la equidad. Ahora en lo medioambiental, destaca el hecho de cuidar el medio ambiente, sus recursos, la preservación de estos y la mejora continua de sus procesos industriales, para el beneficio de sus comunidades donde desarrollan sus operaciones.

Fernández (2011) refiriéndose a la sostenibilidad afirma que “solo las empresas competitivas y que generan beneficios son capaces de contribuir al desarrollo sostenible creando riqueza y empleo sin poner en peligro de las necesidades sociales y medioambientales de la sociedad” (p.24).

Según Fernández (2011) “la sostenibilidad tiene una triple dimensión: económica, social y medioambiental” (p24 – p25).

La sostenibilidad económica pretende impulsar nuestro crecimiento.

Significa que las generaciones futuras sean más ricas, tengan una mayor renta per cápita y calidad de vida. Un comportamiento sostenible implica desde el punto de vista económico crear valor:

- Al socio o empresario de tal modo que se garantice que su capital será utilizado de forma adecuada y que sus intereses serán salvaguardados.
- Al cliente, dándole productos, bienes y servicio de mejor calidad a un mejor precio y que satisfaga las necesidades de los consumidores.
- A la sociedad en la cual se desenvuelve la empresa, por medio de la creación de empleos y la preservación de estos, con salarios adecuados y dignos, de tal manera que esto ayude a que la sociedad vea con buenos ojos la labor de la empresa en relación a la RS.

La sostenibilidad social se centra en las generaciones actuales, venideras y todo lo referente a las oportunidades que tendrán las generaciones nuevas en relación a los recursos económicos y a las oportunidades en el ámbito educativo, en este apartado la equidad es un factor muy importante y por esta razón se explica a continuación tres tipos de equidad.

- La equidad intergeneracional. - Se refiere a no sacrificar la estabilidad social, económica y medioambiental de las futuras generaciones, con una mala toma de decisiones en relación a los costes de los grupos existentes en el presente.
- La equidad intrageneracional. - Hace énfasis en la inclusión de los grupos que han sido apartados socialmente y menos favorecidos (personas con discapacidad, mujeres, etc)
- La equidad entre países. – Indica la preocupación en cuanto a cambios en las relaciones que tienen los países, en beneficio de todos los países, en especial en aquellos que están en vías de desarrollo.

La sostenibilidad medioambiental pretende garantizar una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales. Y lo es por dos motivos:

- Mejorar la productividad y competitividad de la empresa. Hemos de reconocer que la contaminación ambiental es provocada por la ineficiencia de los procesos industriales.
- Legar a las generaciones futuras un entorno natural igual o mejor que la actual. Implica reducir las emisiones contaminantes, una mayor eficiencia en el uso del agua, el suelo o los recursos naturales.

El desarrollo sostenible

Las empresas muestran responsabilidad social según su compromiso con la sostenibilidad del desarrollo. Las empresas son el gran motor del desarrollo económico, pero hay que ver si presentan estándares de calidad para satisfacer las necesidades humanas y si en el uso de la tecnociencia no están acabando con los recursos del medio ambiente, como el agua y el aire.

La comunidad europea ha propuesto en su libro verde los principios que deben guiar la actividad de las empresas para que sea responsable del desarrollo sostenible. (Martinez, 2011, p.123)

La Sostenibilidad es un elemento fundamental, debido a que la Responsabilidad Social debe ser sostenible en el tiempo, de manera que al mismo tiempo que se genera riquezas para los diferentes grupos de interés, bien sean estos de carácter social y económico, también se espera un mejoramiento en la parte ambiental, por medio de estrategias que ayuden a cumplir con los objetivos que pide la RSC y que las empresas deben tomar en consideración.

### Entorno de la Responsabilidad Social Empresarial

En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. (Gonzalez, 2003, p.44)

La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial se enfoca en sus dos entornos en los cuales se desarrolla constantemente y que con ayuda de sus protagonistas tanto internos como externos, logran con sus buenas prácticas de RSC, garantizar con su correcta ejecución en conjunto, beneficios para todos los que intervienen en el proceso.

Para González (2003) “la influencia de la RSE en su entorno se puede apreciar a continuación”: (p44 – 45 – 46)

#### a. Entorno Interno

Dentro de este entorno se identifican a varios grupos de interés que participan en las operaciones de la empresa, estos son los dueños, directivos, accionistas, empleados y que se ven inmersos de forma más directa en la práctica de la RS y en la mejora de sus prácticas responsables. Por otro lado, también es necesario indicar que dentro de este entorno y teniendo en cuenta los grupos de interés que lo integran, es de suma importancia, manifestar un conjunto de compromisos para mantener la seguridad y confidencialidad de la información disponible y con la cuenta la empresa. A continuación, se mencionan los siguientes.

- La Comunidad Interna: Se encuentran dentro de la organización y comprende a los colaboradores, empresarios y socios.
- Conducta Empresarial: Se refiere a todos aquellos lineamientos internos que de alguna manera direccionan a cada trabajador y que lo ayudan a realizar prácticas responsables desde su puesto de trabajo.
- Relación con los recursos naturales: Se hace énfasis en la correcta utilización y preservación de los recursos naturales y de los procesos con los cuales la empresa funciona y que deben ser los mejores en función del aprovechamiento de los recursos y de la consecución de los mejores resultados en todo lo que concierne a la reducción de la contaminación.

#### b. Entorno Externo

Dentro de este entorno se identifican a varios grupos de interés que participan en las operaciones de la empresa, pero de forma indirecta, estos pueden ser alianzas estratégicas o socios estratégicos comerciales, proveedores, clientes, la comunidad, autoridades de instituciones públicas, organizaciones civiles u ONGs y competidores. En este entorno los diferentes grupos de interés se convierten en los custodios de las decisiones y sobre todo de las acciones que realiza la empresa en relación al medio ambiente y el impacto que sus operaciones diarias puedan dejar. En este entorno se puede reconocer las siguientes relaciones.

- Relación con los Proveedores: La empresa para mantener la coherencia respecto a la responsabilidad social que quiere implementar en sus operaciones, es muy cuidadoso en cuanto a la materia y a los proveedores de esta.
- Relación con los Clientes: Aquí se hace un énfasis en la preocupación de la organización respecto a la satisfacción de sus clientes y del buen trato ofrecido a estos.
- Relación con los Competidores: La relación que se establece entre empresas competidoras al trabajar en conjunto puede producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE que si trabajaran individualmente.

- Organizaciones no gubernamentales (ONG): “Entidades o estructuras jurídicas orientadas al bien común, sin fines de lucro, y cuyo soporte financiero se basa en aportes y donaciones efectuados por distintos actores (personas físicas o jurídicas de la sociedad civil”.

### Concepto de Stakeholders

Stakeholder es una persona o grupo de personas, presente y futura, que tiene un interés en la empresa o que se ven o pueden verse afectados por las operaciones que esta realiza. De esta forma, las personas sobre las cuales una empresa deber ser responsable y sobre las cuales debe basar su sostenibilidad, son y serán sus Stakeholders. (Moreno, 2015, p.488)

### Identificación de los grupos de interés

Se pueden identificar a 2 grupos de interés, el primero o considerado primario tiene una relación directa en relación a las operaciones cotidianas de la empresa, esto quiere decir que son esenciales para el sostenimiento de esta. El segundo o secundario mantiene una distancia, respecto a las operaciones de la empresa, esto no quiere decir que no sean importantes para la organización, por el contrario, si bien no son grupos esenciales son quienes custodian las decisiones que ejecuta la empresa. De igual manera, es importante estar atentos a las necesidades y expectativas de estos grupos de interés para evitar conflictos.

Aquí se encuentran los medios, las asociaciones de comercio y los grupos esenciales. (Ferrell, Fraedrich, & Ferrell, 2017, p.32)

### Tipos de Stakeholders

Sobre la base de las definiciones estudiadas, podemos agrupar las siguientes categorías, indicando en cada caso cuales son los intereses legítimos de cada uno de esos Stakeholders, grupos de interés o partes afectadas (Navarro, 2012, p.88).

Los grupos de interés son parte fundamental en el proceder de las organizaciones, por tal motivo es importante conocer a cada uno de ellos y la posición que estos deben tener para actuar, de tal manera que ayude en la consecución de los objetivos planteados acerca de la responsabilidad social.

**Tabla 1. Tipos de grupos de interés o stakeholders**

<b>Tipo</b>	<b>Intereses legítimos</b>
Socios, accionistas e inversores	Beneficio, rentabilidad inversiones, gestión...
Empleados	Salario, prestaciones sociales, seguridad, higiene, estabilidad, promoción, empleabilidad, participación, formación, desarrollo, no discriminación, clima laboral...
Directivos	Capacidad de gestión, prestigio, ingresos...
Creadores de opinión y conocimiento	Transparencia, información veraz y actualizada...
Clientes	Justa relación calidad-precio, información veraz, garantías, salud y seguridad, posventa
Instituciones financieras	Transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción...
Competidores	Respeto reglas libre competencia, reciprocidad, cumplimiento compromisos, cooperación...
Proveedores y subcontratistas	Respeto reglas de libre mercado, capacidad de pago, información clara posibilidades comerciales, respeto marcas y propiedad industrial.
Comunidades locales, países y sociedades	Respeto a la soberanía nacional, legalidad, lucha contra la corrupción, contribución desarrollo, colaboración con instituciones.
Administración pública	Legalidad, contribución desarrollo, colaboración con instituciones científicas, culturales, universidades, medio ambiente, ONGs.
Partidos políticos	Legalidad, contribución desarrollo.

---

Iglesias	Respeto a sus creencias y valores morales, participación ciudadana.
Sindicatos	Respeto y promoción de derechos socio laborales.
Universidades	Investigación, desarrollo, formación...

---

**Fuente:** Responsabilidad social corporativa: Teoría y práctica. (Navarro, 2012).

### Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010

Esta Norma internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Aunque no todas las partes de esta Norma Internacional se utilizarán de igual manera por todos los tipos de organizaciones, todas las materias fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones. Todas las materias fundamentales comprenden varios asuntos y e responsabilidad individual de cada organización identificar qué asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados por la organización.

Esta Norma Internacional proporciona orientación a los usuarios; no es adecuada ni pretende servir para propósitos de certificación. Cualquier oferta de certificación de la Norma ISO 26000, o petición para obtener una certificación conforme a la Norma ISO 26000, se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional.

La ISO 26000 plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios que se describen a continuación:

Rendición de cuentas. - La dirección tiene la obligación de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener

que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones.

Transparencia. - Indica que la organización debería revelar de forma clara, precisa y completa toda la suficiente información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.

Comportamiento ético. - La organización debería basarse en principios que implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente.

Respeto a los intereses de las partes interesadas. - Los objetivos de la organización no solo deben limitarse a sus integrantes internos, también debe haber consideración por los intereses de sus integrantes externos.

Respeto al principio de legalidad. - Indica que ningún individuo u organización está por encima de la ley, de igual manera el gobierno está sujeto a la ley.

Respeto a la normativa internacional de comportamiento. - Si la ley no proporciona las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, la organización deberá esforzarse por respetar como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.

Respeto de los derechos humanos. - Respetar y reconocer los derechos humanos, tanto su importancia como su universalidad.

De igual manera la ISO 26000 está orientada a 7 materias fundamentales, las cuales son las siguientes:

1. Gobernanza de la organización
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores, y
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

La Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social presenta su forma de actuar frente a la RSC implantada en cada una de las organizaciones, por tal motivo su uso dependerá exclusiva y voluntariamente por cuenta de cada organización. De igual manera adoptarán algún aspecto de la norma con relación a las necesidades que tengan, que deseen mejorar y obtener mejores resultados de RSC.

