



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO
HUMANO

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:
**“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, ENFOCADO EN
LA ESCOLARIDAD, APLICADO EN LA DIRECCIÓN ZONAL DE OPERACIONES
QUITO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911”**

Realizado por:

KRAULI WLADIMIR MAIGUA ANDRADE

Director del proyecto:

Dr. Jorge Izquierdo L.

Como requisito para la obtención del título de:

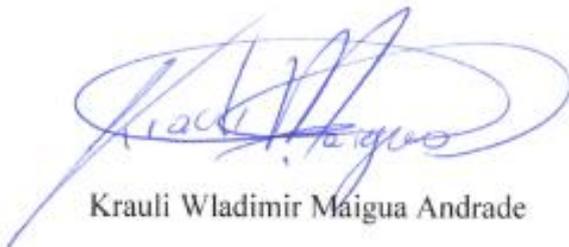
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Quito, 21 de agosto de 2018

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, KRAULI WLADIMIR MAIGUA ANDRADE, con cédula de identidad # 171853125-2, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Krauli Wladimir Maigua Andrade

C.C.: 171853125-2

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, ENFOCADO EN LA ESCOLARIDAD, APLICADO EN LA DIRECCIÓN ZONAL DE OPERACIONES QUITO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911”

Realizado por:

KRAULI WLADIMIR MAIGUA ANDRADE

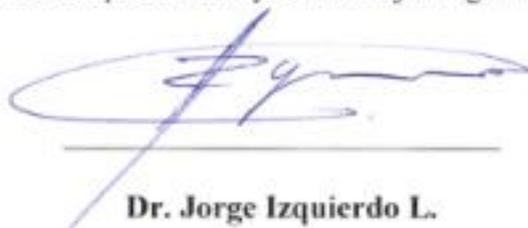
como Requisito para la Obtención del Título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ha sido dirigido por el profesor

JORGE WILMER IZQUIERDO LOZANO

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



Dr. Jorge Izquierdo L.

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

MARIA GABRIELA DUEÑAS FLOR

MIGUEL EDUARDO ROMERO SALINAS

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador



Mgs. Maria Gabriela Dueñas F.



Mgs. Miguel Romero Salinas.

Quito, 21 AGO 2018

DEDICATORIA

El alcance de este proyecto dedico con mucho cariño a varias personas, las cuales me han sabido guiar por el camino de la enseñanza y en la vida; ellas son:

Mis padres, son aquellos seres que siempre están ahí ofreciéndome todo su apoyo incondicional; y que me han ayudado en todo lo que en sus manos es posible. A todos mis amigos, que estuvieron pendientes en lo que necesitaba.

A mi Dios Padre y a la Virgen María; porque sin ellos que me brindaron la vida no podría haberla empezado ni concluirla; y por no dejarme dar por vencido en los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis es muy importante, por lo cual agradezco infinitamente a todas aquellas personas que contribuyeran con su granito de arena de forma emocional y económica para realizar este proyecto.

De manera especial agradezco a mis padres que siempre me han sabido brindar su apoyo incondicional. Tengo una frase especial que me inculcaron que es “Que la mejor herencia que me dejan son los estudios”.

Mi agradecimiento especial hacia mi tutor de proyecto Dr. Jorge Izquierdo, que con su gran conocimiento e interés por guiarme.

INDICE - TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE ILUSTRACIONES.....	IX
INDICE DE TABLAS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
2.1. Objetivo General.....	3
2.2. Objetivos Específicos.....	3
3. ANTECEDENTES.....	4
4. MARCO TEÓRICO.....	9
4.1. Marco Conceptual: definición de las variables del estudio.....	9
4.2. Marco Referencial: reseña de las investigaciones anteriores.....	16
4.3. Marco Histórico: reseña histórica que permita identificar el contexto.....	22
4.4. Marco Legal: fundamentación legal del tema.....	23
4.4.1. Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP.....	27

5. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	29
5.1. Método científico	29
5.1.1. Métodos Teóricos.....	29
5.1.1.1. Método Lógico Inductivo.....	30
5.1.1.2. Método Lógico Deductivo	30
5.2. Técnicas de Investigación	31
5.2.1. La Entrevista.....	31
5.2.2. La Encuesta.....	33
6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
6.1. Perfil Duro del cargo Evaluador de Operaciones Zonal.....	35
6.2. Perfil Duro del cargo Evaluador de Operaciones Zonal.....	36
6.3. Jornada de Trabajo – Jornada Especial	37
6.4. Tamaño de la Muestra	39
6.5. Objetivo de la Encuesta	40
6.6. Modelo de la Encuesta	41
6.7. Interpretación y Análisis de Resultados.....	43
7. DISEÑO DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	64
7.1. Lineamientos Transversales y Generales del Programa de Responsabilidad Social	64
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
8.1. Conclusiones	67
8.2. Recomendaciones	69
BIBLIOGRAFÍA	70

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Instituciones Articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	6
Ilustración 2 Modelo de Gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	6
Ilustración 3 Servicios que brinda el ECU 911	7
Ilustración 4 Cobertura del Servicio ECU 911 a Nivel Nacional - 2017	8
Ilustración 5 Desarrollo sostenible - 17 objetivos	19
Ilustración 6 Turnos	38
Ilustración 7 Grupos	38
Ilustración 8 Horarios	39
Ilustración 9 Edades	43
Ilustración 10 Sexo	46
Ilustración 11 Escolaridad	47
Ilustración 12 Participación	49
Ilustración 13 ¿Le gustaría estudiar?	50
Ilustración 14 ¿Qué nivel de estudios le gustaría cursar?	51
Ilustración 15 ¿Qué carrera tecnología le gustaría estudiar?	52
Ilustración 16 ¿Qué carrera universitaria le gustaría estudiar?	56
Ilustración 17 ¿Qué modalidad le gustaría estudiar?	60
Ilustración 18 ¿Qué horario le gustaría estudiar?	61
Ilustración 19 Sugerencias o Comentarios	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Perfil duro Evaluador de Operaciones Zonal	35
Tabla 2 Perfil duro Analista de Operaciones Zonal II.....	36
Tabla 3 Edades	43
Tabla 4 Sexo.....	46
Tabla 5 Escolaridad.....	47
Tabla 6 Participación.....	49
Tabla 7 ¿Le gustaría estudiar?.....	50
Tabla 8 ¿Qué nivel de estudios le gustaría cursar?	51
Tabla 9 ¿Qué carrera tecnología le gustaría estudiar?.....	52
Tabla 10 Costo de carrera.....	54
Tabla 11 ¿Qué carrera universitaria le gustaría estudiar?	56
Tabla 12 ¿Qué modalidad le gustaría estudiar?.....	60
Tabla 13 ¿Qué horario le gustaría estudiar?.....	61
Tabla 14 Sugerencias o Comentarios	62

RESUMEN

En este mundo globalizado la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un modelo de gestión empresarial – corporativo, el cual se está respondiendo a las nuevas tendencias de desarrollo sostenible; fundamentados en los en los tres pilares fundamentales: la responsabilidad económica, ambiental y social.

Este estudio considero esencial dentro de Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, puesto que nos permite mejorar la calidad de vida los trabajadores, en este caso de los Evaluadores de Operaciones Zonal de la Ciudad de Quito; ya que más del 84% solo cuenta con el título de bachiller que es el requisito mínimo para acceder a este cargo, en si este proyecto nos permite realizar la proyección que el personal aspira llegar a estudiar para poder acceder a nivel laboral de supervisor, que en este caso es el cargo de Analista de Operaciones Zonal.

De este modo, los estudios mejoran sustancialmente la calidad de vida de las personas y por ende sus ingresos económicos, capacidades intelectuales, etc.; es por ello que basado en una de las primicias de la RSE, se va a trabajar con el público interno de la institución; siendo así responsablemente como institución hacia mis trabajadores.

Palabras Clave: Responsabilidad social, responsabilidad económica, responsabilidad ambiental, sostenibilidad, sustentabilidad, escolaridad, público interno.

ABSTRACT

In this globalized world, Corporate Social Responsibility (CSR) has become a business-corporate management model, which is responding to new trends in sustainable development; based on the three fundamental pillars: economic, environmental and social responsibility.

This studio is considered essential within the Integrated Security Service ECU 911, since it allows us to improve the quality of life of the workers, in this case of the Evaluador de Operaciones Zonal of the City of Quito; since more than 84% only have the bachelor's degree, which is the minimum requirement to access this position, if this project allows us to make the projection that the staff aspires to study in order to be able to access supervisory work, which in this case it is the position of Analista de Operaciones Zonal.

In this way, the studies substantially improve the quality of life of the people and, therefore, their economic income, intellectual abilities, etc .; that is why, based on one of the first fruits of CSR, we will work with the internal public of the institution; being thus responsibly as an institution towards my workers.

Keywords: Social responsibility, economic responsibility, environmental responsibility, sustainability, sustainability, education, internal public.

1. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se relaciona con las preocupaciones empresariales desde inicios del siglo pasado, pero ha sido sobre todo en los últimos años que se ha formalizado su estudio, sistematizado sus prácticas se ha investigado con mayor rigor y profundidad (Carroll, 1999); por lo que la contribución de estas ha permitido el crecimiento y desarrollo humano sostenible, mediante la confianza y el compromiso de las organizaciones.

“En Latinoamérica, la Responsabilidad Social Empresarial posee una configuración diferente de las prácticas en países llamados desarrollados” (Vives, 2006), los criterios son distintos es por ello que no se pueden comparar, ya que son modelos de gestión de responsabilidad social integrales con resultados diferentes, debido a la evolución del desarrollo socioeconómico de cada región, en este caso Ecuador es un país en vías de desarrollo nutriéndose de este modelo y aún más complejo de implementarlo en el estado.

En el Ecuador, trabaja arduamente el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, más conocido como CERES, que es una organización privada sin fines de lucro, siendo la Red más importante de organizaciones comprometidas y que promueven la Responsabilidad Social desde el 2005, tiene como objetivo principal buscar “involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible.” (CERES, 2016)

Desde el 2010, Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social ha tenido un distinguido crecimiento en sus actividades en el país, y en la actualidad está conformada por

más de 50 miembros, entre los que se encuentran empresas del sector privado, público, organizaciones no gubernamentales e instituciones educativas.

La Responsabilidad Social Empresarial se debe concebir como herramienta de ventajas en la calidad de los colaboradores, como un mejor clima y cultura organizacional, es decir que se sientan a gusto en su trabajo y por ende los resultados serán positivos; la RSE influirá efectivamente en la competitividad de las empresas de múltiples formas entre algunas: mejora de los productos, satisfacción y lealtad del cliente, motivación, fidelidad de los colaboradores, incremento de la creatividad e innovación, imagen pública, es decir una reputación empresarial, etc. un sin número de ventajas competitivas.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo General

Diseñar un programa de responsabilidad social, enfocado a la escolaridad, aplicado en la Dirección Zonal de Operaciones Quito del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 que permita fomentar una mejor conciencia social del personal.

2.2. Objetivos Específicos

1. Conocer el nivel de escolaridad que posee el personal de la Dirección Zonal de Operaciones en la ciudad de Quito del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
2. Proyectar el nivel de escolaridad deseado de los evaluadores de operaciones zonal que permitan analizar los resultados y toma de decisiones.
3. Diseñar un programa de responsabilidad social basado en la escolaridad del personal de la Dirección Zonal de Operaciones en la ciudad de Quito del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como estrategia empresarial.

3. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 988, de fecha 29 de diciembre del 2011, el Presidente Constitucional de la República, Rafael Correa Delgado, “regula la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan los cuerpos de bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud.” (Correa, Decreto Ejecutivo Nro. 988, 2011)

El Servicio Integrado de Seguridad, establece el número telefónico “911, nueve uno uno”, como único para el acceso al servicio de recepción de llamadas y asistencia de emergencias.

A través del Decreto Ejecutivo Nro. 31, de fecha 24 de junio del 2013, el Presidente Constitucional de la República, Rafael Correa Delgado, se concede al Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 la calidad de “Servicio” en los términos del literal h) del Artículo 10.1 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y, por tanto, personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa, financiera, y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, conformado por centros zonales y locales operativos en todo el territorio ecuatoriano. (Correa, Decreto Ejecutivo Nro. 31, 2013)

El señor Vicealmirante en servicio pasivo Jorge Homero Arellano Lascano “impulsó la inclusión del concepto de *Seguridad Integral* en el Plan Nacional del Buen Vivir, concepto que fue instaurado con fuerza en el novísimo *Sistema de Integrado de*

Seguridad Ecu 911; que es referente regional que agrupa, bajo una misma plataforma tecnológica a todas las instituciones atadas a la seguridad ciudadana en el Ecuador.”

(Arellano Lascano, 2014)

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en la actualidad ha llegado a ser una institución pública con una gran trayectoria y renombre en corto tiempo de todo el aparato estatal, que a partir del año 2014 dejó de ser un proyecto emblemático del Ministerio Coordinador de Seguridad.

El ECU 911 se ha convertido en un servicio de respuesta inmediata, coordinando la atención de emergencias de la ciudadanía que se reportan a través de la recepción de llamadas al número único 9-1-1, y las que se generen por la video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos de emergencia que se articulan a la institución como: Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos de ámbito nacional y locales encargados de la atención de emergencias; con la finalidad de contribuir, de manera oportuna - permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

Ilustración 1 Instituciones Articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911



Ilustración 2 Modelo de Gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911



JELICA DOR

Ilustración 3 Servicios que brinda el ECU 911



Llamar al 9-1-1 no tiene costo alguno, es un servicio gratuito, el cual, se puede realizar desde cualquier teléfono fijo o móvil, las 24 horas del día, los 365 días del año; desde cualquier rincón del territorio ecuatoriano.

Para alcanzar una excelencia en el servicio se realiza convenios marco con los Gobiernos Autónomos Descentralizados; con el objetivo de una mejora perenne satisfaciendo a todos los usuarios del servicio.

Ilustración 4 Cobertura del Servicio ECU 911 a Nivel Nacional - 2017

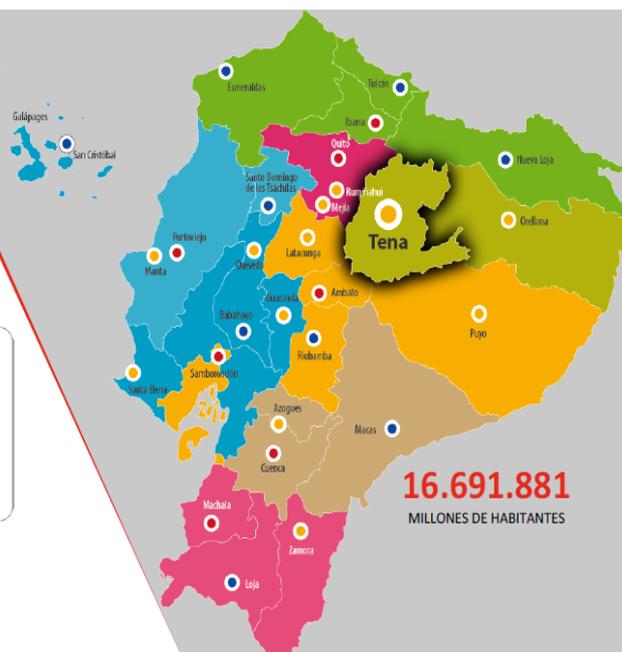
El ECU 911 articula y coordina los servicios de emergencia a nivel nacional.



- 7 ● CENTROS ZONALES
- 9 ● CENTROS LOCALES
- 12 ● SALAS OPERATIVAS



GOBIERNO
DE LA REPUBLICA
DEL ECUADOR



4. MARCO TEÓRICO

4.1. Marco Conceptual: definición de las variables del estudio

Escolaridad:

Es el período de tiempo que un niño, un joven o una persona concurre a la escuela, colegio, universidad (centro de enseñanza) para estudiar y aprender, especialmente el tiempo que dura la enseñanza obligatoria.

Dentro de normativa legal vigente del Ecuador, la Constitución de la República del Ecuador de 2008, establece en el artículo 28.- “La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.” (Asamblea-Nacional, 2008, pag 16)

Iniciativa de Reporte Global (GRI):

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización no gubernamental basada en una red, que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad y de ESG (Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo). El GRI produce la estructura de reportes de sostenibilidad más ampliamente utilizada en el mundo, lo que permite impulsar una mayor transparencia. (Global Reporting Initiative (GRI), Hohnen, & Blackburn, 2011)

El GRI proporciona las orientaciones más adecuadas para apoyar a las organizaciones interesadas en reportar sobre los temas cubiertos por la norma ISO 26000 como parte de la estructura de reportes de sostenibilidad más utilizada a nivel mundial,

creada a través de un proceso basado en el consenso internacional de múltiples partes interesadas. (Global Reporting Initiative (GRI), Hohnen, & Blackburn, 2011)

El GRI fue fundado en los EE.UU. en 1997 por CERES y por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA o UNEP en inglés), originalmente tuvo su sede en Boston, Massachusetts. En 2002, el GRI trasladó su sede central a Ámsterdam, donde se encuentra actualmente la Secretaría. El GRI también tiene “Puntos Focales Regionales” en Australia, Brasil, China, India y los EE.UU. (Global Reporting Initiative (GRI), Hohnen, & Blackburn, 2011)

Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

“La RSE es una responsabilidad personal de todos en la empresa (sobre todo, de los directivos, a los que corresponde la coordinación de las acciones de los demás agentes), y también colectiva, de toda la organización, compartida por todos (aunque no en la misma medida), que incluye muchas responsabilidades recíprocas que se extienden también a otros actores sociales: gobiernos, familias, organizaciones sin ánimo de lucro, etc. Junto a la RSE, se puede y se debe hablar de otras responsabilidades sociales: de los gobernantes, políticos periodistas, ciudadanos, profesores, etc.” (Argandoña, 2007)

Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas,

- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y
- Está integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (ISO 26000, 2010)

“Es una nueva forma de gestión, con cual las empresas y organizaciones operan en forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y las generaciones futuras.” (CERES, 2016)

“Es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.” (Institutos ETHOS, 2016)

La Responsabilidad Social Empresarial se fundamenta en muchos ejes directos y transversales, y uno de los fundamentales es la actuación ética, transparente y responsable de la organización, así como en la visión de sostenibilidad de largo plazo de la misma y por ende en su sustentabilidad.

Para definir de una mejor forma lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, se mencionará algunas definiciones o conceptos de grandes organizaciones que trabajan la RSE a nivel mundial.

“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración de sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.” (World Business Council For Sustainable Development (WBCSD) - Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible., 2018)

“La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en los valores de éticos y el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente.” (International Business Leaders Forum - Foro Internacional de Líderes Empresariales., 1990)

La Responsabilidad Social va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida y de la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo. Supone un planteamiento de tipo estratégico que afecta a la toma de decisiones y a las operaciones de toda la organización, creando valor a largo plazo y contribuyendo a la obtención de ventajas competitivas duraderas. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), 2012)

Norma ISO 26000 2010. Responsabilidad social

Es una norma internacional, *guía de responsabilidad social*, ofrece orientación armonizada, pertinente a nivel mundial para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo sobre la base de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés, y de esa manera fomenta la aplicación de mejores prácticas de la responsabilidad social en todo el mundo.

ISO 26000 ayudará a todos los tipos de organización, independientemente de su tamaño, actividad o ubicación a operar de una manera socialmente responsable, al proporcionar orientaciones sobre:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social.
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.
- Materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social.
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia.
- Identificación e involucramiento con las partes interesadas.
- Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social. (Cano Tinajero, 2015)

Sostenible

Etimológicamente hace referencia a "sostener", que implica en el fondo, que alguien o algo externo o ajeno aparezcan en escena y "sostenga". Por ello, lo sostenible se halla en el ámbito externo o exógeno a un sistema. Dentro del ámbito externo se hallan las políticas de gobierno, el clima, los tratados, la competencia, el mercado, el medio ambiente, entre otros. Por lo tanto, si hablamos de una organización "sostenible", tiene que ver con las oportunidades y las amenazas que puedan existir en el exterior de un sistema para mantenerse en el tiempo.

Algunos ejemplos de desarrollo sostenible son las energías renovables, que, con la intervención humana, nos ayudan a producir el recurso energético sin comprometer el medio ambiente de nuestra generación ni de las generaciones futuras. (GlobalSTD, 2018)

Sustentable

Por otro lado, el término sustentable corresponde a un sistema endógeno; es decir, a todo lo que tiene que ver con el mantenimiento del sistema hablando de las debilidades y fortalezas que existen en su ámbito interno. Este tipo de desarrollo no precisa una intervención humana o exterior, gracias a que sus condiciones económicas, sociales o ambientales le permiten sostenerse de manera autónoma sin afectar los recursos.

Dentro de una organización, hablamos de ser sustentables en las capacidades instaladas, la materia prima, la mano de obra, los intangibles y todo aquello que tiene ver con su propia existencia, desarrollo y crecimiento; un modelo sustentable no sólo se valdría por sí mismo, sino que también realizaría la función de alimentar y mantener a las personas que lo conforman. Ahora que conoces cuáles son sus diferencias, hablando desde una

perspectiva ecológica, para que un sistema sea sustentable y sostenible debe cumplir una serie de principios, algunos de ellas son:

- Los contaminantes **no se pueden producir a un ritmo mayor** que el proceso que requiere para reciclarlos.
- Los recursos renovables **nunca deben gastarse a un ritmo mayor** que el de su generación.
- **Se basa en las energías renovables**, que nos ayudan a producir el recurso energético sin comprometer el medio ambiente.

Siempre que dudes entre si un sistema o propuesta es sustentable o sostenible, piensa en que una se enfoca más a la intervención humana, mientras que la otra definición se inclina hacia una idea de autosuficiencia. Finalmente, ambas se proyectan al futuro y son interdependientes. Por ello, una buena estrategia tiene que ser sustentable y sostenible en el tiempo. (GlobalSTD, 2018)

Sistema de Gestión SGE 21

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

El sistema de gestión SGE 21 ha sido el elegido tanto por empresas multinacionales de primera línea como por pequeña y mediana empresa. Parte de modelos consolidados como los de calidad y medioambiente, a los que enriquece a través de una visión multistakeholder. (IRSE, 2016)

4.2. Marco Referencial: reseña de las investigaciones anteriores.

Los expertos en responsabilidad social de la empresa (RSE) suelen lamentarse de que no haya una definición común o, al menos, ampliamente aceptada, de la RSE. Pero esto no debería sorprendernos: si no estamos de acuerdo acerca de lo que es una empresa, ¿cómo podemos coincidir en una explicación de sus responsabilidades ante la sociedad? Por tanto, los intentos de dar una explicación unificada de la RSE, incluso de proponerla como una nueva “economía de la empresa” (Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, 2007), se encontrarán siempre con esa variedad de modelos sobre lo que es una empresa que, en definitiva, son una consecuencia de la variedad de modelos sobre el hombre y la sociedad. (Argandoña, 2007)

En Ecuador actualmente la Responsabilidad Social es un tema de interés para todos, pero ciertamente las organizaciones aun no aceptan el reto de implementar un sistema de gestión basado en esta normativa en sus organizaciones.