## 1.2 Antecedentes

Molina y Santander (2015), concluyen en su investigación realizada en la ciudad de Azogues ubicada en la provincia de Azuay, con el tema “Análisis de la Responsabilidad Social empresarial (RSE), bajo criterio norma ISO 26000, de la Unión Cementera Nacional Compañía de economía mixta – Planta Guapán del periodo 2014”, que la RSE no puede ser considerada como algo de moda, sino más bien como una obligación en la cual las empresas deben irse adaptando. Para esta investigación se utilizó la investigación descriptiva, con un enfoque cualitativo o exploratorio en la búsqueda de respuesta para cuantificar mediante el instrumento de encuestas, que ayudaron a realizar minuciosamente cada aspecto que redacta la norma aplicándola dentro de la planta de cementos Guapán dando como resultado positivo una gestión que contribuye en el mejoramiento y desarrollo de su entorno.

Veloz Cecilia (2014), concluye en su investigación realizada en la ciudad de Ambato, con el tema “Propuesta de un modelo de Responsabilidad Social, basado en la norma ISO 26000:2010, y su proyección contable – financiera en la empresa Textil “ANDELAS” Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua” que hay una serie de problemáticas dada por el desconocimiento y falta de inclusión hacia la responsabilidad social empresarial, tanto en su proceso de planificación y administración del proceso contable, como en su plan de cuentas donde no se encuentra registrada contablemente. Para la investigación se usó la investigación descriptiva y exploratoria al obtener y analizar datos provenientes de documentos y aquellos relacionados con la realidad imperante de la empresa, lo que ayudó a proponer un modelo de Responsabilidad Social y su proyección contable – financiera, basado en la norma ISO 26000:2010, con el cual se efectuó un Manual de Responsabilidad Social

Diógenes Díaz Segarra (2013), concluye en su investigación realizada en la Ciudad de Guayaquil en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, con el tema “Propuesta de un Sistema de Gestión de la calidad con Responsabilidad Social Universitaria basado en la ISO 9001:2008 e ISO 26000:2010. Una aplicación a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Zonas 5 y 8, Ecuador” implementar en todas las áreas un sistema de Gestión de la calidad

(SCG) certificable internacionalmente (ISO9001:2008). En este estudio se utilizó la investigación muestreada en el campo, que ayudó a comprender la compleja vida docente, estudiantil y la dirección académica en el escenario universitario y transformar su entorno para dotarlo de calidad con responsabilidad social.

Torres Ángela (2016), concluye en su investigación realizada en la ciudad de Lima en Perú, con el tema, “Aplicación de la norma ISO 26000 de responsabilidad social interna en la empresa contratista Minera. S.A” en que este estudio sobre la aplicación de la ISO 26000 de responsabilidad social interna en un contexto empresarial y minero va a brindar información sobre como se viene cumpliendo dicha norma y desde allí se podrá contribuir a las buenas prácticas laborales en el país. En este estudio se realizo una investigación de campo en las mineras del interior del país, se utilizo encuestas, entrevistas y la técnica de la observación para recopilar información, lo cual evidencio que la empresa contratista, está en un nivel mediano de adecuación a la norma ISO 26000, respecto a las normas laborales y de bienestar y las que están en un nivel bajo fueron la seguridad, salud ocupacional y capacitación.

Navarro Gabriela (2019), concluye en su investigación realizada en la ciudad de Córdoba en Argentina, con el tema, “Implementación de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000 y los objetivos de desarrollo sostenible de las naciones unidas en el centro comercial alto del solar”, en que si se quiere mejorar en relación a la responsabilidad social se debe proponer un modelo destinado a gestionar prácticas de responsabilidad social empresarial. En este estudio se utilizo una investigación descriptiva y exploratoria, al mismo tiempo se realizo encuestas a los locatarios en el centro comercial, lo que ayudó a poder identificar tanto en su proceso de planificación como de gestión, que existe una problemática dada por el desconocimiento y falta de inclusión de la responsabilidad social, limitando de esta manera a pequeñas practicas llevadas a cabo de manera informal.

Macías y Flores (2016), concluyen en su investigación realizada en la ciudad de Guayaquil, con el tema, “Implementación del principio 4 respeto a los intereses entre las partes de la norma ISO 26000 de responsabilidad social (RSE) en las agencias Navieras ecuatorianas y su relación con sus clientes (stakeholders) y el

puerto marítimo de Guayaquil” en que, a través de la implementación de la responsabilidad social empresarial teniendo en cuenta la norma ISO 26000 y principalmente el principio 4, los empleados podrán beneficiarse debido a que su trabajo será eficiente a la relación con la sociedad. En esta investigación se utilizó una investigación exploratoria y descriptiva, lo cual ayudó a identificar las razones que han dado origen a la no conclusión de la responsabilidad social empresarial, en los trabajadores de las navieras y finalmente se diseñó estrategias para poder implementar la responsabilidad social en la empresa.

### **1.3 Marco Legal**

En la República del Ecuador las leyes se han elaborado en relación a los derechos humanos, respeto a la naturaleza y el buen vivir, enfocados en la Responsabilidad Social Empresarial, por tal razón se ha considerado como fundamentación legal para que respalde esta investigación las siguientes leyes y artículos:

La Constitución de la República del Ecuador (2008), señala:

- En su Art 27, que la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.
- En su Art 278: Numeral 2, indica que, para la consecución del buen vivir, las personas, las colectividades y sus diversas formas organizativas deberán, producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.
- En su Art. 355 que (...) “la autonomía no exime a las instituciones del sistema de la responsabilidad social”. Aspecto ratificado en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en su art. 17.

Ley Orgánica de Educación superior (LOES, 2018). Esta ley es quien regula el sistema de educación superior en el país, posee artículos cuya orientación es hacia la Responsabilidad Social desde el ámbito Universitario y de igual manera tiene su soporte en el Plan de desarrollo del Buen vivir toda una vida (2017-2021).

La LOES (2018) menciona en:

- En su Art. 8, se refiere a los fines de la educación superior, entre ellos menciona, en su literal d) Fomentar académicos y profesionales responsables, en todos los campos del conocimiento, con conciencia ética y solidaria; f) Fomentar y ejecutar programas de investigación de carácter científico, tecnológico y pedagógico que coadyuven y promuevan el desarrollo sustentable nacional, y h) Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente.
- En su Art. 17 establece el Reconocimiento de la autonomía responsable; y en el ejercicio de esta autonomía, la Universidad debe observar los principios de justicia, equidad, solidaridad, participación ciudadana, responsabilidad social y rendición de cuentas.
- En su Art. 27: Establece que las instituciones que forman parte del Sistema de Educación Superior, en el ejercicio de su autonomía responsable, tienen la obligación anual de rendir cuentas a la sociedad, sobre el cumplimiento de su misión, fines y objetivos. La rendición de cuentas también se lo realizará ante el Consejo de Educación Superior.

Reglamento de Régimen Académico (RRA).

- En su Art. 4, expresa las funciones sustantivas de las universidades. Ellas son: Docencia, Investigación y Vinculación con la sociedad. Esta última, como función sustantiva, debe generar capacidades y conocimientos que garanticen la construcción de respuestas efectivas a las necesidades y desafíos de su entorno.
- En su Art. 50 establece que la vinculación con la sociedad hace referencia a la planificación, ejecución y difusión de actividades que garanticen la participación

efectiva en la sociedad y responsabilidad social de las instituciones de educación superior con el fin de contribuir a la solución de las necesidades y problemáticas del entorno desde el ámbito académico e investigativo.

El Consejo de Educación Superior (CES) (2013), quien es el organismo planificador, regulador y coordinador del Sistema Nacional de Educación Superior de la República del Ecuador, que se encuentra ubicado en la ciudad de Quito, posee artículos donde menciona la Responsabilidad Social, dentro de los cuales se señalan los siguientes:

- Que, el artículo 17 del Reglamento General a la LOES, dispone: "El Reglamento de Régimen Académico normará lo relacionado con los programas y cursos de vinculación con la sociedad, así como los cursos de educación continua, tomando en cuenta las características de la institución de educación superior, sus carreras y programas y las necesidades del desarrollo nacional, regional y local";
- En su artículo 3: Literal d, Articular la formación académica y profesional, la investigación científica, tecnológica, social y la vinculación con la colectividad, en un marco de calidad, innovación y pertinencia.
- En su artículo 3: Literal f, Contribuir a la formación del talento humano y al desarrollo de profesionales y ciudadanos críticos, creativos, deliberativos y éticos, que desarrollen conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos, comprometiéndose con las transformaciones de los entornos sociales y naturales, y respetando la interculturalidad, igualdad de género y demás derechos constitucionales.

Por su parte, La PUCE sede principal ubicada en la capital Quito, cuenta con políticas que están direccionadas a la sociedad y que se apoya en su misión, visión y valores organizacionales.

La PUCE (2017) en sus políticas generales de vinculación con la sociedad menciona:

1. Establece que la PUCE garantiza la pertinencia de todas sus carreras y programas por cuanto el principal servicio que puede y debe ofrecer a la sociedad es el adaptarse continua y creativamente a sus requerimientos y demandas, y a la agenda nacional de desarrollo, en el marco del principio de autonomía responsable y desde sus especificidades.
2. Establece que, para alcanzar un impacto social transformador, la PUCE articula en su proceso formativo la experiencia, reflexión y acción, precedidas por el conocimiento del contexto que afecta a docentes, estudiantes y destinatarios de nuestros programas y proyectos de vinculación, y completadas por la evaluación.
3. Establece que, con el fin de ejercer adecuadamente su responsabilidad social, la PUCE identifica las necesidades y requerimientos sociales con la participación de comunidades, organizaciones y colectivos de personas involucradas. De la misma manera, procura que sus programas y proyectos de servicio a la sociedad tengan carácter interdisciplinar de forma que se responda de la mejor manera a la complejidad de las situaciones atendidas.
4. Establece que la difusión del conocimiento se concreta en programas de formación continua dirigidos a la sociedad en general, asesoría, consultoría y prestación de servicios profesionales.
5. Establece que la cooperación con instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras, en particular otra de educación superior, se realiza en términos de corresponsabilidad y consolidación de alianzas estratégicas.
6. Establece que los programas de servicio a la comunidad, componente integrante de las prácticas preprofesionales de los estudiantes, buscan el desarrollo integral y sostenible de personas y comunidades de sectores urbano-marginales y rurales, de personas en situación de vulnerabilidad y de colectivos desfavorecidos. Tienen también por objetivo el fortalecer en estudiantes su conciencia social para el ejercicio profesional.

7. Establece que la relación entre la PUCE y sus graduados contribuye a la continua revisión de la oferta formativa, y potencia la vinculación entre la PUCE y otros actores de la sociedad.
8. Establece que la PUCE destinará un monto específico en el presupuesto de cada sede para la vinculación con la sociedad. Procurará generar fondos propios y adicionalmente buscará fondos externos para este fin.
9. Establece que la PUCE articulará la vinculación con la sociedad con la docencia, la investigación y la producción científica.

La PUCE (2016) en su Código de Ética, indica en varios apartados, artículos y literales que están relacionados a la Responsabilidad Social. Se menciona por tal motivo los siguientes códigos.

En el capítulo II: Fines institucionales y medios para conseguirlos.

En su código 9: Literal a, establece que se debe promover el bien integral de todos los miembros de la comunidad universitaria, brindando servicios de calidad y manteniendo excelentes relaciones con todas las personas e instituciones con las que se vincule.

En su código 9: Literal d, menciona que debe asumir su responsabilidad social, contribuyendo activa y voluntariamente al mejoramiento de la sociedad en diversos campos, principalmente en lo educativo, investigativo, humanístico, ético, cultural y religioso.

En el capítulo III: Comportamientos éticos a seguir. Parágrafo 3: Respeto a la sociedad en general.

En su código 25: Indica que actuar de modo respetuoso con el medio ambiente, observando los procedimientos y prácticas generalmente aceptadas en la materia y que expresamente los asume como propios. Para lograrlo, ofrecerá oportunamente a quienes trabajan en ella y a sus beneficiarios orientaciones sobre perspectivas, recursos y prácticas compartidas de índole ecológica y les pedirá comportamientos concretos consecuentes con ellas.



## **CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Tipo de estudio**

El presente capítulo pretende ofrecer los principales lineamientos del Diseño Metodológico aplicado para el desarrollo de la tesis.

La investigación se llevó a cabo en la PUCE Sede Esmeraldas, institución de educación superior que presta sus servicios a estudiantes de pregrado y posgrado, ubicada en la calle Espejo y subida a Santa Cruz, en la ciudad de Esmeraldas.

Dentro de la clasificación de los tipos de estudio que ayudaron a la obtención de los datos, se utilizaron los siguientes y que a continuación se mencionan.

Por su finalidad se utilizó la investigación aplicada, por cuanto se estudió una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos. Se trabajó a partir de conocimientos teóricos-científicos ya existentes y que fueron presentados en el marco teórico, que sirvieron como soporte para la presente investigación, de los cuales, y a partir de estos se generaron conocimientos nuevos que fueron un aporte respecto a la temática tratada y están disponibles para su uso, si en caso se llega a necesitar para la elaboración de otros trabajos.

Según los medios para obtener los datos, por una parte, se usó la investigación documental, debido a que se consiguió la información respecto al tema, en fuentes tales como libros, artículos y documentos en formato Pdf. Por otra parte, se utilizó la investigación de campo por la razón de que se deseó conocer, tanto los procesos sustantivos como la RS aplicada por parte de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas en materia de Responsabilidad Social, los cuales fueron recogidos en el periodo octubre 2019 hasta enero 2020 en la institución antes mencionada y comparar si estos (se relacionan con lo señalado) son compatibles con la guía ISO 26000 de Responsabilidad Social.

La información que se obtuvo fue de naturaleza cualitativa y cuantitativa, cualitativa debido a que se ejecutaron entrevistas a las autoridades pertinentes en relación a los objetivos de Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas , lo que lo ayudó a explicar y luego analizar, por otra parte fue cuantitativa porque se aplicó una encuesta a personas que trabajan en los diferentes

departamentos para conocer si estos tienen conocimiento respecto a la Responsabilidad Social, la ISO 26000 de RSC, las funciones sustantivas y a la aplicada por parte de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas Sede Esmeraldas en cuestión de RSC.

La investigación es no experimental transeccional, porque se observaron casos ya existentes y no se manipularon las variables de manera deliberada y por cuanto se recoge datos en un momento único.

La transeccional-descriptiva porque se buscó incidencia de las variables en una población bajo un esquema puramente descriptivo

Según el nivel de profundidad o alcance que se quiere tener en la investigación, se usó la investigación descriptiva, por cuanto fue fundamental describir los procesos sustantivos y la RS aplicada por parte de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, los cuales fueron explicados y analizados.

## 2.2 Especificación y Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o instrumentos
<b>ISO 26000 de la Responsabilidad Social</b>	La guía ISO 26000 (2010) proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento	Selección del tema. Revisión bibliográfica Elaboración de objetivos. Construcción del marco teórico. Preparar los instrumentos. Aplicar la entrevista a las autoridades pertinentes. Aplicar la encuesta a un grupo de trabajadores.	1. Objeto y campo de aplicación. 2. Términos y Definiciones que se utilizan en esta norma sobre responsabilidad social. 3. Contexto de Responsabilidad Social. 4. Principios de Responsabilidad Social.	Cobertura de la norma. Términos claves, incluyendo la propia responsabilidad social Lugar o área donde se aplicará la responsabilidad social de las organizaciones Tipo de principios que aplican a la responsabilidad social e identifica criterios para su selección.	Revisión bibliográfica. Revisión documental.

---

socialmente responsable  
en la organización.

5. Temas y materias  
fundamentales.

Implicaciones en:  
medioambiente,  
derechos humanos,  
prácticas laborales,  
gobierno  
organizacional,  
prácticas de negocios  
justas, involucración  
de la comunidad y  
desarrollo social, y  
temas de  
consumidores.

---

---

**Responsabilidad  
Social de la  
PUCE Sede  
Esmeraldas**

Misión	Gobernanza de la organización.	Entrevistas
Visión		Análisis de
Objetivos	Prácticas laborales.	contenido.
Reglamentos internos	Asuntos de consumidores.	Encuestas
Comunicación	Medio Ambiente.	
Control	Participación activa y desarrollo de la comunidad.	
Promoción	Derechos humanos.	
	Prácticas justas de operación.	

---

### **2.3 Población y muestra**

La población que se analizó y de donde se tomó la muestra fue en la PUCE sede Esmeraldas, debido a que fue ahí donde se realizó la investigación y de donde se recopiló la información que fue de suma importancia para el desarrollo del presente trabajo.

Las muestras que se tomaron para aplicar los instrumentos fueron 3, la primera muestra y en la cual se aplicó la entrevista, comprende una población finita de 3 autoridades de la institución, tales como el Pro-Rector Mgt. Aitor Urbina García de Vicuña, la directora académica Mgt. María de los Lirios Bernabé Lillo y la directora de vinculación Mgt. Cristina Mendoza Macías, debido a que ellos conocen la información necesaria en relación a la Responsabilidad Social que la universidad practica en la ciudad de Esmeraldas.

La segunda y tercera muestra donde se aplicaron las encuestas, comprende una población infinita, tomando en cuenta a varios protagonistas de los procesos sustantivos que serán tomados por medio de un muestreo, debido a que la muestra es numerosa y se quiere tomar solo una parte de ella, tales como docentes, personal administrativo y servicio y estudiantes de pregrado, en referencia al conocimiento que tienen estos, respecto a la Responsabilidad Social aplicada en la PUCE sede Esmeraldas, pero bajo el enfoque de la ISO 26000

El criterio de selección respecto a la entrevista que se realizó, obedece a que la población es finita y por consideraciones de tiempo y económicas es factible encuestar a las 3 autoridades que se mencionó anteriormente. El método de muestreo utilizado es un método no probabilístico, es decir, según Sampieri (2011) la muestra es seleccionada a juicio del investigador por tal razón la muestra es no probabilística/de tipo intencional.

Para la realización de las encuestas se tomó dos poblaciones y se obtuvo la muestra por medio de la utilización de la fórmula para población infinita: Una de ellas es la de docentes, personal administrativo y de servicio que desempeñen sus funciones a tiempo completo dentro de la institución con una población de 217 trabajadores obteniendo una muestra de 139 y la otra población tomada fue la de estudiantes de pregrado con un total de 1242 estudiantes obteniendo una muestra de 294. Las 2 poblaciones antes mencionadas se tomaron con un 0.95% de confianza y un 0.05 de margen de error.

## **2.4 Métodos**

Para la presente investigación se utilizó el método deductivo, inductivo y analítico, porque este ayudó a interpretar la ISO 26000 de RSC y explicar los procesos sustantivos y la Responsabilidad Social de la PUCE sede Esmeraldas, para luego analizar a cada uno de estos aspectos por separado y finalmente analizar su posible compatibilidad.

Deductivo porque permitió pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares. Se desciende de lo general a lo particular.

Inductivo ya que mediante él se tomó dos o más premisas particulares, para obtener como conclusión una premisa general. (partiendo de hechos singulares, se llegan a proposiciones generales). Una de las premisas es respecto a las características del diseño de la ISO 26000 y la otra se refiere a la RS aplicada por parte de la PUCE sede Esmeraldas.

Analítico porque permitió distinguir los elementos de un fenómeno y se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. Consistió en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre las mismas.

## **2.5 Técnicas e instrumentos**

Los instrumentos se construyeron por medio de la revisión de otros trabajos de investigación científicos como tesis o artículos científicos orientados en la RS y que ayudaron como orientación, para la elaboración de los instrumentos presentados, al mismo tiempo para la revisión bibliográfica se revisaron varios libros físicos y digitales, la guía ISO 26000 de RS y los puntos que considera cada materia fundamental y los principios que ésta menciona. Los instrumentos fueron revisados y validados por docentes de la PUCE sede Esmeraldas, expertos y conocedores en materia de RS.

Con el propósito de indagar y encontrar información con relación al tema de investigación, se determinó como técnica de búsqueda la encuesta y la entrevista. La encuesta por cuanto se elaboró y aplicó un cuestionario que fue dirigido tanto a los estudiantes de pregrado como a aquellos trabajadores de tiempo completo de la PUCE sede Esmeraldas en materia de RS aplicada por parte de la universidad, pero bajo el enfoque de la ISO 26000 y la técnica de la entrevista se aplicó por medio de un

cuestionario de entrevista que fue enfocada hacia las autoridades pertinentes de la institución antes mencionada, tales como al Pro-Rector Mgt. Aitor Urbina García de Vicuña, la directora académica Mgt. María de los Lirios Bernabé Lillo y a la directora de vinculación Mgt. Cristina Mendoza Macías, respecto a la Responsabilidad Social a lo interno de la institución, para luego realizar un análisis de contenido en relación de cada una de las preguntas y poder observar similitudes y diferencias

En esta investigación se hizo uso de la herramienta cuestionario, el mismo se encuentra conformado por preguntas acerca de las materias fundamentales de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y los principios que ésta recomienda en materia de RS como tal, dicho cuestionario mantiene un enfoque holístico y cada una de sus variables o temas fundamentales son interdependientes.

## **2.6 Análisis de datos**

Una vez obtenidos los datos con respecto a las entrevistas realizadas a las autoridades pertinentes de la PUCE sede Esmeraldas se utilizó Microsoft Word para redactar de manera ordenada las preguntas de las entrevistas. Igualmente se utilizó o se complementó este análisis, utilizando como herramienta el paquete de Microsoft Excel.

Para el análisis del contenido que se obtuvo de las entrevistas se empleó un cuadro comparativo para luego realizar un análisis acerca de cada respuesta, ver cuales se asemejan y diferencian para llegar a una conclusión final.

En cambio, para las encuestas se utilizó la herramienta Microsoft Excel donde se tabulo los datos, para luego poder analizar cada uno de los indicadores y dar la apreciación necesaria.

## **CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **3.1 Resultados**

Para la obtención de las dimensiones que se midieron, se indago en la ISO 26000 de RS y se tomó como referencia, tanto los 7 principios que la norma recomienda como las materias fundamentales que ayudaron a encontrar el rumbo que se quiso tomar con esta investigación. Cabe mencionar que estos principios y materias fundamentales pueden ser utilizadas por todos los tipos de instituciones, empresas u organizaciones, independientemente del tipo, tamaño o localización de las empresas u organizaciones que sean. El uso de estas normas es netamente de carácter voluntario y contribuyen al desarrollo sostenible, al mismo tiempo tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá de un cumplimiento legal y por consiguiente se convierta en parte esencial de la responsabilidad social. Por otro lado, las normas también pueden ser tomadas y ajustadas a las necesidades de cada empresa, respecto a la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional en la cual esta realice sus operaciones diarias.

Los instrumentos que se usaron para la obtención de la información, que ayudo a la investigación y sus fines, son tanto la encuesta como la entrevista.

Cabe recalcar que el análisis de estos resultados, se lo realizo bajo el enfoque de la ISO 26000 de Responsabilidad Social, por tal razón se analizaran las preguntas, por cada uno de los indicadores.

Resultados de la encuesta realizada al personal docente, administrativo y de servicio a tiempo completo de la PUCE Sede Esmeraldas.

#### **Indicadores**

- Gobernanza de la organización

Contiene los 7 principios que la ISO 26000 de Responsabilidad Social sugiere para una mejor práctica de este aspecto, entre los cuales se encuentra la rendición de cuentas, respeto a los intereses de las partes interesadas, transparencia, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos, comportamiento

ético, respeto al principio de legalidad. La ISO indica que para tener una gobernanza eficaz se debería basar en la incorporación de los principios antes sugeridos.

**Tabla 2. Frecuencia de la rendición de cuentas**

Opciones	N°	%
De acuerdo	119	0,86
Nada de acuerdo	20	0,14
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si la frecuencia con la cual la PUCESE realiza la rendición de cuentas es suficiente, un 0.86% de los trabajadores a tiempo completo, consideran que la frecuencia con la cual se presenta este reporte es el suficiente.