Estas normativas son apoyadas, en su mayoría, por grandes empresas o multinacionales que operan localmente y promueven el carácter de voluntario de la RS a sus proveedores o aliados estratégicos al igual que lo hacen a escala mundial. (Ekos, 2012)

Este modelo de gestión va tomando fuerza en el Ecuador, pero si bien es cierto, las empresas privadas mantienen un mayor impacto en su aplicabilidad es por ello, que a nivel mundial están replicado la nueva tendencia global del desarrollo sostenible, en cuanto a las

empresas públicas se lo maneja de distinta forma, ya sea desde el ámbito legislativo y por ende las atribuciones y servicios que brindan todo el aparataje estatal ecuatoriano.

En países del viejo continente esta tendencia global de Responsabilidad Social se está fortaleciendo en un grupo mayoritario de empresas, en cuanto en el Ecuador este nuevo tema está ganando relevancia, ya que organismos como el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES, la Fundación CODESPA, el Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental – CEDA, el Instituto De Responsabilidad Social Del Ecuador IRSE, promueven a las empresas a involucrarse en esta tendencia; entre las más importantes están Banco Guayaquil, Banco Pichincha, Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Corporación Favorita, Diners Club, Holcim, JW Marriott Quito, Pronaca, etc., de un grupo por más de 50 organizaciones, empresas públicas y privadas.

(Ludwig, 1959), expresó en una de las conferencias que impartió en Argentina en 1959 que la diferencia entre un país pobre y uno rico radica en la tasa de capital invertido per cápita, lo que en términos sencillos significa que un país rico tiene más máquinas y más fábricas que uno pobre. A esas máquinas que aumentan la productividad del hombre se le llama bienes de capital.

Existen evidencias de que la Responsabilidad Social está presente en las preocupaciones empresariales desde inicios del siglo pasado, pero ha sido sobre todo en los últimos años que se ha formalizado su estudio, sistematizado sus prácticas e se ha investigado con mayor rigor y profundidad. (Carroll, 1999)

Durante el Foro Económico Mundial llevado a cabo el 26 de junio del año 2000, se oficializó el acuerdo que firmaron más de 13000 empresarios (+9200 empresas, +2900 organizaciones) en más de 168 países, representantes de las más importantes corporaciones a nivel mundial, es la iniciativa corporativa más grande del mundo, el llamado Global Compact (Pacto Global). Se impusieron una meta bastante ambiciosa y de características profundas: *hacer de la economía mundial algo auténticamente sostenible*, con base a la aplicación de los siguientes principios: (Annan, 2000)

Derechos Humanos

Principio N° 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio N° 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito Laboral

Principio N° 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio N° 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio N° 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio N° 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Principio N° 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio N° 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio N° 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti – Corrupción

Principio N° 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno. (Pacto Global, 1999)

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una llamada mundial para adoptar medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad. (Pacto Global, 1999)

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por 17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y sociedad civil. El Pacto Mundial es la iniciativa de Naciones Unidas que cataliza los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS. (Pacto Global, 1999)

Ilustración 5 Desarrollo sostenible - 17 objetivos



A continuación se enuncian los los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, para una definición mas clara de los mismos.

Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Objetivo 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Objetivo 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos

Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Objetivo 10. Reducir la desigualdad en y entre los países.

Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Objetivo 14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

Objetivo 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.

Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Objetivo 17. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. (Pacto Global, 1999)

En un levantamiento de información en todo lo referente a Responsabilidad social realizado recientemente, se observó un aumento del interés en el tema desde el ámbito académico y empresarial. De los 23 artículos publicados por investigadores en los setenta, se duplicó en los noventa y desde el 2005 se observó un incremento exponencial en las investigaciones sobre este campo. (Aguinis, 2012)

El "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" de Ecuador es el principal instrumento, en el cual se fundamenta la investigación de mejorar la calidad de vida de la sociedad ecuatoriana, es por ello que los logros de los "últimos 10 años" y pone en evidencia la existencia de nuevos retos por alcanzar, en torno a tres ejes principales: 1) Derechos para todos durante toda la vida; 2) Economía al servicio de la sociedad; 3) Más sociedad, mejor Estado, que contienen a su vez tres objetivos nacionales de desarrollo que

rompen con la lógica sectorial y dan cuenta de las prioridades que tiene el país. Esta visión se enmarca, también, en los compromisos internacionales de desarrollo global, como la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. (Plan Nacional de Desarrollo , 2017 - 2021)

4.3. Marco Histórico: reseña histórica que permita identificar el contexto

La publicación en 1953 del libro *Social Responsibilities of the Businessman*, de Howard Bowen⁹, puede ser considerada un hito que marca el punto inicial para el estudio y debate de la Responsabilidad Social. Mientras, en Europa Occidental las ideas de Responsabilidad Social se multiplicaron a partir del final de los años 60, con artículos y noticias de periódicos que reflejaban aquella novedad oriunda de los EE.UU. (Bowen, 1953)

“En sus inicios la Responsabilidad Social de los hombres de negocios se definía como una obligación de tomar decisiones y construir políticas llevando en consideración el interés común de la sociedad.” (Bowen, 1953)

Según (Theodore, 1958) y (Friedman, 1962); “el primero postulaba que los esfuerzos para aumentar la Responsabilidad Social de las empresas conducirían a la destrucción del sistema capitalista. Mientras, Friedman argumentaba que la responsabilidad de la empresa debería estar enfocada en actividades que incrementasen el lucro.”

En la actualidad según los argumentos de Theodore y Friedman, podemos mencionar que el sistema capitalista no ha cambiando de forma sustancial a nivel mundial en los países desarrollados y de hecho la responsabilidad social tiene un aditamento que es el incremento

del lucro, puesto que se trabaja con proveedores que mejoran sus líneas de trabajo como bienes o servicios por lo que es aprovechado entre todos los Stakeholder.

4.4. Marco Legal: fundamentación legal del tema.

“La responsabilidad social de la empresa es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema.” (Fernández, 2005)

Es importante aclarar que los problemas por la inadecuada responsabilidad social no es generada por una sola fuente, es decir, por la empresa, todos los estamentos de un estado son igualmente responsables de sus males: las políticas blandas, imprecisas e irresponsables de los gobiernos; gobernantes permisibles y transigentes; los sistemas de corrupción; la poca preocupación e importancia concedida en el tema por parte de entidades educativas; la ignorancia misma o falta de conocimiento sobre el tema por parte de empresarios y actores del sector productivo y comercial; el bajo escrúpulo de muchos empresarios y personas que conociendo el tema y sus consecuencias, actúan de forma irresponsable. (Fernández, 2005)

“La responsabilidad social, para el caso ecuatoriano, es un tema que se vincula en el ámbito del sector empresarial hace aproximadamente una década. Las prácticas que fundamentan esta temática se encuentran aún en franco proceso de construcción.” (Lima Bandeira & López Parra, 2012)

Las organizaciones empresariales, tanto públicas como privadas, son objetos sociales que requieren para su accionar de procedimientos internos y normatividad que regulen sus relaciones internas y externas. Estas relaciones se dan mediante las diferentes correlaciones entre los sujetos que conforman el Estado y la sociedad.

“Las empresas para el cumplimiento de la RS podrían disponer de un marco jurídico que ordene el cumplimiento de prácticas socialmente responsables. Sin embargo, esto más bien limitaría mucho la acción organizacional.” (Lima Bandeira & López Parra, 2012)

Lo que existe es un conjunto normativo que regula ciertas dimensiones de la RS, como por ejemplo, la relación entre empresa y el empleado, la relación con el medio ambiente, etc.. La regulación de la RS se encuentra dispersa en la legislación nacional. No obstante, el marco jurídico que disponen los Estados no son condicionantes únicos para las practicas de RS. Existen algunas normas técnicas, como la ISO 26000, la AA 1000, la ISO 8000, por ejemplo, que apoyan a las organizaciones en sus definiciones. (Lima Bandeira & López Parra, 2012)

Lo que si se observa es que el cumplimiento de la RS pasa por la observación del marco jurídico que los Estados disponen en sus varias dimensiones y que regulan las relaciones entre el capital y el trabajo y entre la sociedad y el Estado. La observación a las leyes y procedimientos ya constituyen una dimensión de responsabilidad social a la que se denomina responsabilidad social regulada. (López Parra, 2012) La Responsabilidad Social está en el marco de las buenas prácticas que detecten procesos normalizados o por regularse.

En caso de la legislación el caso ecuatoriana vigente está direccionada a cuatro dimensiones que pasan transversalmente por los cuerpos legales que se encuentran enmarcados en la Constitución de la República del Ecuador.

Primera dimensión: Las que vinculan la relación con el medio ambiente. (Asamblea-Nacional, Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art.- 3, 14, 15, 27, 57, 83, 258, 259, 276, 282, 287, 284, 289, 315, 323, 395, ,396, 397, 398, 399, 400, 403, 406, 409, 423.)

Segunda dimensión: Las que median entre el Estado, la sociedad y la empresa – terceras personas. (Asamblea-Nacional, Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art.- 3, 14, 15 26, 57, 66, 83, 259, 276, 278, 284, 313, 315, 320, 321,323, 355, 382, 387, 389, 390, 395, 403, 406, 409, 411, 423)

Tercera dimensión: Las que regulan a los clientes / usuarios, público externo y la empresa. (Asamblea-Nacional, Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art.- 15, 27, 313, 320, 387, 282.)

Cuarta dimensión: las que intervienen en la relación trabajador, público interno y empresa. (Asamblea-Nacional, Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art.- 15, 27, 47, 387.)

Aparece también en las siguientes leyes ecuatorianas el tema que vincula las prácticas de RSE, como en la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Provincial, Ley de Hidrocarburos, Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, Ley Orgánica de

Educación Superior, Ley de Protección al Consumidor. También un componente importante es la inclusión en el Plan Nacional del Buen vivir 2009 – 2013 y 2013 - 2017. También en la Ley de la Economía Popular y Solidaria aparece la dimensión de la RS como una práctica que debe reflejarse en los denominados balances sociales de las cooperativas nacionales. En el caso particular del Municipio Metropolitano de Quito se dictó la Ordenanza número 333 en la cual incentiva y orienta a las empresas del distrito de la capital a poner en práctica la Responsabilidad Social en las empresas. (Lima Bandeira & López Parra, 2012)

Con estos antecedentes se puede mencionar que la responsabilidad social empresarial conjuga una cadena de acciones estratégicas por lo que las leyes que mencionaré a continuación es una síntesis del marco legal que nos cubre a pesar de que algunas en algunos extractos de la ley trasgrede lo que es la RSE; es trascendental comprender que la esta normativa se complementa al momento de aplicar la Responsabilidad Social en las organizaciones; más que herramientas de coacción jurídica del Estado o la Sociedad ante las organizaciones, deben concebirse como una fortaleza y oportunidad de optimizar las relaciones entre todos los actores involucrados, mediante canales de comunicación efectiva, el favorecer el trabajo coordinado de las entidades, con el objetivo de mejorar las condiciones y la calidad de vida de todos los ciudadanos, animales, organizaciones, etc.

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- Ley Orgánica de Transparencia y Administración de la Información Pública.
- Ley Orgánica del Servicio Público.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural.

- Ley de la Economía Popular y Solidaria.
- Ley del Anciano.
- Ley de Gestión Ambiental.
- Ley Orgánica de Educación Superior.
- Ley de Protección al Consumidor.
- Ley del Régimen Municipal.
- Ley de Régimen Provincial.
- Ley de Hidrocarburos.
- Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología.
- Código del Trabajo.
- Ordenanza Municipal de Quito, No. 333.

4.4.1. Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP.

En este proyecto de investigación la normativa legal vigente que acoge a al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es la Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP; misma que desprende dos normativas más, el Reglamento General a la LOSEP y la norma para viabilizar establecimiento jornadas especiales de trabajo.

Por la misma razón de ser del SIS ECU 911 y al ser un servicio que presta atención a la ciudadanía los 365 días del año, las 24 horas y 7 días a la semana 24/7; se es complejo manejar un horario ordinario o estándar de labores como otras jornadas de trabajo por lo que es necesario mencionar que:

Es necesario regular la aplicación de la jornada especial de trabajo, para aquellas instituciones o puestos, que así lo requieran, por la naturaleza de las actividades, por las condiciones excepcionales que se desarrollan, por la misión institucional, por exigencias organizativas o las peculiaridades de un puesto de trabajo específico. (Vacas Dávila, 2012)

De acuerdo a esta normativa vigente existe el artículo referente a los permisos para las y los servidores que laboran en jornada especial que señala lo siguiente:

Art. 6.- No tendrán derecho a permisos para estudios regulares, las y los servidores que laboren en jornada especial, de acuerdo a lo estipulado en el primer inciso del artículo 33 de la Ley Orgánica del Servicio Público, en concordancia con el inciso cuarto del artículo 59 reformado de su Reglamento General.

Razón por la cual, creo conveniente buscar la alternativa que permita contribuir como institución hacia sus colaboradores y ser responsablemente social hacia ellos, por lo que este proyecto de investigación aportara en mejorar la escolaridad de los Evaluadores de Operaciones Zonal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Mediante Oficio Nro. MRL-DRTSPQ-2014-2810 de fecha 24 de septiembre de 2014 y suscrito por la Abg. María Belén Noboa Tapia Directora Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito en nombre del Ministerio de Relaciones Laborales de ese momento, emite informe favorable para que el cargo de Evaluador de Operaciones Zonal, labore mediante este tipo de jornada especial de trabajo de acuerdo a los turnos rotativos de 06:00 a 14:00, 14:00 a 22:00 y 22:00 a 06:00.

5. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Esta parte de la investigación es crucial para poder definir y delimitar como se va a conocer el nivel de escolaridad, proyectar el nivel de estudios deseado de los evaluadores de operaciones zonal y el diseñar un programa de responsabilidad social empresarial como estrategia empresarial; y de este modo aportar como institución del Estado contribuyendo a ser responsablemente social con los colaboradores en una de sus necesidades que les permitirá desarrollarse como profesionales y para la Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 puedan crecer laboralmente dentro y fuera de la institución.

5.1. Método científico

El método científico es un rasgo característico de la ciencia: donde no hay método científico no hay ciencia. Pero no es autosuficiente por cuanto no puede operar en un vacío de conocimientos, sino que requiere algún conocimiento previo que pueda luego reajustarse y elaborarse. Además, tiene que complementarse mediante procedimientos especiales adaptados a las peculiaridades de cada tema. (Martínez Pérez & Rodríguez Esponda)

5.1.1. Métodos Teóricos

Primeramente, tenemos que definir que es un método, es el “camino que se recorre” para alcanzar un fin. Representa la manera de conducir el pensamiento o las acciones para alcanzar una meta o un propósito. Es el conjunto de procedimientos lógicos que orientan al descubrimiento de las diferentes formas de existencia de los procesos del universo.

5.1.1.1. Método Lógico Inductivo

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta. (Métodos Lógicos de Investigación, 2018)

El método inductivo consiste de los siguientes pasos:

Observación: Se observa un fenómeno natural y se busca una explicación al respecto de él.

Hipótesis: Se postula una explicación, la cual el observador piensa que puede ser la respuesta al hecho de que se dé el fenómeno.

Experimentación: Se realiza una comprobación de la hipótesis con varios casos diferentes que lleven al mismo resultado.

Conclusión: Si la hipótesis funciona para varios casos, entonces funciona para todos.

(Revista Ejemplode.com, 2013)

5.1.1.2. Método Lógico Deductivo

Mediante ella se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. El papel de la deducción en la investigación es doble:

a. Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos.

Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. Si un cuerpo cae decimos que pesa porque es un caso particular de la gravitación.

b. También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. Si sabemos que la fórmula de la velocidad es $v=e/t$, podremos calcular la velocidad de un avión. La matemática es la ciencia deductiva por excelencia; parte de axiomas y definiciones. (Métodos Lógicos de Investigación, 2018)

5.2. Técnicas de Investigación

Se utilizará estos procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados. (Centty Villafuerte, 2006)

Las Técnicas tienen ventajas y desventajas al mismo tiempo, y ninguna de ellos puede garantizar y sentirse más importante que otros, ya que todo depende del nivel del problema que se investiga y al mismo tiempo de la capacidad del investigador para utilizarlas en el momento más oportuno. Esto significa entonces que las técnicas son múltiples y variables que actúan para poder recoger información de manera inmediata. (Centty Villafuerte, 2006)

5.2.1. La Entrevista

“Es una conversación por lo cual se quiere averiguar datos específicos sobre la información requerida. Incluye la opción de selección previa a quien o quienes se va a realizar.” (Centty Villafuerte, 2006)

Igualmente, no puede ser aplicada a cualquiera, sino establecer previamente con el entrevistado los objetivos, tiempo y la utilización de tales resultados. Una modalidad de la entrevista es el focus group o grupo de foco, entrevista que permite obtener mayor información en menor tiempo y menos recursos. Esta técnica tiene la desventaja de ser aplicada a pocas personas y de trabajar luego sobre aquellas respuestas que sean útiles; así mismo no garantiza que toda la intervención pueda ser asumida como objetiva. (Centty Villafuerte, 2006)

La entrevista es una técnica antiquísima, pues ha sido utilizada desde hace mucho en la rama de la psicología y, desde su notable desarrollo, en la sociología y en todos los ámbitos de la educación.

De hecho, en esta técnica, es indispensable porque permite obtener datos, que de otro modo serían muy difíciles de conseguir.

Esta técnica se la va realizar al momento de conversar con los colaboradores de la organización, con los directivos, las universidades, institutos tecnológicos al momento de recabar información.

5.2.2. La Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales que interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. (Métodos Lógicos de Investigación, 2018)

“Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.” (Métodos Lógicos de Investigación, 2018)

Tiene la ventaja de formular preguntas a más personas quienes proporcionan información de sus condiciones económicas, familiares, sociales, culturales y Políticas y en los que el anonimato constituye una ventaja porque no puede personalizarse las respuestas. Su desventaja está en la garantía de su aplicación, porque al requerir la intervención de muchas personas no se puede asegurar que estos cumplan con el cometido de recoger información que se necesita, otra limitación proviene de la posible falsedad de las respuestas o cuando no se completa el cuestionario, no permitiendo establecer generalizaciones amplias. (Centy Villafuerte, 2006)

“Ciertos investigadores, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.” (Métodos Lógicos de Investigación, 2018)

Esta técnica se la emplea al momento de recopilar la información acerca del nivel de escolaridad que posee el personal de la Dirección Zonal de Operaciones en la ciudad de Quito del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en este caso de los los Evaluadores de Operaciones Zonal y de este modo se conseguirá proyectar el nivel de escolaridad deseado de los servidores y servidoras, dicha información será analizada para la toma de decisiones.

6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para este proyecto se realizará una investigación en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante un sistema ordenado objetivo y técnico, esto permitirá obtener, generar y analizar la información, con el fin de establecer una propuesta de diseño de un programa de responsabilidad social basado en la escolaridad del personal de la Dirección Zonal de Operaciones en la ciudad de Quito del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como estrategia empresarial.

6.1. Perfil Duro del cargo Evaluador de Operaciones Zonal

La misión de este cargo es el apoyar la gestión de operaciones de llamadas de emergencia detectadas a través de cámaras de video vigilancia y la línea única del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, para atender a la ciudadanía en casos emergentes desde las Coordinaciones Zonales de su jurisdicción a nivel nacional.

Tabla 1 Perfil duro Evaluador de Operaciones Zonal

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Denominación del Puesto:	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
Nivel:	No Profesional
Unidad Administrativa:	DIRECCION ZONAL DE OPERACIONES
Rol:	Técnico
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 4
Grado:	6
RMU:	\$733,00
Ámbito:	Zonal
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA - ESCOLARIDAD	
Nivel de Instrucción:	Bachiller
Área de Conocimiento:	Todas las áreas

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Tiempo de Experiencia:	3 meses
Especificidad de la experiencia	Atención al Cliente, Paquetes informáticos.

CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO	
Temática de la Capacitación	Manejo de Paquetes Informáticos Atención al Cliente

6.2. Perfil Duro del cargo Evaluador de Operaciones Zonal

La misión de este cargo es la de ejecutar los procedimientos operativos de gestión de despachos de recursos por parte de instituciones articuladas en materia de salud, seguridad y servicios, por medio de sistemas de telecomunicaciones a través del cumplimiento de estándares de operatividad, para garantizar la oportuna prestación del servicio relacionado a la atención de emergencias en la Coordinación Zonal de su jurisdicción.

Tabla 2 Perfil duro Analista de Operaciones Zonal II

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Denominación del Puesto:	ANALISTA DE OPERACIONES ZONAL II
Nivel:	Profesional
Unidad Administrativa:	DIRECCION ZONAL DE OPERACIONES
Rol:	Ejecución de Procesos
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 5
Grado:	11
RMU:	\$1.212,00
Ámbito:	Zonal

INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA - ESCOLARIDAD	
Nivel de Instrucción:	Técnico Superior
	Tecnológico Superior
	Tercer Nivel

Área de Conocimiento:	Administración, Comercial, Prevención y Gestión de Riesgos, Seguridad Ciudadana, Ciencias Policiales y Militares, Psicología Clínica, Tecnologías de la Información y Comunicación, Telecomunicaciones, Electrónica.
------------------------------	--

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Tiempo de Experiencia:	6 años - Técnico Superior
	5 años - Tecnológico Superior
	2 años 6 meses - Tercer Nivel
Especificidad de la experiencia	Planes. Programas, proyectos y protocolos de emergencia. Procesos. Manejo de Tecnología informática, Manejo de personal operativo, Sistemas de Telecomunicaciones.

CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO	
Temática de la Capacitación	Manejo de Personal, Paquetes Informáticos, Emergencias, Telecomunicaciones

6.3. Jornada de Trabajo – Jornada Especial

Para el cumplimiento del Servicio que brinda el SIS 911 a la ciudadanía los 365 días del año, las 24 horas y 7 días a la semana 24/7; se ha diseñado turnos rotativos y cuatro grupos (A, B, C y D), tanto para el area de video-vigilancia como de llamadas; es decir existen ocho sub-grupos.