**Tabla 3. Comunicación de la rendición de cuentas, primeramente, a lo interno y luego a las autoridades y grupos de intereses pertinentes**

Opciones	N°	%
De acuerdo	103	0,74
Nada de acuerdo	36	0,26
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si la comunicación de este reporte primero debe ser difundido a lo interno de la PUCESE y posteriormente a las autoridades externas y grupos de intereses pertinentes, un 0.74% de los trabajadores a tiempo completo, están de acuerdo en que la comunicación debe ser a lo interno de la institución y posteriormente a las autoridades y grupos de intereses externos.

**Tabla 4. Prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental para beneficio de sus grupos de intereses**

Opciones	N°	%
De acuerdo	87	0,63

---

<b>Nada de acuerdo</b>	52	0,37
<b>Total</b>	139	1,00

---

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si la PUCESE previene, controla y mitiga la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida, de sus grupos de intereses internos como externos, un 0.63% de los trabajadores a tiempo completo, consideran que la institución si cumple con los aspectos antes mencionados en bienestar de sus diferentes stakeholders.

➤ Prácticas Laborales

Comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro de la organización. Se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que tenga bajo su control.

**Tabla 5. Espacios adecuados y necesarios para el desarrollo de funciones**

Opciones	N°	%
Si	87	0,63
No	52	0,37
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si PUCESE cuenta con los espacios y ambientes de trabajos adecuados y necesarios para el normal desarrollo de sus funciones, un 0.63% de los trabajadores a tiempo completo, estuvieron de acuerdo en que en los actuales momentos no se cuenta con los espacios suficientes para el normal desarrollo de sus actividades.

**Tabla 6. Capacitaciones adecuadas para el desarrollo de las competencias de los trabajadores**

Opciones	N°	%
Si	87	0,63
No	52	0,37
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si la PUCESE y los programas de capacitación dados por la institución hacia sus trabajadores son los adecuados para el desarrollo de sus competencias, un 0.63% de los trabajadores a tiempo completo, estuvieron de acuerdo en que los programas recibidos son los adecuados y por tal razón ayudan a desarrollar sus competencias de una mejor manera.

**Tabla 7. Conocimiento y aplicación del código de ética y conducta de la institución**

Opciones	N°	%
Si	119	0,86
No	20	0,14
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si los trabajadores, conocen y aplica el código de ética y conducta de la institución, un 0.86% de los trabajadores a tiempo completo, coincidieron en que, si conocen y aplican el código de ética y conducta, que la PUCESE tiene actualmente.

➤ Asuntos de consumidores

Este punto expresa las necesidades genuinas que tienen los consumidores, incluyendo las básicas y el derecho a tener un nivel de vida apropiada.

**Tabla 8. Precios de la oferta académica a la ciudadanía esmeraldeña**

Opciones	N°	%
De acuerdo	69	0,50
Nada de acuerdo	70	0,50
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si los trabajadores de la PUCESE están de acuerdo a los precios que la institución vende sus servicios a la ciudadanía Esmeraldeña en relación a la economía de esta, un 0.50% de los trabajadores a tiempo completo, consideran que los precios no son los mejores y la otra mitad consideraron que los precios son los adecuados.

**Tabla 9.Trato ofrecido hacia las personas**

Opciones	N°	%
Si	119	0,86
No	20	0,14
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si los trabajadores y su trato ofrecido hacia las personas que han visitado las instalaciones por algún servicio o trámite requerido ha sido el mejor, un 0.86% de los trabajadores a tiempo completo, coincidieron en que el trato ofrecido de su parte hacia las demás personas ha sido el mejor.

➤ Medio Ambiente

Este principio menciona al uso que la organización le da a sus recursos, el lugar donde cumple sus actividades diarias, la contaminación causada y los impactos que su actividad causa en dichos hábitats.

**Tabla 10.Implementación de la reutilización adecuada de residuos en su área de trabajo**

Opciones	N°	%
Si	109	0,78
No	30	0,22
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si los trabajadores en su área de trabajo han implementado la reutilización adecuada de residuos y/o desperdicios de su operación, un 0.78% de los trabajadores a tiempo completo, han coincidido en que si han implementado desde su respectiva área de trabajo la reutilización de los desperdicios de sus actividades diarias.

## Pregunta 10

**Tabla 11. Adecuada promoción respecto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social de funcionarios de la institución**

Opciones	N°	%
Si	75	0,54
No	64	0,46
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si la PUCESE y su nivel promovido en aspectos como la preocupación, sensibilidad medioambiental y social en sus trabajadores ha sido el adecuado, un 0.54% de los trabajadores a tiempo completo, estuvieron de acuerdo en que el nivel que a promovido la institución ha sido el adecuado.

### ➤ Participación Activa y desarrollo de la comunidad

Este apartado menciona que la organización debe considerarse como parte de la comunidad y no como parte separada, de igual manera debe reconocer y considerar los derechos de los miembros de la comunidad.

**Tabla 12. Actividades actuales en beneficio de los grupos de intereses**

Opciones	N°	%
De acuerdo	87	0,63
Nada de acuerdo	52	0,37
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si está de acuerdo en que las actividades actuales que se realizan en beneficio de los diversos grupos de intereses que participan a lo interno de la institución, incentivan la participación social, un 0.63% de los trabajadores a tiempo completo, estuvieron de acuerdo en que las actividades actuales incentivan la participación de cada uno de los miembros que forman parte de la PUCESE.

**Tabla 13. Inclusión de las familias de sus funcionarios dentro de la gestión institucional**

Opciones	N°	%
Si	81	0,58
No	58	0,42
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si la PUCESE incluye en su gestión institucional el desarrollo de la familia de sus colaboradores y comunidad, un 0.58% de los trabajadores a tiempo completo, consideran que la institución si incluyen dentro su gestión, el desarrollo de las familias de sus trabajadores.

➤ Derechos humanos

Este principio destaca en que los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes.

**Tabla 14. Conocimiento claro del procedimiento para realizar un reclamo**

Opciones	N°	%
Si	55	0,40
No	84	0,60
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si tiene claro el procedimiento que debe seguir para realizar algún reclamo, en caso de sentir vulnerados sus derechos, un 0.60% de los trabajadores a tiempo completo, indica que no tiene claro cómo se debe proceder en caso de sentir vulnerados sus derechos humanos.

**Tabla 15. Promoción de la institución respecto al respeto e integridad de las personas**

Opciones	N°	%
Si	119	0,86
No	20	0,14
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a que la PUCESE promueve el respeto a la integridad de las personas y su desarrollo dentro y fuera de la empresa, un 0.86% de los trabajadores a tiempo completo, indicaron que la institución si promueve este aspecto de suma importancia dentro y fuera de la institución.

**Tabla 16. Cumplimiento de la institución hacia sus trabajadores en pago de sus sueldos**

Opciones	N°	%
Si	138	0,99
No	1	0,01
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si la PUCESE cumple a tiempo con el pago de sueldos y con los beneficios que le corresponden por ley, un 0.99% de los trabajadores a tiempo completo, indicaron que la institución cumple a tiempo con el pago a sus trabajadores y con los beneficios que la ley indica.

➤ **Prácticas justas de operación**

La ISO sugiere que tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre organizaciones, por tal razón la observancia, promoción y fomento de normas de conducta ética subyace en todas las prácticas justas de operación.

**Tabla 17. Código de ética y la prohibición de prácticas ilegales**

Opciones	N°	%
Si	135	0,97
No	4	0,03
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si el código de ética y conducta de la PUCESE expresa la prohibición de prácticas ilegales como corrupción, extorsión, coima y plagios, un 0.97% de los trabajadores a tiempo completo, dijeron que la institución en su código de ética y conducta si expresa lo anteriormente mencionado.

**Tabla 18. Convenios actuales con otras instituciones que ayudan a cumplir con la misión y visión de la PUCESE**

Opciones	N°	%
Si	127	0,91
No	12	0,09
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios de la PUCESE

Referente a si está de acuerdo en que los convenios actuales que tiene la PUCESE con instituciones de otros sectores, ayudan a cumplir con la misión y visión de esta, un 0.91% de los trabajadores a tiempo completo, mencionaron que los convenios actuales si ayudan a cumplir con la misión y visión de la institución.

Resultados de la encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCE Sede Esmeraldas.

#### Indicadores

➤ **Gobernanza de organización**

Contiene los 7 principios que la ISO 26000 de Responsabilidad Social sugiere para una mejor práctica de este aspecto, entre los cuales se encuentra la rendición de cuentas, respeto a los intereses de las partes interesadas, transparencia, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos, comportamiento ético, respeto al principio de legalidad. La ISO indica que para tener una gobernanza eficaz se debería basar en la incorporación de los principios antes sugeridos.

**Tabla 19. Frecuencia de la rendición de cuentas**

Opciones	N°	%
De acuerdo	148	0,50
Nada de acuerdo	146	0,50
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Referente a si la frecuencia con la cual la PUCESE realiza la rendición de cuentas es suficiente, un 0.50% de los estudiantes de pregrado, consideran que la frecuencia con la cual se presenta este reporte es el suficiente y el otro 0.50% considera que no lo es.

**Tabla 20. Comunicación de la rendición de cuentas, primeramente, a lo interno y luego a las autoridades y grupos de intereses pertinentes**

Opciones	N°	%
De acuerdo	232	0,79
Nada de acuerdo	62	0,21
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

En cuanto a si la comunicación de este reporte primero debe ser difundido a lo interno de la PUCESE y posteriormente a las autoridades externas y grupos de intereses pertinentes, un 0.79% de los estudiantes de pregrado, están de acuerdo en que la comunicación debe ser a lo interno de la institución y posteriormente a las autoridades y grupos de intereses externos.

**Tabla 21. Prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental para beneficio de sus grupos de intereses**

Opciones	N°	%
Si	184	0,63
No	110	0,37
<b>Total</b>	294	1,00

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Respecto a si la PUCESE previene, controla y mitiga la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida, de sus grupos de intereses internos como externos, un 0.63% de los estudiantes de pregrado, consideran que la institución si cumple con los aspectos antes mencionados en bienestar de sus diferentes stakeholders.

➤ Prácticas laborales

Comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro de la organización. Se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que tenga bajo su control.

**Tabla 22. Espacios adecuados y necesarios para el desarrollo de funciones**

Opciones	N°	%
Si	120	0,41
No	174	0,59
<b>Total</b>	294	1,00

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Referente a si PUCESE cuenta con los espacios y ambientes de trabajos adecuados y necesarios para el normal desarrollo de sus funciones, un 0.59% de los estudiantes de pregrado, estuvieron de acuerdo en que en los actuales momentos no se cuenta con los espacios suficientes para el normal desarrollo de sus actividades.

➤ Asuntos de consumidores

Este punto expresa las necesidades genuinas que tienen los consumidores, incluyendo las básicas y el derecho a tener un nivel de vida apropiada.

**Tabla 23. Precios de la oferta académica a la ciudadanía esmeraldeña**

Opciones	N°	%
<b>De acuerdo</b>	108	0,37
<b>Nada de acuerdo</b>	186	0,63
<b>Total</b>	294	1,00

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Respecto a si los estudiantes de la PUCESE están de acuerdo con los precios con los cuales la institución brinda sus servicios a la ciudadanía Esmeraldeña en relación a la economía de esta, un 0.63% de los estudiantes de pregrado, consideran que los precios no son los más adecuados en referencia a la economía de la ciudad de Esmeraldas.

**Tabla 24. Trato ofrecido hacia los estudiantes**

Opciones	N°	%
<b>De acuerdo</b>	190	0,65
<b>Nada de acuerdo</b>	104	0,35
<b>Total</b>	294	1,00

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

En relación a si los estudiantes de pregrado de la PUCESE se sienten bien por el trato recibido por parte de los docentes, personal administrativo y de servicio, cuando ha

requerido algún servicio o trámite, ha sido el mejor, un 0.65% de los estudiantes, consideran que el trato recibido ha sido el mejor.