Ilustración 6 Turnos

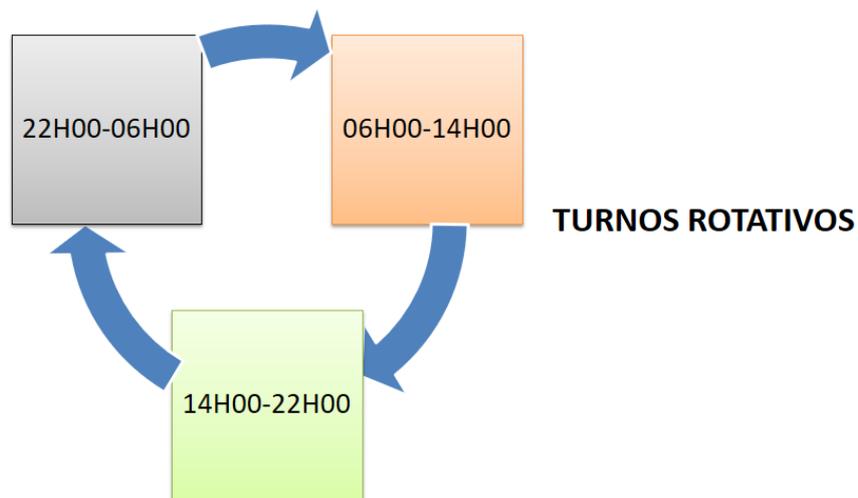
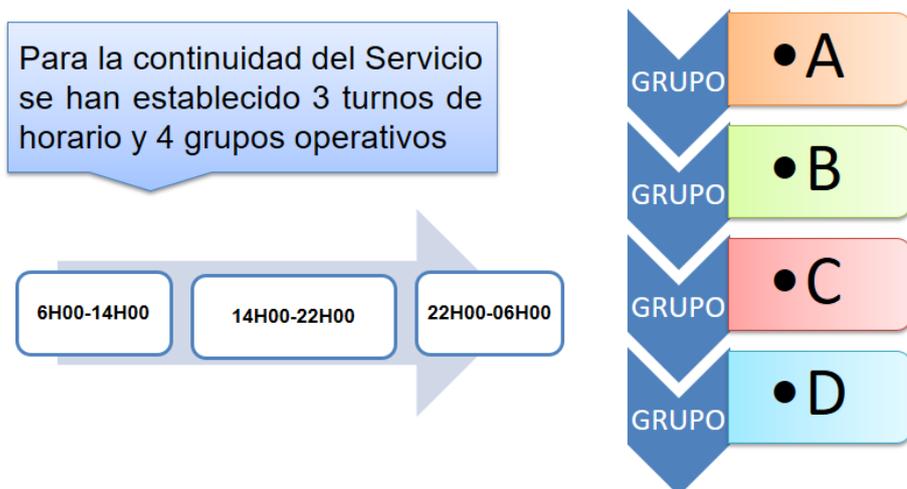


Ilustración 7 Grupos



Con el objetivo de que la Institución brinde un servicio continuo y eficaz a la ciudadanía, estos horarios rotativos permitirán mejorar el desempeño laboral y sobre todo resguardar la salud integral del personal.

Para una mejor didáctica, he considerado mostrar los horarios del último trimestre del año en curso y así poder determinar que son turnos rotativos constantes, los cuales permitirá utilizar los días libres para los estudios.

Ilustración 8 Horarios

OCTUBRE DE 2018																															
	L	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
6:00 A 14:00	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B
14:00 A 22:00	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A
22:00 A 06:00	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C
LIBRE	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D

NOVIEMBRE DE 2018																														
	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
6:00 A 14:00	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C
14:00 A 22:00	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B
22:00 A 06:00	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D
LIBRE	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A

DICIEMBRE DE 2018																															ENERO										
	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8		
6:00 A 14:00	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C
14:00 A 22:00	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B
22:00 A 06:00	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	C	C	B	B	A	A	D	D	
LIBRE	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	A/D	D	D/C	C	B/C	B	A/B	A	

6.4. Tamaño de la Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra (n), se ha decidido considerar a todos los Evaluadores de Operaciones Zonales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 – Quito, aplicando la encuesta a todos servidores y servidoras del servicio, que en este caso sería 131 colaboradores.

Se consideró al personal que también se encontraban con licencia de vacaciones y los que tenían algún tipo de permiso, para que los resultados sean exactos. Con este antecedente

podemos contar con estudiantes reales para la coordinación respectiva de Universidad e Institutos Tecnológicos.

Con respecto a la muestra se considerará que el universo son las 131 personas de la Dirección Zonal de Operaciones Quito.

6.5. Objetivo de la Encuesta

Proyectar el nivel de estudios deseado de los Evaluadores de Operaciones Zonal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 – Quito.

“EL ESTUDIO MEJORA NUESTRA CALIDAD DE VIDA.”

6.6. Modelo de la Encuesta

Para diseñar la encuesta se tomó en cuenta a todas las personas de la organización con el cargo de Evaluador de Operaciones, con la finalidad de obtener información exacta y detallada.

Se va a utilizar una herramienta tecnológica para la elaboración y la toma de la encuesta a los Evaluadores de Operaciones Zonal; mediante Google Drive – Formularios que es una herramienta gratuita y de fácil aplicación permite el almacenamiento de las encuestas realizadas en la nube y sincronización para la tabulación de los resultados. Esta herramienta puede instalarse en un computador, en un dispositivo móvil o utilizarse desde un navegador.

ECU 911 - Encuesta de Proyección de Estudios

a.- Cedula de ciudadanía: _____

b.- Grupo al que pertenece:

A – Llamadas B – Llamadas C – Llamadas D – Llamadas

A – Video B – Video C – Video D – Video

Otros Grupos

c.- ¿Le gustaría estudiar?

Sí _____

No _____

Nivel de Instrucción

d.- ¿Qué nivel de estudios le gustaría cursar?

Tecnología _____

Tercer Nivel _____

Tecnologías

e.- ¿Qué carrera tecnología le gustaría estudiar?

Tecnología en administración de empresas_____

Tecnología en redes y telecomunicaciones, sistemas, informática_____

Tecnología en electrónica_____

Tecnología en gestión de riesgos y del desastre_____

Carreras Universitarias

f.- ¿Qué carrera universitaria le gustaría estudiar?

Licenciatura en Administración de Empresas_____

Ingeniería en Sistemas, Informática, Computación_____

Modalidad - Horarios

g.- ¿Qué modalidad le gustaría estudiar?

Presencial_____

Semipresencial_____

Distancia_____

h.- ¿Qué horario le gustaría estudiar?

Diurno_____

Nocturno_____

i.- (Opcional) - Sugerencias o comentarios

6.7. Interpretación y Análisis de Resultados

Tabla 3 Edades

Edades:

Rango de Edades	No. Personas	Porcentaje
22 - 27	32	24,43%
28 - 33	45	34,35%
34 - 39	27	20,61%
40 - 45	13	9,92%
46 - 51	8	6,11%
52 - >	6	4,58%
TOTAL	131	100,00%



Ilustración 9 Edades

Los evaluadores entrevistados en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, dentro de la demografía estructural una de sus variables es la edad como uno de los aspectos relevantes de la investigación por ciertos aspectos que se mencionan a continuación:

- Dentro de la población de encuestada se cuenta con casi el 60% de personas con los rangos de edades de 22 a 33 años; es un factor que ayuda y propicia a los estudios, puesto que a estas edades se tiene menos responsabilidades de gastos permanentes como hijos, familia, etc.
- El universo de las edades de los Evaluadores de Operaciones Zonal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se encuentran desde los 22 a hasta los 58 años, motivo por el cual se ha considerado segmentarlos en 6 rangos y 6 años de intervalos para una mejor distribución e incluir a todos los colaboradores.

Ventajas de aprender en la vida adulta

“El cerebro es un órgano maleable. Desde que nacemos, el aprendizaje y la experiencia lo modifican continuamente mediante un fenómeno que conocemos como neuroplasticidad.” (Grupo Planeta - Innovación de Formación Profesional IFP, 2016)

De acuerdo a esta afirmación se puede decir que las destrezas cognitivas que se encuentran relacionadas directamente con los estudios, como la memoria, son desarrollables y pueden trabajarse a través del ejercicio y la práctica de forma habitual y cotidiana.

Según un estudio publicado por el Journal of Cognitive Neuroscience, los cerebros adultos son capaces de identificar de manera más rápida las ideas centrales de un tema. Con el paso del tiempo, la habilidad para analizar y resolver problemas es mayor, lo que facilita la comprensión más profunda del material objeto de estudio. (Grupo Planeta - Innovación de Formación Profesional IFP, 2016)

En este sentido, las personas adultas (alumnos) cuentan con más experiencia y facilidad de acceso a información sobre las asignaturas que van a estudiar. Se podría mencionar que el 30% adicional de personas encuestadas se encuentran en este parámetro de experiencia para los estudios regulares.

Tabla 4 Sexo

Sexo:

Sexo	No. Personas	Porcentaje
Femenino	45	34,35%
Masculino	86	65,65%
TOTAL	131	100,00%

Ilustración 10 Sexo



Otro factor de la demografía estructural es el sexo, los Evaluadores de Operaciones Zonal que laboran del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se encuentran concentrados en un 66% de hombres y un 34 de mujeres, por lo que aún se puede evidenciar la desigualdad en este siglo XXI.

Por lo que considero que la igualdad y equidad de oportunidades son para todos, motivo por el cual esta investigación solo refleja la realidad del SIS ECU 911 y propende el mejorar la escolaridad de cada individuo.

Tabla 5 Escolaridad

Escolaridad:

Escolaridad	No. Personas	Porcentaje
BACHILLERATO	92	70,23%
BACHILLERATO - TECNICO	18	13,74%
TECNOLOGIA	10	7,63%
TERCER NIVEL	11	8,40%
TOTAL	131	100,00%

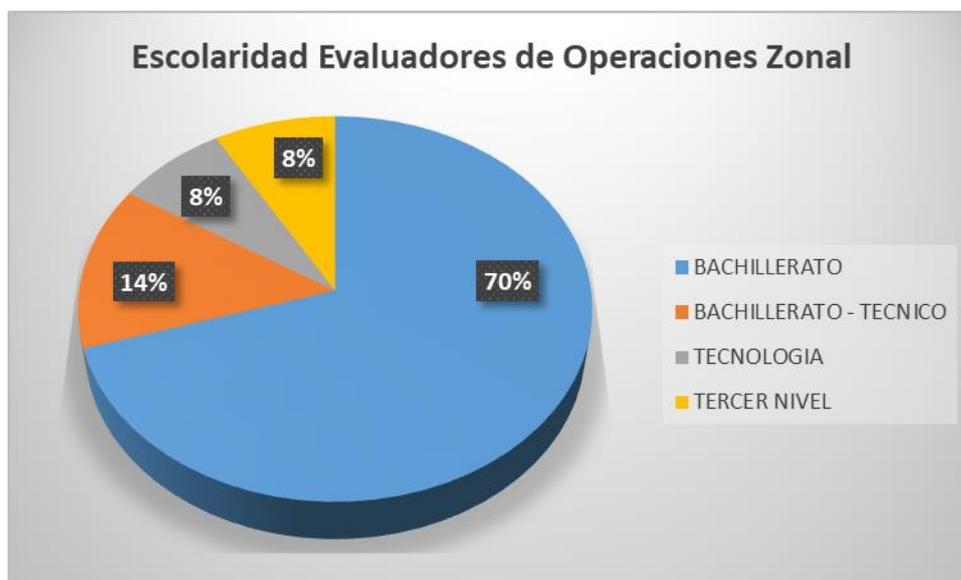


Ilustración 11 Escolaridad

Dentro del perfil duro del cargo analizado que es el Evaluador de Operaciones Zonal el requisito mínimo para acceder es el ser bachiller de cualquier especialización por eso se puede evidenciar en la investigación que el 84% del personal solo posee este título de segundo nivel.

Por lo que se considera que estudiar una tecnología o una carrera de tercer nivel es una gran oportunidad para este gran segmento de trabajadores, puesto que podrían optar por un cambio de cargo dentro de la institución considerando la o las vacantes que puedan generarse y de este modo poder realizar un proceso de selección interna.

En la sociedad actual la importancia del estudio es vital, puesto que es uno de los elementos más característicos entre los seres humanos; sin duda el estudiar es fundamental, ya que hoy en día se ha convertido como un método de selección social.

Las personas que estudian pueden encontrar mayores posibilidades de crecimiento y desarrollo a lo largo de su vida personal y profesional, lo cual permitirá a su vez llevar de la mano un nuevo estilo de vida más cómodo, estable y seguro.

Aquellas personas que por razones de fuerza o por tener que cubrir otras necesidades más urgentes (por ejemplo, trabajar para ganar un sustento) permanecen insertas en una especie de círculo vicioso que no les permite crecer y que los lleva a quedar marginados de una sociedad en la que el conocimiento de saberes es importante. (Bembibre, 2011)

Tabla 6 Participación

Participación:

No. De personas a ser evaluadas	No. De personas evaluadas	No. De personas ausentes	% De participación
131	130	1	99,24%

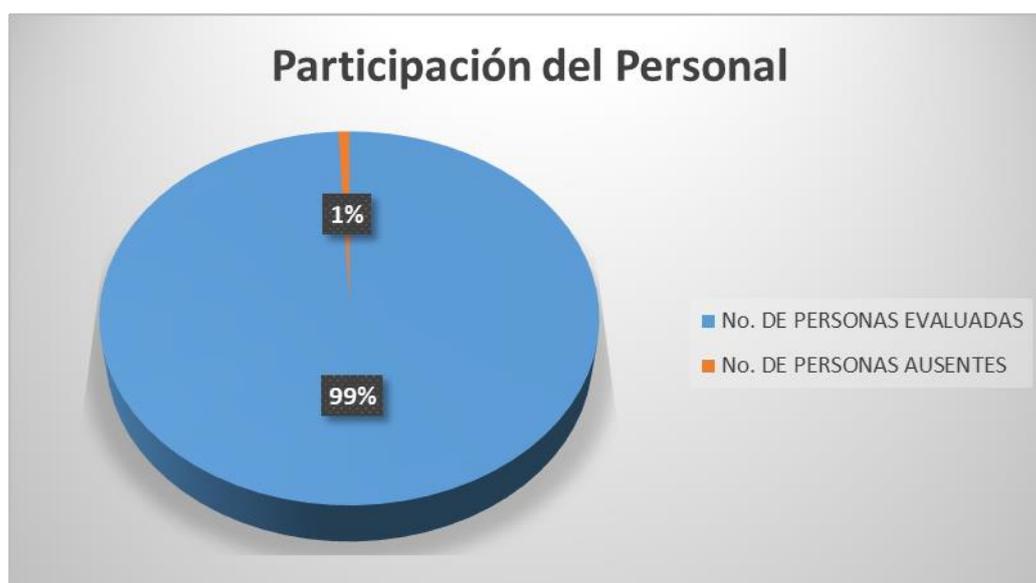


Ilustración 12 Participación

En este proyecto de investigación se puede evidenciar claramente que los Evaluadores de Operaciones Zonal se encuentran interesados en un 99% por saber y aplicar en esta iniciativa de responsabilidad social que emprende el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en beneficio de los servidores/as de la Dirección Zonal de Operaciones – 2-9 Quito.

Según vaya progresando esta iniciativa desde la ciudad de Quito, se podría ir replicando a nivel nacional en todos los centros ECU 911.

Tabla 7 ¿Le gustaría estudiar?

¿Le gustaría estudiar?

DESCRIPCION	SI	NO	TOTAL
No. Personas	126	4	130
%. Personas	96,92%	3,08%	100,00%



Ilustración 13 ¿Le gustaría estudiar?

Sin duda alguna el 97% de las personas les gustaría estudiar, ya que reconocen que el estudiar mejoraría su calidad de vida dentro o fuera de la institución, brindándole altas oportunidades de desarrollo en su vida profesional, quedando en claro que esta curva de desarrollo marca sustancialmente mayores ingresos económicos.

En la actualidad, el mercado laboral demanda un sinnúmero de conocimientos y habilidades que se vuelven más y más específicas de acuerdo a la tarea que se desee realizar. Es en este sentido que la educación de nivel tecnológico y universitario se vuelven esenciales para ser tomado en cuenta y reconocido como un profesional de valor. (Bembibre, 2011)

Nivel de Instrucción

¿Qué nivel de estudios le gustaría cursar?

Tabla 8 ¿Qué nivel de estudios le gustaría cursar?

DESCRIPCION	TECNOLOGIA	TERCER NIVEL	TOTAL
No. Personas	36	90	126
%. Personas	28,57%	71,43%	100,00%

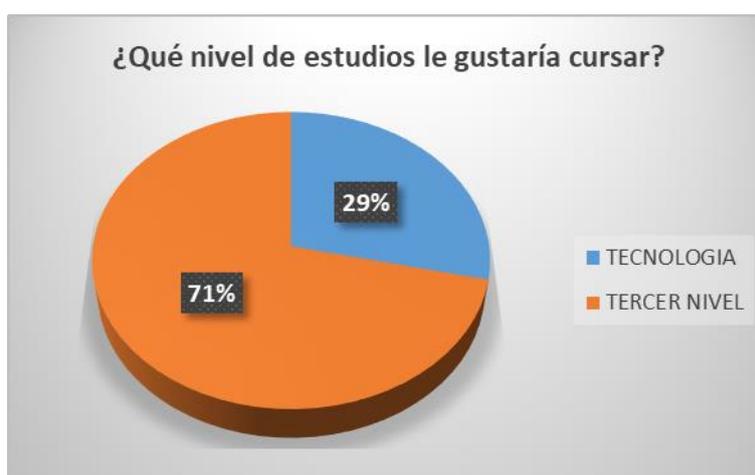


Ilustración 14 ¿Qué nivel de estudios le gustaría cursar?

En esta pregunta se puede identificar que de las 126 personas que optaron por los estudios se subdividen y se inclinan por carreras universitarias en un 71% y por ramas tecnológicas en un 29%.

Sin embargo, no se descartaría el trabajar con las personas que optaron por los estudios tecnológicos en virtud que son 36 personas; número representativo para conformar uno o dos cursos completos para estudiar.

Tecnologías

¿Qué carrera tecnología le gustaría estudiar?

Tabla 9 ¿Qué carrera tecnología le gustaría estudiar?

DESCRIPCION	Tecnología en administración de empresas	Tecnología en redes y telecomunicaciones, sistemas, informática	Tecnología en electrónica	Tecnología en gestión de riesgos y del desastre	TOTAL
No. Personas	4	4	2	26	36
%. Personas	11,11%	11,11%	5,56%	72,22%	100,00%

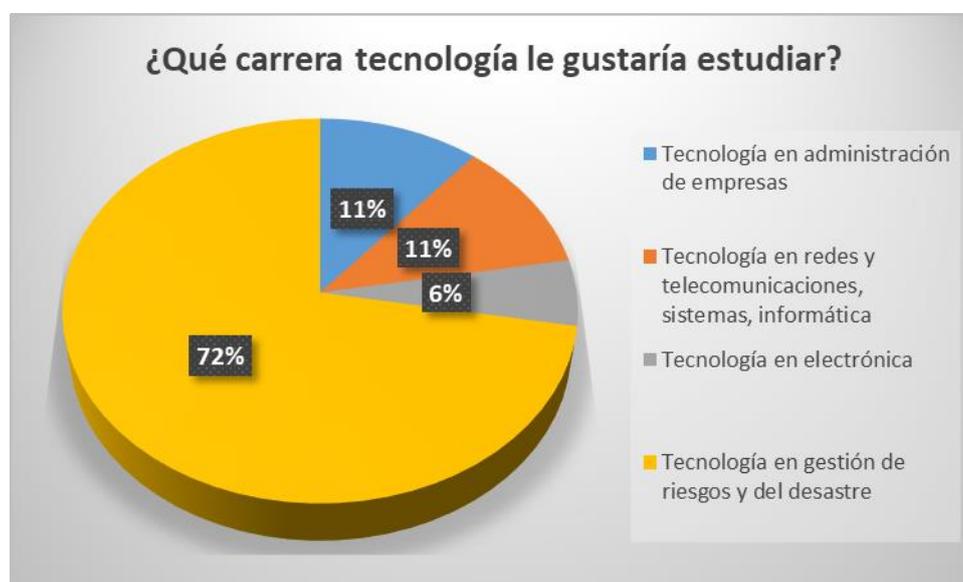


Ilustración 15 ¿Qué carrera tecnología le gustaría estudiar?

Dentro del análisis realizado del porque seleccionar estas carreras tecnológicas está el factor de la oferta y la demanda, la cantidad de institutos o centros que brindan estos servicios con la factibilidad de acceder a estas carreras y a la vez evaluando el coste de las tecnologías.

Cabe mencionar, que las intuiciones brindan estas carreras tecnológicas se encuentran acreditadas y registrados en la SENESCYT - Secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología e Innovación, única entidad en el Ecuador que se encarga de: Ejercer la rectoría

de la política pública de educación superior, ciencia, tecnología y saberes ancestrales y gestionar su aplicación; con enfoque en el desarrollo estratégico del país. Coordinar las acciones entre el ejecutivo y las instituciones de educación superior en aras del fortalecimiento académico, productivo y social. En el campo de la ciencia, tecnología y saberes ancestrales, promover la formación del talento humano avanzado y el desarrollo de la investigación, innovación y transferencia tecnológica, a través de la elaboración, ejecución y evaluación de políticas, programas y proyectos. (SENESCYT - Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, 2018)

La Tecnología en Gestión de Riesgos y del Desastre posee un 72% de aceptación con un total de 26 personas se podría gestionar el convenio marco para dar continuidad con el proyecto, la institución con la que se realizó el acercamiento es la **Instituto Superior Tecnológico Cruz Roja Ecuatoriana**; inclusive se nos sugirió también en optar por la otra Tecnología en Emergencias Médicas, pero con un mínimo de 35 alumnos; como parámetros a cumplir para brindarnos este servicio como institución son:

- Título de Bachiller, en el caso de no poseer, se aceptará de manera provisional la copia notariada del acta de grado previa solicitud.
- Copia de cédula o pasaporte y papeleta de votación.
- Una fotografía reciente tamaño carnet
- Copia de tipificación sanguínea
- Carné de vacunación (de cualquier institución) con las siguientes vacunas: tétanos, difteria, hepatitis A y B, influenza estacional (opcional).
- Comprobante de depósito por el valor de USD 1090,00. El pagó será de contado y total (se aceptan tarjetas de crédito); dentro de las estipulaciones que se acordó

porcentajes de descuentos; que si se conforma un curso de 20 alumnos se tendrá un 15% menos y si el curso es de 25 estudiantes se podría llegar al 20%; a continuación, se mostrará el dimensionamiento de costos.