**Tabla 25. Facilidad de pago que da la PUCESE a sus estudiantes**

Opciones	N°	%
Si	208	0,71
No	86	0,29
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

En relación a si la PUCESE da facilidades a los estudiantes pregrado de escasos recursos económicos para ingresar a ella, un 0.71% de los estudiantes, consideran que la institución si brinda facilidades a los estudiantes de escasos recursos económicos.

**Tabla 26. Plazos que da la PUCESE para cancelar deudas**

Opciones	N°	%
De acuerdo	168	0,57
Nada de acuerdo	126	0,43
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

En relación a si el plazo que da la PUCESE a sus estudiantes de pregrado, para pagar valores adeudados es el pertinente, un 0.57% de los estudiantes, están de acuerdo en que el trato recibido por parte de los trabajadores de institución no ha sido el mejor.

➤ Medio Ambiente

Este principio menciona al uso que la organización les da a sus recursos, el lugar donde cumple sus actividades diarias, la contaminación causada y los impactos que su actividad causa en dichos hábitats.

**Tabla 27. Adecuada promoción respecto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social de funcionarios de la institución**

Opciones	N°	%
Si	118	0,40
No	76	0,60
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Respecto a la PUCESE y el nivel promovido en cuanto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social en sus estudiantes de pregrado ha sido el suficiente, un 0.60% de los estudiantes de pregrado, consideran que no ha sido adecuado el nivel promovido por el momento.

➤ Participación Activa y desarrollo de la comunidad

Este apartado menciona que la organización debe considerarse como parte de la comunidad y no como parte separada, de igual manera debe reconocer y considerar los derechos de los miembros de la comunidad.

**Tabla 28. Actividades actuales en beneficio de los grupos de intereses**

Opciones	N°	%
De acuerdo	196	0,67
Nada de acuerdo	98	0,33
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Respecto a la PUCESE y a si sus estudiantes de pregrado están de acuerdo en que las actividades actuales que se realizan en beneficio de los diversos grupos de intereses que participan a lo interno de la institución, incentivan la participación social, un 0.67% de los estudiantes de pregrado, consideran que la institución por medio de las actividades actuales incentiva la participación de todos los grupos internos.

**Tabla 29.Oportunidades de interacción que da la institución a sus estudiantes por medio de los proyectos de vinculación**

Opciones	N°	%
Si	228	0,78
No	66	0,22
<b>Total</b>	294	1,00

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Referente a la PUCESE y a si sus estudiantes de pregrado se les da oportunidades de interacción con diversos sectores sociales, por medio de los proyectos de vinculación, un 0.78% de los estudiantes de pregrado, mencionan que la institución si ayuda al estudiante por medio de los diferentes proyectos de vinculación que permiten a adquirir experiencias.

**Tabla 30.Nivel de estimulación en los estudiantes en temas referentes a emprendimiento, desarrollo de habilidades y destrezas**

Opciones	N°	%
Si	174	0,59
No	120	0,41
<b>Total</b>	294	1,00

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Con relación al nivel de estimulación en los estudiantes, en aspectos como emprendimientos, desarrollo de habilidades y destrezas ha sido el adecuado por parte de la PUCESE, un 0.59% de los estudiantes de pregrado, consideran que los aspectos antes mencionados no han tenido el nivel de estimulación adecuada.

➤ Derechos humanos

Este principio destaca en que los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes.

**Tabla 31. Conocimiento claro del procedimiento para realizar un reclamo**

Opciones	N°	%
Si	122	0,41
No	172	0,59
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Respecto a si se tiene claro el procedimiento que debe seguir para realizar algún reclamo, en caso de sentir vulnerados sus derechos, un 0.59% de los estudiantes de pregrado, indicaron que no tienen claro cómo se debe proceder en caso de sentir vulnerados sus derechos humanos.

**Tabla 32. Promoción de la institución respecto al respeto e integridad de las personas**

Opciones	N°	%
Si	214	0,73
No	80	0,27
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Con relación a si la PUCESE promueve el respeto a la integridad de las personas y su desarrollo dentro y fuera de la empresa, un 0.73% de los estudiantes de pregrado, indicaron que la institución si promueve este aspecto de suma importancia dentro y fuera de la institución.

**Tabla 33. Respeto hacia otras expresiones religiosas dentro de la institución**

Opciones	N°	%
Si	238	0,81
No	56	0,19
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Referente a si dentro de la PUCESE se respeta las diversas formas de expresión religiosa de sus estudiantes, un 0.81% de los estudiantes de pregrado, indicaron que a lo interno de la institución existe el respeto hacia las diferentes religiones.

➤ Prácticas justas de operación

La ISO sugiere que tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre organizaciones, por tal razón la observancia, promoción y fomento de normas de conducta ética subyace en todas las prácticas justas de operación.

**Tabla 34. Código de ética y la prohibición de prácticas ilegales**

Opciones	N°	%
Si	228	0,78
No	66	0,22
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Con respecto a si el código de ética y conducta de la PUCESE expresa la prohibición de prácticas ilegales como corrupción, extorsión, coima y plagios, un 0.78% de los estudiantes de pregrado, dijeron que la institución en su código de ética y conducta si expresa lo anteriormente mencionado.

**Tabla 35. Convenios actuales con otras instituciones que ayudan a cumplir con la misión y visión de la PUCESE**

<b>Opciones</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	224	0,76
<b>No</b>	70	0,24
<b>Total</b>	294	1,00

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de pregrado de la PUCESE

Referente a si está de acuerdo en que los convenios actuales que tiene la PUCESE con instituciones de otros sectores, ayudan a cumplir con la misión y visión de esta, un 0.76% de los estudiantes de pregrado, mencionaron que los convenios actuales si ayudan a cumplir con la misión y visión de la institución.

## Entrevista realizada a Autoridades

Entrevista aplicada al Pro-Rector de la PUCESE Mgt. Aitor Urbina García de Vicuña

Preguntas	Respuestas
<b>1. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de intereses? ¿Para usted cual o cuales serían los más determinantes con respecto a la institución y sus fines?</b>	<p>Sí, la institución funciona con el Plan Estratégico de desarrollo institucional (PEDI) y Planes operativos anuales (POA) donde se fijan las metas a lograr en determinado período de tiempo.</p> <p>La misión y visión enmarcan estos objetivos que como universidad son fundamentalmente la formación integral de jóvenes (pregrado), la formación de profesionales (postgrado) y la investigación y vinculación para aportar al desarrollo de la provincia y del país. En este sentido la PUCESE ha definido 4 proyectos principales de investigación y vinculación en los que quiere generar impacto en los próximos años.</p>
<b>2. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de intereses?</b>	<p>Se analiza periódicamente, trimestralmente en el Consejo Directivo los avances del POA y a través de ellos del PEDI.</p> <p>Se analizan en Consejo Académico y directivo los avances de los programas de investigación vinculación.</p>

<p><b>3. ¿Realizan sistemáticamente estudios de pertinencias para tomar en cuenta las necesidades de diferentes sectores para diseñar y diversificar sus servicios académicos?</b></p>	<p>Toda carrera parte de un programa parte de un estudio de pertinencia que muestra la idoneidad.</p> <p>Estos estudios de pertinencia deben actualizarse de forma periódica.</p> <p>La investigación ha de estar destinada actualizar datos y plantear nuevas apuestas.</p>
<p><b>4. ¿La promoción de sus servicios, se basa en criterios de objetividad de sus características y condiciones reales?</b></p>	<p>La pertinencia se debe apoyar en estudios de investigación académica que deben ser rigurosos y objetivos. Ese es un principio de la investigación académica. Para ello hay un responsable de investigación y un comité de ética de investigación que debe velar por la objetividad de lo investigado y sus conclusiones y propuestas.</p>
<p><b>5. ¿Diseñan procesos, productos y servicios amables con el medio ambiente?</b></p>	<p>Algunos de los programas de investigación están vinculados a medio ambiente, conscientes de los problemas que se dan en Esmeraldas. También al interno de la institución se han propiciado iniciativas como la recogida del aceite usado para la preservación del medio ambiente.</p>
<p><b>6. ¿Existen programas y/o eventos en la institución que involucren la concientización acerca de la conservación del medio ambiente?</b></p>	<p>Principalmente a través de iniciativas de la escuela de Gestión Ambiental. Se participa en iniciativas del MAE, limpieza de playas, protección y análisis de anidación de tortugas, etc. Al interno</p>

	se celebra el día mundial del medio ambiente con diversas iniciativas.
<b>7. ¿Cuentan con una política o programa de retribución al medio ambiente por las afectaciones generadas a partir de su actividad?</b>	No está planteado explícitamente.
<b>8. ¿Han realizado un censo del impacto social y cultural que se genera alrededor de su actividad?</b>	Los 4 nuevos programas de vinculación-investigación tienen el objetivo de medir impactos de manera que podamos indicar el aporte objetivo que la PUCESE hace al desarrollo de la provincia.
<b>9. ¿Ha tenido acercamientos con Organizaciones no Gubernamentales para colaborar en proyectos de vinculación?</b>	Se viene trabajando desde hace años en colaboración con distintas ONGs tanto ecuatorianas como extranjeras, y con las cooperaciones internacionales de otros países.  También con otras universidades tanto nacionales como extranjeras.
<b>10. ¿Cree Usted que todo el personal conoce, comprende y comparte la misión, visión y valores de la institución?</b>	Si en general, pero siempre se puede mejorar en la interiorización de la misión, visión y valores.

Entrevista aplicada a la directora académica de la PUCESE Mgt. María de los Lirios Bernabé Lillo.

Preguntas	Respuestas
<p><b>1. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de intereses? ¿Para usted cual o cuales serían los más determinantes con respecto a la institución y sus fines?</b></p>	<p>Sí, todos son importantes, tanto los profesores, estudiantes, personal administrativo y de servicios y comunidad en general.</p>
<p><b>2. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de intereses?</b></p>	<p>Sí, las evaluaciones a docentes, estudiantes y personal.</p>
<p><b>3. ¿Realizan sistemáticamente estudios de pertinencias para tomar en cuenta las necesidades de diferentes sectores para diseñar y diversificar sus servicios académicos?</b></p>	<p>Sí, estudios de mercado y pertinencia por cada carrera y programa.</p>
<p><b>4. ¿La promoción de sus servicios, se basa en criterios de objetividad de sus características y condiciones reales?</b></p>	<p>Entiendo que sí, hay un equipo de promoción.</p>
<p><b>5. ¿Diseñan procesos, productos y servicios amables con el medio ambiente?</b></p>	<p>A medias, creo que es un desafío y un proceso en el que estamos.</p>
<p><b>6. ¿Existen programas y/o eventos en la institución que involucren la concientización acerca de la</b></p>	<p>Sí, carreras de medio ambiente y gestión de recursos renovables, desarrollo de</p>

<b>conservación del medio ambiente?</b>	campañas, materia común de ética personal y socio ambiental.
<b>7. ¿Cuentan con una política o programa de retribución al medio ambiente por las afectaciones generadas a partir de su actividad?</b>	No que yo sepa.
<b>8. ¿Han realizado un censo del impacto social y cultural que se genera alrededor de su actividad?</b>	Hay algunos informes con ciertos indicadores de impacto, pero no hay estudios de impacto como tal.
<b>9. ¿Ha tenido acercamientos con Organizaciones no Gubernamentales para colaborar en proyectos de vinculación?</b>	Sí, con varias ONG.
<b>10. ¿Cree Usted que todo el personal conoce, comprende y comparte la misión, visión y valores de la institución?</b>	Creo que la mayoría sí, aunque quizás no todos al mismo nivel.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<p><b>1. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de intereses? ¿Para usted cual o cuales serían los más determinantes con respecto a la institución y sus fines?</b></p>	<p>La organización si tiene identificados sus grupos de intereses o stakeholders, tanto internos como externos, todos son importantes debido a que en conjunto con su personal y toda la comunidad universitaria se atiende a las necesidades del entorno en el cual de alguna manera hemos influido en este.</p>
<p><b>2. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de intereses?</b></p>	<p>Lo que se maneja a lo interno, es llevar registros de las necesidades que presentan cada uno de los sectores y cuales nosotros desde nuestra pertinencia y particularidad como academia, podemos atender, teniendo en cuenta que las necesidades son muchas y los recursos son limitados.</p>
<p><b>3. ¿Realizan sistemáticamente estudios de pertinencias para tomar en cuenta las necesidades de diferentes sectores para diseñar y diversificar sus servicios académicos?</b></p>	<p>Sí, cuando la universidad plantea o ve la necesidad de elaborar o diseñar un nuevo programa de carrera o de formación continua o también el planteamiento de proyectos sociales, se hacen los estudios de pertinencia para conocer las necesidades y la demanda de la sociedad.</p>
<p><b>4. ¿La promoción de sus servicios, se basa en criterios de objetividad de sus características y condiciones reales?</b></p>	<p>Sí, para estos estudios de pertinencia lo que se hace son encuestas a los chicos que están estudiando, a los empresarios, graduados, eso nos permite tener también una idea más clara de la promoción de los servicios.</p>