Tabla 10 Costo de carrera

La duración de los estudios es de 6 semestres académicos (3 años) más el periodo de

Valor Semestre	No. Alumnos	% Descuento	Total Descuento por Alumno	Valor Semestre a Pagar
\$1.090,00	20	15%	\$163,50	\$926,50
\$1.090,00	25	20%	\$218,00	\$872,00

titulación, modalidad semi - presencial, con el horario de sábados de 08:00 am a 19:30 pm; cabe mencionar que esta carga horaria de 11 horas y media se redistribuirá dentro de lo acordado, es decir se adaptará a los días libres que se encuentran establecidos en los horarios anuales del ECU 911.

Como acuerdo que dentro del convenio marco se debe mencionar y estructurar la forma de corresponder y hacer participe en los procesos de selección para los profesionales del Instituto Superior Tecnológico Cruz Roja Ecuatoriana.

Adicionalmente, se debe mencionar que existen carreras universitarias con esta orientación de carrera como son las siguientes:

- UIDE, Universidad Internacional del Ecuador, título que otorga Licenciado (a) en Gestión de Riesgos y Desastres, tiempo de duración 10 semestres.

- UEB, Universidad Estatal de Bolívar, Título que otorga Ingeniero en Gestión del Riesgo, tiempo de duración 10 semestres.

Carreras Universitarias

¿Qué carrera universitaria le gustaría estudiar?

Tabla 11 ¿Qué carrera universitaria le gustaría estudiar?

DESCRIPCION	Licenciatura en Administración de Empresas	Ingeniería en Sistemas, Informática, Computación	TOTAL
No. Personas	35	55	90
%. Personas	38,89%	61,11%	100,00%

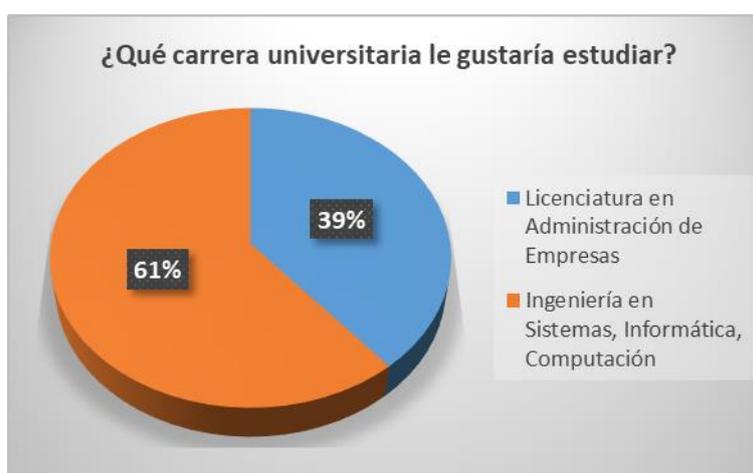


Ilustración 16 ¿Qué carrera universitaria le gustaría estudiar?

El análisis realizado del porque se seleccionó estas carreras universitarias está el factor de la oferta y la demanda, la cantidad de universidades que brindan estos servicios con la factibilidad de acceder a estas carreras y a la vez evaluando el coste de las carreras de tercer nivel.

Cabe mencionar, que las universidades que brindan estas carreras de licenciatura e ingeniería se encuentran acreditadas y registrados en la SENESCYT - Secretaria de Educación Superior Ciencia Tecnología e Innovación, única entidad en el Ecuador que se encarga de: Ejercer la rectoría de la política pública de educación superior, ciencia, tecnología y saberes ancestrales y gestionar su aplicación; con enfoque en el desarrollo

estratégico del país. Coordinar las acciones entre el ejecutivo y las instituciones de educación superior en aras del fortalecimiento académico, productivo y social. En el campo de la ciencia, tecnología y saberes ancestrales, promover la formación del talento humano avanzado y el desarrollo de la investigación, innovación y transferencia tecnológica, a través de la elaboración, ejecución y evaluación de políticas, programas y proyectos. (SENESCYT - Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, 2018)

La Ingeniería en Sistemas, Informática, Computación posee un 72% de aceptación con un total de 55 personas se podría gestionar el convenio marco para dar continuidad con el proyecto, entre las universidades que podrían aliarse son:

- UMET, Universidad Metropolitana, título a obtener Licenciado/a en Administración de Empresas, tiempo de duración 128 semanas, jornadas matutina y nocturna.
Título a obtener Ingeniero/a en Sistemas de Información, tiempo de duración 128 semanas, jornadas matutina y nocturna.
- UTI, Universidad Tecnológica Indoamérica, título a obtener Licenciado/a en Administración de Empresas, duración, 9 semestre modalidad presencial, semipresencial y distancia.
- Uhemisferios, Universidad de Los Hemisferios, título a obtener Licenciatura en Ciencias Empresariales, duración de la carrera 8 semestres.

- Upacífico, Universidad del Pacífico, títulos a obtener Licenciado en Comercio
Mención Administración de Empresas, Licenciado en Recursos Humanos,
Licenciado en Gestión Tecnológica y Licenciado en Gestión Tecnológica Mención
Sistemas de Información.

- UPS, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, título a obtener Licenciado/a
en Administración de Empresas, duración 9 períodos, modalidad presencial y
jornadas matutina - vespertina y nocturna.
Título a obtener Ingeniero/a en Ciencias de la Computación, duración 9 períodos,
modalidad presencial.

- Uisarel, Universidad Tecnológica Israel, título a obtener Ingeniero/a en Sistemas
de Información, duración 10 semestres, modalidad presencial y semipresencial.
Título a obtener Licenciado/a en Administración de Empresas, duración 9
semestres, modalidad presencial, semipresencial y distancia.

- UTPL, Universidad Técnica Particular de Loja, título que otorga Ingeniero(a) en
Ciencias de la Computación, duración 5 años / 10 ciclos académicos, número de
horas 8000 horas, modalidad presencial.
Título que otorga Ingeniero/a en Tecnologías de la Información, duración 5 años,
8000 horas, modalidad distancia.
Título que otorga Licenciado/a en Administración de Empresas, duración 4 años y
medio / 9 ciclos académicos, número de horas 7200 horas, modalidad presencial y
distancia.

Dentro de la investigación y conversaciones en las universidades existen las becas por convenio, es decir por grupos esto beneficiaría a los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por lo que se debe pactar una reunión para definir con las autoridades de la universidad y el porcentaje varía dependiendo de lo negociado en dicho convenio; es decir que los porcentajes de convenio variarían entre el 10 al 15 por ciento de descuento.

Adicionalmente, la universidad también se adaptaría a los días libres que se encuentran establecidos en los horarios anuales del ECU 911, con la particularidad que se debe contar con un número mínimo de estudiantes que varía en entre 20 a 25 personas.

Modalidad – Horarios

¿Qué modalidad le gustaría estudiar?

Tabla 12 ¿Qué modalidad le gustaría estudiar?

DESCRIPCION	PRESENCIAL	SEMIPRESENCIAL	DISTANCIA	TOTAL
No. Personas	18	51	57	126
%. Personas	14,29%	40,48%	45,24%	100,00%

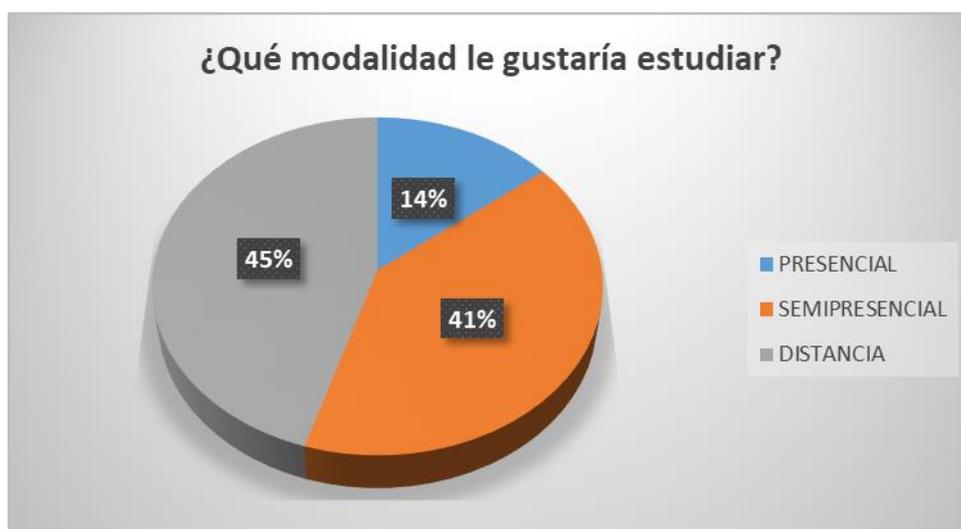


Ilustración 17 ¿Qué modalidad le gustaría estudiar?

Otro punto a analizar dentro de la investigación es la forma de estudios que los trabajadores quieren destinar para los estudios, por lo que podemos mencionar que el 86% de las personas no desean que estudiar de forma presencial; los factores que pueden determinarse son: por la jornada especial de trabajo y los días libres que son entre semana, es decir que no son los días normales de descanso como sábados y domingos.

Modalidad – Horarios

¿Qué horario le gustaría estudiar?

Tabla 13 ¿Qué horario le gustaría estudiar?

DESCRIPCION	DIURNO	NOCTURNO	TOTAL
No. Personas	75	51	126
%. Personas	59,52%	40,48%	100,00%



Ilustración 18 ¿Qué horario le gustaría estudiar?

Los encuestados están dispuestos a estudiar en un horario diurno, puesto el 60% de personas (75 trabajadores) optaron por este horario, mientras que el 40% personas (51 trabajadores) se inclinan por la jornada nocturna.

Con estos antecedentes, podemos mencionar que dependiendo de la disponibilidad del instituto tecnológico y universidades se trabajaría con la mejor opción para cuadrar horarios y carreras.

Sugerencias o Comentarios

Tabla 14 Sugerencias o Comentarios

DESCRIPCION	APROBACION DEL PROYECTO	ADECUAR HORARIOS ROTATIVOS	ENCUESTA MAL ESTRUCTURADA	ESTUDIOS DE CUARTO NIVEL	GRUPO VULNERABLE	OTRAS OPCIONES DE ESTUDIOS	TOTAL
No. Personas	9	25	1	1	1	5	42
%. Personas	21,43%	59,52%	2,38%	2,38%	2,38%	11,90%	100,00%



Ilustración 19 Sugerencias o Comentarios

Dentro de la investigación se dejó una pregunta abierta para los Evaluadores de Operaciones Zonal, con el objetivo de generar ideas que permitan aportar a la investigación del proyecto; se ha categorizado en ciertos criterios para poder analizar estas opiniones.

De 42 personas que comentaron 25 trabajadores tienen mucha incertidumbre en el saber si se podrá adecuar los horarios de trabajo sin afectar la operatividad del Servicio

Integrado de Seguridad ECU 911, puesto que el servicio atiende los 365 días del año, las 24 horas y los 7 días de la semana.

También se debe rescatar que casi el 22% de evaluadores que comentaron aprueba esta iniciativa de responsabilidad social que pretende realizar el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, ya que se sienten involucrados y genera y propicia un ambiente de fidelidad hacia la institución.