<p><b>5. ¿Diseñan procesos, productos y servicios amables con el medio ambiente?</b></p>	<p>Sí, siempre se está considerando ese impacto ambiental y de hecho, es un tema que lo maneja mucho la carrera de gestión ambiental, sin embargo creo que nos hace falta un poco más de educación ambiental en este tema, para poder atender el cuidado del ambiente, lo hacemos pero sí creo que nos hace falta todavía.</p>
<p><b>6. ¿Existen programas y/o eventos en la institución que involucren la concientización acerca de la conservación del medio ambiente?</b></p>	<p>Si tenemos programas como el proyecto, que se llama Rol de la educación ambiental, como es el sensibilizador de la población, este es un proyecto que permite educar tanto de manera interna como externa en el cuidado del ambiente, si se lo maneja, pero como repito nos hace falta todavía llegar a que todos pasemos de esa conciencia a ser conscientes de nuestros actos en cuanto al cuidado del ambiente.</p>
<p><b>7. ¿Cuentan con una política o programa de retribución al medio ambiente por las afectaciones generadas a partir de su actividad?</b></p>	<p>No precisamente, pero dentro de las políticas institucionales tenemos todos los temas acerca de la retribución y de hecho a partir de los proyectos si se trabaja sobre esto.</p>
<p><b>8. ¿Han realizado un censo del impacto social y cultural que se genera alrededor de su actividad?</b></p>	<p>No se ha realizado un censo, nosotros ahora como universidad lo que estamos planteando es, hacer un diagnóstico para levantar línea base justamente con 2 programas alineados al tema del ambiente y salud, uno es el impacto de ambiente y calidad de aire y el otro es de calidad de agua y salud, son 2 programas cuyo objetivo es que nos permitan también</p>

	<p>medir a 5 años, como se ha atendido o cómo impacta este tema, pero hoy por hoy no tenemos un censo que permita esto.</p>
<p><b>9. ¿Ha tenido acercamientos con Organizaciones no Gubernamentales para colaborar en proyectos de vinculación?</b></p>	<p>Sí, es lo que siempre hacemos, tenemos convenios con varias instituciones públicas, privadas, asociaciones, comunidades para poder trabajar proyectos sociales. Ante una demanda tan amplia y recursos limitados, entonces se necesitan esta unión de sinergias para poder atender todas estas necesidades que existen y que no todas dependen de la academia, se requieren otros perfiles técnicos y conocimientos de los actores de la comunidad para poder atender necesidades, porque ellos tienen la parte práctica nosotros la teórica.</p>
<p><b>10. ¿Cree Usted que todo el personal conoce, comprende y comparte la misión, visión y valores de la institución?</b></p>	<p>Que todo el personal la conoce no lo sé, no me atrevería a dar una respuesta que la verdad no la conozco. Es responsabilidad de la institución generar esta cultura organizacional donde todos conozcamos la misión, visión y los valores de la institución, sin embargo, también, así como es responsabilidad de la institución socializar este tema, creo que también es la responsabilidad de cada uno los que hacemos PUCESE, conocer e involucrarnos en este tema, pero si yo la conozco y sé a dónde queremos llegar,</p>

	que es lo que hacemos y adonde queremos ir como PUCESE.
--	---

### **3.2 Análisis del contenido**

Para realizar este análisis de contenido se tomó en cuenta las respuestas de cada uno de los entrevistados y sus respuestas, observando la similitud y diferencias que puedan existir en cada una de estas.

Pregunta 1.- Como dato a destacar las 3 personas entrevistadas si identifican a los grupos de intereses y mencionan que todos son importantes. Pero el Pro-Rector destaca un poco más a la parte estudiantil y a la formación que estos reciben, así mismo la parte de investigación y la vinculación que ayuda al desarrollo de la provincia y el país.

Pregunta 2.- Las respuestas fueron diferentes:

El Pro-Rector indico que, el consejo Académico y directivo analiza los avances de los programas de investigación y vinculación.

La directora Académica menciona que, si realizan por medio de evaluaciones a docentes, estudiantes y personal.

La directora de vinculación dijo que, si se llevan registros de las necesidades de cada uno de los sectores.

Pregunta 3.- En esta pregunta las respuestas fueron muy similares en el aspecto, de que se realizan estudios de pertinencia para nuevas carreras y programas para de esta manera conocer las necesidades, actualizar datos y plantear nuevas propuestas.

Pregunta 4.- Tanto el Pro-Rector como la directora académica y la directora de vinculación, coinciden en que sus servicios si se basa en criterios de objetividad, los 2 primeros entienden en que hay un equipo que vela por la objetividad de sus servicios y la tercera persona se basa un poco más en encuestas que se le realizaron a las personas que cursaron alguna carrera de pregrado y cursos de formación continua.

Pregunta 5.- Tanto la directora académica como de vinculación y el Pro-Rector, las 2 primeras personas mencionadas indican que, si se está en el proceso, pero falta más en este aspecto. El último menciona uno de las iniciativas que realiza la institución, como lo es la recogida del aceite usado para la preservación del medio ambiente.

Pregunta 6.- Tanto el Pro-Rector y la directora académica coinciden en que, si existen programas o eventos en la institución que de alguna manera concienticen la conservación del medio ambiente, por medio de las carreras universitarias o materias que tengan que ver con ética y cuidado del medio ambiente, de igual manera iniciativas del MAE. La directora de vinculación indica que existen programas como el llamado Rol de la educación ambiental, el cual permite educar tanto a lo interno como externo de la institución.

Pregunta 7.- El Pro-Rector indica que no está planteado explícitamente, la directora académica no tiene del todo claro si existe, y la directora de vinculación menciona que no está precisamente planteado una política o programa de retribución del medio ambiente, pero que dentro de las políticas institucionales se tienen todos estos temas acerca de la retribución.

Pregunta 8.- Las 3 personas entrevistadas indican que no se ha realizado un censo respecto al impacto social y cultural que la PUCESE ha tenido, pero el Pro-Rector indico que existen 4 nuevos programas que tienen el objetivo de medir esto y la directora de vinculación mencionaron que se quiere levantar línea base con 2 programas alineados al tema del ambiente y salud.

Pregunta 9.- Entre las 3 personas entrevistadas, se obtuvo una similitud entre todas respuestas, la cual fue en que la PUCESE no solo ha tenido acercamientos con estas organizaciones. Entre las respuestas diferentes el Pro-Rector menciona que entre las ONGs se encuentran algunas nacionales y otras extranjeras. La directora de vinculación indico que se mantienen convenios con instituciones públicas, privadas y asociaciones para de esta manera con la unión de las sinergias poder atender todas las necesidades del entorno.

Pregunta 10.- De las 3 personas entrevistadas, el Pro-Rector supo mencionar que a su parecer el personal en general si conoce la misión, visión y valores de la institución pero que se puede mejorar en la interiorización de estos aspectos, por el lado de la directora académica indico que piensa que la mayoría si conoce estos aspectos pero que quizás, no todos al mismo nivel. La directora de vinculación supo decir que ella no sabe si todo el personal conoce, pero que es responsabilidad de la institución generar esta cultura organizacional.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN**

Para la realización de este trabajo se tomó como referencia la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social. A partir de la cual se revisó la guía antes mencionada y se consideró los principios y las materias fundamentales que esta menciona para la correcta aplicación de la RS en los diferentes tipos de organizaciones existentes.

Con la información obtenida por medio de los instrumentos aplicados, teniendo en cuenta los principios y materias fundamentales, se pudo constatar sí en la PUCE sede Esmeraldas se practican los principios tales como: Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional y el respeto a los derechos humanos. Al mismo tiempo se pudo constatar si la institución práctica la RS con ayuda de la Guía ISO 26000 respecto a las materias fundamentales que son: Gobernanza de la organización, derechos humanos, principios laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Al haber tomado en consideración a la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social para la ejecución del presente trabajo, se ha llegado a establecer relación con respecto a trabajos anteriores y que se tomaron para colocarlos en el apartado de Antecedentes. Como hace referencia Molina y Santander (2015) toman a la norma ISO 26000 de RS donde se hace hincapié en que la RSE no puede ser considerada como moda, sino más bien un aspecto en el cual las empresas tienen que irse adentrando y de a poco adaptando.

A partir de esto y teniendo en cuenta que el instrumento aplicado y los resultados posteriores de esta investigación, ayudaron a conocer minuciosamente los diferentes aspectos de la norma que ayudaron a mejorar la gestión dentro de la Unión Cementera Nacional-Compañía de economía mixta- Planta Guapán y al desarrollo de su entorno. En este estudio se tomaron 4 ejes, tales como: Proveedores, distribuidores, trabajadores y comunidad, sobre los cuales fueron direccionadas las preguntas acerca de los principios (rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento, respeto de los derechos humanos) y materias fundamentales (gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente,

prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad.) que la ISO 26000 sugiere.

De igual modo en la investigación realizada por Díaz (2013) en la cual se tiene una propuesta de creación de un sistema de gestión de calidad con Responsabilidad Social que abarque la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil zona 5 y 8, basado en la ISO 9001:2008 e ISO 26000:2010. El resultado de este trabajo ayudó a conocer y comprender la vida compleja de docentes, estudiantes y de la dirección académica, y de esta manera transformar el entorno de la institución y dotarlo de calidad en responsabilidad social. Hay que tener en consideración que esta investigación tuvo como objeto de estudio a una institución de educación superior, por lo cual los ejes considerados fueron, Autoridades, docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicio. Teniendo en cuenta que se quiere crear un sistema de gestión de calidad con RS, hay que tener presente que esto lo realizarán a lo interno de la institución y por tal razón los responsables máximos son todas las autoridades, los docentes y el personal administrativo y de servicio, claramente con ayuda de la ISO 26000 y lo que esta recomienda respecto a los principios y materias fundamentales. Entonces al tener en cuenta lo anteriormente dicho, este trabajo muestra cómo, mediante un muestreo se obtiene datos importantes, los cuales fueron revisados y aquellos que de alguna manera ayudaron, se los aplicó en los aspectos que se requiera y que ayudará a mejorar la gestión en relación de responsabilidad social, primeramente, a lo interno de la institución, respecto a los grupos internos y por consiguiente se extenderá hacia los grupos de interés externos.

Respecto a la investigación elaborada por parte de Veloz (2014) en la cual se tiene una propuesta de un modelo de Responsabilidad Social, basado en la norma ISO 26000:2010, y su proyección contable – financiera en la empresa Textil “ANDELAS Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. El resultado de la investigación ayudó a proponer un modelo de Responsabilidad Social y su proyección contable – financiera, basado en la norma ISO 26000:2010, con el cual se efectuó un Manual de Responsabilidad Social. Esto gracias a la guía ISO 26000 y a los principios y materias fundamentales que recomienda, los ejes que tomo fueron 2, tanto los directivos como a los colaboradores.