7. DISEÑO DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es una entidad pública con sus pocas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial con su público interno, por lo que la base fundamental de este proyecto de investigación responde a las necesidades y expectativas que tienen los empleados; y uno de factores que demanda el personal es la factibilidad para estudiar y mejorar sus oportunidades laborales.

7.1. Lineamientos Transversales y Generales del Programa de Responsabilidad Social

- Los Evaluadores de Operaciones Zonal que participen en el programa de responsabilidad social de escolaridad tendrán la opción de cambiarse de grupo (A, B, C, y D) sea de llamadas o video-vigilancia, según la operatividad del centro; y el trabajador del grupo que no estudie o que esté en el programa de responsabilidad social de otra carrera se realizará el cambio interno.
- De acuerdo a la cantidad de alumnos que se admitan a los centros de estudios como tecnológicos y universitarios de 20 a 25 personas; nos permitirá manejarnos con el personal, en virtud que los grupos que se encuentren tanto de llamadas y video-vigilancia siempre que están operativos se contará con un promedio de 30 a 32 personas.
- La cantidad de días libres que tienen los Evaluadores de Operaciones Zonal fluctúa entre 11 a 12 días de descanso durante el mes de labor, lo que es un aspecto positivo,

puesto que este horario de jornada especial con esta cantidad de días descanso nos permitirá distribuir de mejor manera los días efectivamente de estudios.

- Como eje transversal entre la Dirección Zonal de Operaciones y la Dirección de Administración de Recursos Humanos se ha llegado a fijar acuerdos para mejorar la sinergia entre los procesos de la gestión de talento humanos hacia los Evaluadores de Operaciones Zonal, entre los que podemos mencionar:
 - Al ser horarios definidos de forma anual en la jornada especial de trabajo tanto para días laborales como de descanso de los Evaluadores de Operaciones Zonal, se ha coordinado para que puedan realizar cambios de turnos entre los grupos, es decir, si algún compañero que labora necesita pedir permiso puede coordinar con algún colaborador que se encuentre en sus días libres para cubrir ese turno, y de este modo no afectar la operatividad del centro ECU 911.
 - Se está coordinando con el proveedor del servicio de asistencia “Full Time”; que además de brindarnos la plataforma de permisos dentro de la institución, se pueda generar una alternativa externa como algún link de uso abierto para generar los respectivos permisos desde cualquier lugar con tan solo contar con un ordenador e internet.
 - Los Evaluadores de Operaciones Zonal al culminar sus estudios, ya sea de una tecnología o una carrera, serán considerados para procesos de selección interna para el cargo que se ajuste al perfil de la institución como el cargo de Analista de Operaciones Zonal, de acuerdo a la o las vacantes que puedan generarse y de este

modo promover al cliente externo, mejorando su calidad de vida con una mejor remuneración y otorgándole una mayor responsabilidad en sus actividades; sin olvidar la fidelidad que generaría esta iniciativa hacia la institución.

- Trabajar con los pares de las Unidades de Administración de Talento Humano – UATH a nivel nacional con el objetivo de realizar reuniones con los Evaluadores de Operaciones Zonal en los cambios de turnos, con el fin escuchar sus inquietudes y novedades y mejorar el ambiente laboral.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

- El modelo de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial se basa en tres pilares fundamentales: la responsabilidad económica, la social y el ambiental; estos factores de riesgo pueden tener impactos positivos o negativos en el entorno de la organización siempre y cuando la conducción se la más enfocada.
- Dentro de los tres pilares fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial, se delimitan 7 ejes que involucran a cada uno de los Stakeholders que son los siguientes: público interno, proveedores, comunidades, gobierno corporativo, medio Ambiente, consumidores - clientes, gobierno y sociedad.
- La Responsabilidad Social Empresarial es una tendencia muy clara y defina, la cual no debe ser confundida con concepto filantrópicos, de caridad, de donaciones, publicidad o marketing ni de lavado de imagen corporativo; más bien se lo debe relacionar estrechamente con estrategias de ganar – ganar, procesos de mejora continua y compromisos entre el público interno - externo y de gestión permanente.

De los datos obtenidos en la encuesta, se pudo establecer lo siguiente:

- En una de los Ítems de la encuesta se dio la opción de sugerencias o comentarios con porcentaje de casi el 60% sobre mejor la adecuación de los horarios rotativos; actualmente se cuenta con el horario de la siguiente manera:

- Primera tarde de 14h00 a 22h00.
- Segunda tarde de 14h00 a 22h00 y quiebre de horario es decir al día siguiente ingresan a laborar de 06h00 a 14h00 que se convertiría primera mañana.
- Segunda mañana de 06h00 a 14h00 y quiebre de horario, es decir el mismo día ingresan a laborar de 22h00 a 06h00 que se convertiría primera velada.
- Segunda velada de 22h00 a 06h00 que se convertiría en su última jornada laboral.

8.2. Recomendaciones

- Trabajar en nuevos horarios en los turnos rotativos para que exista impacto menor en las jornadas laborales – especiales de los Evaluadores de Operaciones Zonales, específicamente en los turnos que tienen que realizar los quiebres de jornada; como opción sería realizar un *benchmarking* de turnos; es decir verificar los horarios que trabajan las instituciones articuladas al ECU 911, como Policía Nacional de Ecuador, Bomberos del DMQ, etc. Y de este modo obtener opciones de horarios rotativos.

- Se recomienda como una opción de proyecto de Responsabilidad Social Empresarial ligada a público interno que de forma coordinada se trabaje con la Dirección Administrativa, Dirección Financiera y la Dirección de Administración de Recursos Humanos la factibilidad y transversalidad para adecuar espacios de contención psicológica, la cual se divide en dos ambientes de dos plantas, que constan de:
 - Sala de distensión mental y física (que incluyen mesas de Ping Pong, fútbolín, bicicletas estáticas).

 - Espacio de terapia psicológica (consultorio psicológico); trabajando coordinadamente con el Ministerio de Salud – MSP.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguinis, H. (Enero de 2012). *Altmetric*. Obtenido de <https://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&u=https://www.altmetric.com/details/658029&prev=search>
- Annan, K. (2000). *Foro Económico Mundial - Pacto Global*. Sede - Naciones Unidas.
- Arellano Lascano, H. (06 de enero de 2014). Seguridad Integral. (M. C. Seguridad, Entrevistador)
- Argandoña, A. (2007). *Responsabilidad Social de la Empresa: Qué modelo económico? Qué modelo de empresa?* Navarra: IESE Business School.
- Asamblea-Nacional, C. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Alfaro, Montecristi: Asamblea Nacional.
- Asamblea-Nacional, C. (2008, Art.- 15, 27, 313, 320, 387, 282.). *Constitución de la República del Ecuador*. Alfaro, Montecristi: Asamblea Nacional.
- Asamblea-Nacional, C. (2008, Art.- 15, 27, 47, 387.). *Constitución de la República del Ecuador*. Alfaro, Montecristi: Asamblea Nacional.
- Asamblea-Nacional, C. (2008, Art.- 3, 14, 15 26, 57, 66, 83, 259, 276, 278, 284, 313, 315, 320, 321,323, 355, 382, 387, 389, 390, 395, 403, 406, 409, 411, 423). *Constitución de la República del Ecuador*. Alfaro, Montecristi: Asamblea Nacional.
- Asamblea-Nacional, C. (2008, Art.- 3, 14, 15, 27, 57, 83, 258, 259, 276, 282, 287, 284, 289, 315, 323, 395, ,396, 397, 398, 399, 400, 403, 406, 409, 423.). *Constitución de la República del Ecuador*. Alfaro, Montecristi: Asamblea Nacional.
- *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)*. (2012). Obtenido de <https://aece.es/>

- Bembibre, C. (30 de Abril de 2011). *Importancia del Estudio*. Obtenido de Importancia una guía de ayuda.: <https://www.importancia.org/importancia-del-estudio.php>
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York: Harper & Row.
- Cano Tinajero, C. A. (29 de abril de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/norma-iso-26000-2010-responsabilidad-social/>
- Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility: evolution of a definitional construct. *Business and Society*, Vol 38.
- Centy Villafuerte, D. (Julio de 2006). *Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales*. Obtenido de Manual Metodológico para el Investigador Científico: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>
- CERES. (2016). *Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*, . Obtenido de <http://www.redceres.com/nosotros>
- Correa, R. (2013). *Decreto Ejecutivo Nro. 31*. Quito: Presidencia de la República del Ecuador.
- Correa, R. (29 de diciembre del 2011). *Decreto Ejecutivo Nro. 988*. Quito: Presidencia de la República del Ecuador.
- Correa, R. (29 de diciembre del 2011). *Ecuador Patente n° Decreto Ejecutivo Nro. 988*.
- Ekos, R. (01 de Octubre de 2012). *Ekos*. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=906>
- Fernández, E. (2005). *Introducción a la gestión: "management"*. Valencia: Univiversidad Politécnica de Valencia.

- Friedman, M. (1962). *Capitalism and Freedom*. Chicago: University of Chicago Press.
- Global Reporting Initiative (GRI), Hohnen, P., & Blackburn, W. (2011). *GRI e ISO 26000: Cómo usar las Directrices del GRI, en conjunto con la Norma ISO 26000*. GRI - ISO 26000.
- GlobalSTD, C. (13 de Julio de 2018). *GlobalSTD*. Obtenido de <http://www.globalstd.com/certificacion/diferencias-entre-sustentabilidad-y-sostenibilidad>
- *Grupo Planeta - Innovación de Formación Profesional IFP*. (18 de Febrero de 2016). Obtenido de <https://www.ifp.es/blog/cual-es-la-edad-ideal-para-estudiar>
- Institutos ETHOS. (2016). *Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social*. Obtenido de <https://www3.ethos.org.br/>
- *International Business Leaders Forum - Foro Internacional de Líderes Empresariales*. (1990). Obtenido de <http://www.iblfglobal.org/>
- IRSE. (2016). *INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL ECUADOR*. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>
- ISO 26000. (2010). *Online Browsing Platform (OBP)*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Lima Bandeira, M., & López Parra, M. (2012). *Consultoría para el levantamiento de información transversal sobre la Responsabilidad Social en el Ecuador*. Quito: Fundación CODESPA.
- Ludwig, v. (1959). *Biblioteca Mises*. Obtenido de <http://www.miseshispano.org/tag/conferencias-de-buenos-aires-1959/>
- Martínez Pérez, D., & Rodríguez Esponda, L. (s.f.). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*.

- *Métodos Lógicos de Investigación*. (2018). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/37862041/METODO-LOGICO-INDUCTIVO>
- Pacto Global. (1999). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Pacto_global
- Plan Nacional de Desarrollo , 2. (2017 - 2021). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo*. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>
- *Revista Ejemplode.com*. (Julio de 2013). Obtenido de https://www.ejemplode.com/29-logica/3150-ejemplo_de_metodo_logico_inductivo.html
- *SENESCYT - Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. (2018). Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Theodore, L. (1958). *The dangers of social responsibility*. *Harvard Business Review*.
- Vacas Dávila, F. (2012). *Norma Para Viabilizar Establecimiento Jornadas Especiales de Trabajo - Acuerdo Ministerial 136*. Quito: Ministererio de Relaciones Laborales. Actualmente Ministerio del Trabajo.
- Vives, A. (2006). *El papel de la SRE en América Latina: ¿Diferente al de Europa?* Madrid: BID, Departamento de Desarrollo Sostenible.
- *World Business Council For Sustainable Development (WBCSD) - Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible*. (2018). Obtenido de <https://www.wbcsd.org/>