Por otra parte en la investigación hecha por Torres (2016) se toma la norma ISO 26000 de responsabilidad social para por medio de esta y sus recomendaciones, ver que nivel de

responsabilidad social se tienen en sus prácticas cotidianas referentes no solo en el campo administrativo, sino también en el campo en el cual se especializa, la minería y una vez obtenida esta información, no solo contribuir a lo interno de la empresa contratista Minera S.A sino que también servirá al país para conocer las mejores prácticas en el ámbito de la minería. Esta investigación evidenció que la empresa si cumple con algunos aspectos que la norma indica y que, si se lee ésta, entre en sus principios y materias fundamentales se encontrará a aquellas que este estudio arrojó como aspectos a mejorar y que son en relación a aspectos laborales y de bienestar, al mismo tiempo la seguridad, salud ocupacional y capacitación.

En la ciudad de Córdoba en Argentina, en un trabajo de investigación realizado por Navarro (2019) se quiso implementar un modelo de gestión de responsabilidad social basado en la ISO 26000 de responsabilidad social y de los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU en un centro comercial, debido a que se quiere mejorar en este ámbito y en las prácticas que en este lugar se da, por ese motivo se tomaron estas 2 herramientas, las cuales sirvieron como guía para realizar este trabajo y que ayudaron a identificar que si bien en algunos aspectos si se ejecutaba la responsabilidad social, estas eran llevadas de manera informal y no se tenía un manual que sirva como guía para que pueda funcionar de mejor manera el centro comercial y las diferentes actividades económicas y sociales llevadas en este espacio.

Por último, en la ciudad de Guayaquil en un trabajo de investigación de Macías y Flores (2016) se tomó la norma ISO 26000 y un principio en especial, el principio número 4 que la norma recomienda y es en relación al respeto a los intereses entre las partes, aplicado en las agencias navieras ecuatorianas y su relación con los clientes y el puerto marítimo de Guayaquil, con el objetivo de mejorar la eficiencia de sus trabajadores y buscar esta mejora que se busca constantemente, para que el servicio dado por parte de los empleados sea no solo para beneficio de la sociedad, sino también para ellos mismos en post de adquirir nuevas herramientas para permitirles desarrollarse de una manera más ágil en el campo en el cual se desenvuelven a diario.

Con relación a la presente investigación de la RS bajo el enfoque de la ISO 26000 dentro de la PUCESE, en donde mediante la aplicación de los instrumentos hacia el personal docente, administrativo y de servicio, estudiantes de pregrado y 3 de las autoridades, se quiso conocer la realidad actual de la institución como tal y la de sus principales

protagonistas antes mencionados, esto se lo constatará por medio de los resultados finales que se obtuvieron y estos resultados obtenidos podrán o no ser tomados en consideración si en algún momento desea realizar algún tipo de mejoras en la gestión institucional de esta. De igual manera en esta investigación se tomaron los principios y materias fundamentales al igual que en los estudios anteriores, con la única diferencia que en 2 de ellas se referían a empresas y 1 a una institución de educación superior como lo es la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Considerando los resultados y el posterior análisis respecto a la RS bajo el enfoque de la ISO 26000 en la PUCESE, se puede concluir con lo siguiente:

- La PUCE sede Esmeraldas, en cuanto a la ISO 26000 y sus lineamientos y a la RS aplicada por la institución, puede observar que ciertos aspectos que recomienda la guía ya son aplicados a lo interno, lo cual se considera como positivo, pero que, si se quiere ser mejor en materia de RS, se debe observar que otros aspectos se deben corregir en relación a las necesidades que tiene la institución.
- En términos generales los resultados obtenidos en relación a los principios y las materias fundamentales sugeridas por la ISO 26000 fueron alentadores, entre los que se destacan los siguientes:
  - ✓ Para los trabajadores la rendición de cuentas y la frecuencia con la cual se realiza hacia los diferentes grupos de interés es la suficiente para que se informen de toda la gestión realizada por la PUCE sede Esmeraldas.
  - ✓ Los trabajadores y los estudiantes tienen conocimiento de cómo aplicar el código de ética y conducta de la institución en relación a sus prácticas legales e ilegales.
  - ✓ Los trabajadores consideran que su trato ofrecido hacia quienes visitan la universidad para la realización de algún trámite es el mejor.
  - ✓ Respecto a la reutilización de los residuos en su área de trabajo, esta se da con mucha frecuencia y se aprovechan todos los materiales que se utilizaron antes y que van quedando guardados.
  - ✓ La PUCE sede Esmeraldas promueve el respeto hacia las personas y su desarrollo, tanto dentro como fuera de ésta.
  - ✓ Los trabajadores se sienten a gusto con la puntualidad que tiene la institución frente a los pagos de sus sueldos.
  - ✓ Tanto los trabajadores como los estudiantes de pregrado consideran que los convenios que tiene la institución con otras instituciones si ayudan a cumplir con la misión y visión de la universidad.
  - ✓ La universidad da facilidades a sus estudiantes de pregrado de escasos recursos económicos a ingresar en ella.

- ✓ La PUCE sede Esmeraldas da oportunidad a sus estudiantes por medio de la vinculación con la colectividad a interactuar con diferentes grupos sociales.
  - ✓ En la universidad se respetan las diversas formas de expresión religiosas
- Por otro lado, algunos resultados obtenidos en relación a los principios y las materias fundamentales sugeridas por la ISO 26000 no fueron tan alentadores y habría que centrar los esfuerzos en mejorar estos puntos y se detallan a continuación:
    - ✓ La universidad debería mejorar la prevención, control y mitigación respecto al medio ambiente y su impacto sobre sus grupos de interés.
    - ✓ Se debe tener un cuidado especial respecto a los espacios con los que cuenta la institución, debido a que no es el suficiente para un buen desarrollo de todas las personas.
    - ✓ La PUCE sede Esmeraldas debe estar pendiente de los precios que cobra por sus servicios prestados, debido a que tanto sus trabajadores como estudiantes de pregrado consideran que los precios son un poco altos teniendo en cuenta la economía local.
    - ✓ El nivel promovido por parte de la universidad en temas como preocupación y sensibilidad medioambiental no son los suficientes.
    - ✓ Tanto los estudiantes de pregrado como trabajadores no tienen claro el procedimiento frente a un reclamo que quieran hacer cuando sientan que sus derechos hayan sido vulnerados.
    - ✓ Haría falta colocar una atención especial en las actividades actuales que se realizan en la institución y que de algún modo incentivan la participación social de todos los grupos de interés.

## **CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES**

En el presente trabajo de investigación se le recomienda a la PUCESE lo siguiente:

- Revisar minuciosamente que aspectos de la ISO 26000 se deberían tomar para mejorar las diferentes operaciones o procesos sustantivos y de esta manera ayudar a cumplir con las exigencias de los stakeholders.
- Crear más espacios en el cual se pueda discutir temas relacionados acerca de la RS, si bien es cierto hay materias que hablan sobre este tema y así mismo hay momentos en el cual se abordan, considero que es necesario implementar en la planificación anual de la PUCESE, más momentos para sentarse y discutir este aspecto tan importante en la sociedad.
- Si en algún momento se requiere de este trabajo de investigación para la realización de algún estudio parecido o para darle continuación al mismo, que sea utilizado de la mejor manera y que le sea de gran ayuda a la persona interesada en esta temática y que es tan poco tomada en consideración para trabajos de tesis.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcivar, e. a. (2016). *Los escenarios de la responsabilidad social universitaria*. Samborondón: Universidad ECOTEC.
- Fernández. (s.f.). *La dimensión económica del Desarrollo Sostenible*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
- Ferrell, Fraedrich, & Ferrell. (2017). *Ética en los negocios: Casos y toma de decisiones*. México D.F: Cengage Learning Editores.
- González. (Abril de 2003). *ideared*. Obtenido de ideared: [www.ideared.org/doc/RSE\\_una\\_vision\\_integral.pdf](http://www.ideared.org/doc/RSE_una_vision_integral.pdf), p.60
- Lamb, Hair, & McDaniel. (2013). *MKTG Marketing (Séptima edición)*. México D.F: Cengage Learning Editores.
- Leguísamo, C. R. (Mayo de 2013). *Repositorio Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de Repositorio Universidad San Francisco de Quito: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2315/1/106530.pdf>
- Martinez. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Martínez"y"Rosenfeld. (2011). *Normas de calidad, Responsabilidad Social y Turismo. Hacia un turismo sustentable*. Buenos Aires: Ladevi Ediciones.
- Moreno. (Marzo de 2015). *Gobierno corporativo* . Obtenido de Gobierno corporativo: <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/03/Capitulo-13-.pdf>
- Münch. (2018). *Administración.Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Ciudad de México: Pearson Educación de México.
- Navarro. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. Madrid: ESIC Editorial.
- Nowajewski, Pérez, & Schlesinger. (Noviembre de 2015). *Dii.uchile*. Obtenido de Dii.uchile: <https://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf>

- Nuñez. (2003). *La Responsabilidad Social Corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. New York: CEPAL Naciones Unidas.
- PUCE. (30 de Agosto de 2016). *PUCE*. Obtenido de PUCE: <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/normas/CODIGO-DE-ETICA-PUCE-Aprobado-CONSEJO-SUPERIOR-29082016.pdf>
- Rodríguez. (2005). *Como hacer Responsabilidad Social Empresarial para la gente*. Caracas: Texto C.A.
- Valarezo"y"Valdivieso. (Mayo de 2013). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/11189>
- Vives. (2007). *El argumento empresarial de la RSE: 9 Casos de América Latina y el Caribe*. New York: INCAE.
- Vives, & Peinado. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. New York: Cumpetere.
- Vives, & Peinado. (2011). *La Responsabilidad Social de la empresa en América Latina*. New York: Cumpetere.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

#### **ENCUESTA DIRIGIDA HACIA EL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA PUCE SEDE ESMERALDAS EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

“La Responsabilidad Social Empresarial es la forma de gestión definida a partir de la relación ética y transparente de la empresa con todos los grupos con los cuales ella está relacionada y por el establecimiento de objetivos empresariales compatibles con el desarrollo social sostenible, conservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y fomentando la reducción de las desigualdades sociales”

#### **Instituto Ethos de Brasil**

La presente encuesta se la efectuará para un tema académico y para uso exclusivo del anteproyecto, previo a la obtención de título de ingeniería comercial mención productividad, que ayudará a recopilar información que aporte a la investigación y sus fines.

#### **Preguntas:**

#### **Marque su respuesta con una X**

1. ¿Cree Usted que la frecuencia con la cual la institución realiza su respectiva rendición de cuentas, es suficiente?

De acuerdo

Nada de acuerdo

2. ¿Cree Usted que la comunicación de dicho reporte, primero debe ser difundido a lo interno de la institución y posteriormente a las autoridades y grupos de intereses pertinentes?

De acuerdo

Nada de acuerdo

3. ¿Cree Usted que la institución previene, controla y mitiga la contaminación ambiental, como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida, de sus grupos de intereses internos como externos?

De acuerdo

Nada de acuerdo

4. ¿Cree usted que la institución cuenta con los espacios y ambientes de trabajos adecuados y necesarios para el normal desarrollo de sus funciones?

Sí

No

5. ¿Los programas de capacitación recibidos, son los adecuados para el desarrollo de sus competencias?

Sí

No

6. ¿Conoce y aplica el código de ética y conducta de la institución?

Sí

No

7. ¿Teniendo en cuenta a la ciudadanía Esmeraldeña y su economía, está usted de acuerdo con los precios con los cuales se maneja la institución por los servicios ofrecidos a esta?

De acuerdo

Nada de acuerdo

8. ¿Cree Usted, que el trato ofrecido de parte suya hacia las personas, que han visitado las instalaciones de la institución por algún servicio o trámite requerido, ha sido el mejor?

Sí

No

9. ¿Ha implementado en su área de trabajo, la reutilización adecuada de residuos y/o desperdicios provenientes de su operación?

Sí

No

10. ¿El nivel promovido por parte de la institución en cuanto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social en sus trabajadores, ha sido el adecuado?

Sí

No

11. ¿Está Usted de acuerdo en que las actividades actuales que se realizan en beneficio de los diversos grupos de intereses que participan a lo interno de la institución, incentivan la participación social?

De acuerdo

Nada de acuerdo

12. ¿La PUCE Sede Esmeraldas incluye en su gestión institucional el desarrollo de la familia de sus colaboradores y la comunidad?

Sí

No

13. ¿ En caso de que usted sienta vulnerados sus Derechos humanos dentro de la institución, tiene claro el procedimiento que debe seguir para realizar su reclamo?

Sí

No

14. ¿La institución promueve el respeto a la integridad de las personas y su desarrollo dentro y fuera del trabajo?

Sí

No

15. ¿La institución cumple a tiempo con el pago de sueldos y con los beneficios que le corresponden por ley?

Sí

No

16. ¿En su código de ética y conducta, la institución prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (como corrupción, extorsión, coima, plagios)?

Sí

No

17. ¿Está Usted de acuerdo en que los convenios actuales que tiene la PUCE Sede Esmeraldas con instituciones de otros sectores, ayudan a cumplir con la misión y visión de esta?

Sí

No

## **Anexo 2**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

### **ENCUESTA DIRIGIDA HACIA LOS ESTUDIANTES DE PRE-GRADO DE LA PUCE SEDE ESMERALDAS EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

“La Responsabilidad Social Empresarial es la forma de gestión definida a partir de la relación ética y transparente de la empresa con todos los grupos con los cuales ella está relacionada y por el establecimiento de objetivos empresariales compatibles con el desarrollo social sostenible, conservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y fomentando la reducción de las desigualdades sociales”

#### **Instituto Ethos de Brasil**

La presente encuesta se la efectuará para un tema académico y para uso exclusivo del anteproyecto, previo a la obtención de título de ingeniería comercial mención productividad, que ayudará a recopilar información que aporte a la investigación y sus fines.

#### **Preguntas:**

#### **Marque su respuesta con una X**

1. ¿Cree Usted que la frecuencia con la cual la institución realiza su respectiva rendición de cuentas, es suficiente?

De acuerdo

Nada de acuerdo

2. ¿Cree Usted que la comunicación de dicho reporte, primero debe ser difundido a lo interno de la institución y posteriormente a las autoridades y grupos de intereses pertinentes?

De acuerdo

Nada de acuerdo

3. ¿Cree Usted que la institución previene, controla y mitiga la contaminación ambiental, como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida, de sus grupos de intereses internos como externos?

Si

No

4. ¿Cree usted que la institución cuenta con los espacios y ambientes de trabajos adecuados y necesarios para el normal desarrollo de sus funciones?

Sí

No

5. ¿Teniendo en cuenta a la ciudadanía Esmeraldeña y su economía, está usted de acuerdo con los precios con los cuales se maneja la institución por los servicios prestados a ésta?

De acuerdo

Nada de acuerdo

6. ¿Está de acuerdo en que el trato recibido por parte de los docentes, personal administrativo y de servicio hacia usted, cuando ha requerido algún servicio o trámite, ha sido el mejor?

De acuerdo

Nada de acuerdo

7. ¿Cree Usted que la universidad da facilidades a los estudiantes de escasos recursos económicos para ingresar en ella?

Si

No

8. ¿Está usted de acuerdo, que el plazo que da la universidad para pagar valores adeudados, es el pertinente?

De acuerdo

Nada de acuerdo

9. ¿El nivel promovido por parte de la institución en cuanto a la preocupación, sensibilidad medioambiental y social en sus estudiantes, ha sido el suficiente?

Sí

No

10. ¿Está Usted de acuerdo en que las actividades actuales que se realizan en beneficio de los diversos grupos de intereses que participan a lo interno de la institución, incentivan la participación social?

De acuerdo

Nada de acuerdo

11. ¿La institución brinda a sus estudiantes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales, por medio de los proyectos de vinculación?

Sí

No

12. ¿El nivel de estimulación en los estudiantes, en aspectos como emprendimientos, desarrollo de habilidades y destrezas ha sido el adecuado?

Sí

No

13. ¿En caso de que usted sienta vulnerados sus derechos humanos dentro de la institución, tiene claro el procedimiento que debe seguir para realizar su reclamo?

Sí

No

14. ¿La institución promueve el respeto a la integridad de las personas y su desarrollo dentro y fuera del trabajo?

Sí

No

15. ¿En la institución se respeta las diversas formas de expresión religiosa de sus estudiantes?

Sí

No

16. ¿En su código de ética y conducta, la institución prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (como corrupción, extorsión, coima, plagios)?

Sí

No

17. ¿Está Usted de acuerdo en que los convenios actuales que tiene la PUCE Sede Esmeraldas con instituciones de otros sectores, ayudan a cumplir con la misión y visión de esta?

Sí

No

### **Anexo 3**

## **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS**

### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA PUCE SEDE ESMERALDAS EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

1. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de intereses? ¿Para usted cual o cuales serían los más determinantes con respecto a la institución y sus fines?
2. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de intereses?
3. ¿Realizan sistemáticamente estudios de mercado para tomar en cuenta las necesidades de diferentes sectores para diseñar y diversificar sus productos y servicios académicos?
4. ¿La promoción de sus productos o servicios, se basa en criterios de objetividad de sus características y condiciones reales?
5. ¿Diseñan procesos, productos y servicios amables con el medio ambiente?
6. ¿Existen programas y/o eventos en la institución que involucren la concientización acerca de la conservación del medio ambiente?
7. ¿Cuentan con una política o programa de retribución al medio ambiente por las afectaciones generales a partir de su actividad?
8. ¿Han realizado un censo del impacto social y cultural que se genera alrededor de su actividad?

9. ¿Ha tenido acercamientos con Organizaciones no Gubernamentales para colaborar en proyectos de vinculación?
  
10. ¿Cree usted que todo el personal conoce, comprende y comparte la misión, visión y valores de la institución?

Anexo 4

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
15	✓		✓			✓	✓		✓		
16	✓		✓			✓	✓		✓		
17	✓		✓			✓	✓		✓		
18	✓		✓			✓	✓		✓		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE:</b>						✓			<b>NO APLICABLE:</b>		
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>											
Validado por:			<i>Filiberto Betancourt Aguilar</i>								
C.I.:			10801786245								
Firma:			<i>Filiberto Betancourt Aguilar</i>								
Fecha:			14/11/19								

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES		
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	✓		✓			✓	✓		✓				
2	✓		✓			✓	✓		✓				
3	✓		✓			✓	✓		✓				
4	✓		✓			✓	✓		✓				
5	✓		✓			✓	✓		✓				
6	✓		✓			✓	✓		✓				
7	✓		✓			✓	✓		✓				
8	✓		✓			✓	✓		✓				
9	✓		✓			✓	✓		✓				
10	✓		✓			✓	✓		✓				
11	✓		✓			✓	✓		✓				
12	✓		✓			✓	✓		✓				
13	✓		✓			✓	✓		✓				
14	✓		✓			✓	✓		✓				
15	✓		✓			✓	✓		✓				
16	✓		✓			✓	✓		✓				
17	✓		✓			✓	✓		✓				
18	✓		✓			✓	✓		✓				
<b>ASPECTOS GENERALES</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓				
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓				
<b>VALIDEZ</b>													
<b>APLICABLE:</b>						✓						<b>NO APLICABLE:</b>	
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>													
Validado por:			Freddy Betancourt Aguilar										
C.I.:			10801786245										
Firma:			Freddy Betancourt Aguilar										
Fecha:			14/11/19										

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE:</b>						✓			<b>NO APLICABLE:</b>		
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>											
Validado por:		<i>Freddy Betancourt Aguilar</i>									
C.I.:		9801786245									
Firma:		<i>Freddy Betancourt Aguilar</i>									
Fecha:		14/11/19									

Anexo 5

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1		✓		✓		✓		✓		✓	Entregar rendición de cuentas
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	/		/		/		/		/		
7	✓		/		/		/		✓		
8	✓		/		/		/		/		
9	✓		/		/		/		/		
10	✓		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>									SI	NO	<b>OBSERVACIONES</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia											
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									/		
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE:</b>						<b>NO APLICABLE:</b>					
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>						✓					
Validado por:			<i>Ornelis Alcedora M</i>								
C.I:			0801432993								
Firma:			<i>[Firma]</i>								
Fecha:			27-11-19								

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1		✓		✓		✓		✓		✓	<i>Rendición de cuentas</i>
2	✓		✓				✓		✓		
3	✓		✓				✓		✓		
4	✓		✓				✓		✓		
5	✓		✓				✓		✓		
6	✓		✓				✓		✓		
7	✓		✓				✓		✓		
8	✓		✓				✓		✓		
9	✓		✓				✓		✓		
10	✓		✓				✓		✓		
11	✓		✓				✓		✓		
12	✓		✓				✓		✓		
13	✓		✓				✓		✓		
14	✓		✓				✓		✓		
15	✓		✓				✓		✓		
16	✓		✓				✓		✓		
17	✓		✓				✓		✓		
18	✓		✓				✓		✓		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir											
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE:</b>						<b>NO APLICABLE:</b>					
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>						✓					
Validado por:			<i>Alfredo Mandoza</i>								
C.I.:			0801432598								
Firma:			<i>[Firma]</i>								
Fecha:			27.11.19								

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1		✓		✓		✓		✓		✓	Pertinencia
2	✓		✓				✓		✓		
3	✓		✓				✓		✓		
4		✓	✓	✓		✓		✓		✓	IÉS
5	✓		✓				✓		✓		
6	✓		✓				✓		✓		
7	✓		✓				✓		✓		
8	✓		✓				✓		✓		
9	✓		✓				✓		✓		
10	✓		✓				✓		✓		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario											
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación											
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia											
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir											
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE:</b>						<b>NO APLICABLE:</b>					
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>						✓					
Validado por:			Doris María Rodríguez M.								
C.I:			0101432993								
Firma:			[Firma]								
Fecha:			27.11.19								

Anexo 6

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES		
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	/		/			/	/		/				
2	/		/			/	/		/				
3	/		/			/	/		/				
4	/		/			/	/		/				
5	/		/			/	/		/				
6	/		/			/	/		/				
7	/		/			/	/		/				
8	/		/			/	/		/				
9	/		/			/	/		/				
10	/		/			/	/		/				
11	/		/			/	/		/				
12	/		/			/	/		/				
13	/		/			/	/		/				
14	/		/			/	/		/				
15	/		/			/	/		/				
16	/		/			/	/		/				
17	/		/			/	/		/				
<b>ASPECTOS GENERALES</b>										<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										/			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/			
<b>VALIDEZ</b>													
<b>APLICABLE:</b>						/						<b>NO APLICABLE:</b>	
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>													
Validado por:			Yanina Bazarro Roc										
C.I:			0930866736										
Firma:			[Firma]										
Fecha:			26/11/2019										

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/		/			
2	/		/			/	/		/			
3	/		/			/	/		/			
4	/		/			/	/		/			
5	/		/			/	/		/			
6	/		/			/	/		/			
7	/		/			/	/		/			
8	/		/			/	/		/			
9	/		/			/	/		/			
10	/		/			/	/		/			
11	/		/			/	/		/			
12	/		/			/	/		/			
13	/		/			/	/		/			
14	/		/			/	/		/			
15	/		/			/	/		/			
16	/		/			/	/		/			
17	/		/			/	/		/			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE: /						NO APLICABLE:						
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:			Janine Barahona									
C.I.:			0930366736									
Firma:			Janine Barahona									
Fecha:			26/11/2019									

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/			/	/		/		
2	/		/			/	/		/		
3	/		/			/	/		/		
4	/		/			/	/		/		
5	/		/			/	/		/		
6	/		/			/	/		/		
7	/		/			/	/		/		
8	/		/			/	/		/		
9	/		/			/	/		/		
10	/		/			/	/		/		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									/		
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE:</b>						<b>NO APLICABLE:</b>					
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>											
Validado por:			Janine Bastardo								
C.I:			0930266736								
Firma:			[Firma]								
Fecha:			26/11/2019								