

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Trabajo de titulación previo a la obtención de título de:
INGENIERO COMERCIAL CON ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TEMA:

**DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA SUSTENTAR
LA ACCIÓN DEL CENTRO DE PROMOCIÓN INTEGRAL DE LA MUJER
CEPIM DE LA CIUDAD DE QUITO**

AUTOR:

FRANCISCO DANIEL VEGA RIVAS

DIRECTOR:

LUIS EDUARDO SILVA

Quito, enero del 2015.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaro que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Quito, enero del 2015

FRANCISCO DANIEL VEGA RIVAS

C.I. 1713439394

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a las personas de escasos recursos que cuentan con la ayuda de CEPIM para que con la información que de aquí salga vean un futuro más prometedor y puedan salir adelante de la mano de la organización. Además dedico este trabajo a todos aquellos que creen en el proyecto y trabajan duro para que CEPIM salga adelante. Dedico también este trabajo a toda mi familia, amigos y mi novia Mayra quienes han sabido aconsejarme para no dejar de lado mis estudios y esforzarme para conseguir las metas que me he propuesto en la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos quienes han hecho posible mi desarrollo como estudiante, profesional y sobre todo como ser humano, característica fundamental sin la que no tendría sentido nada de lo que se hace en la vida. También agradezco a la madre Carmita de CEPIM quien me ha dado la oportunidad de indagar en la fundación y darme el apoyo necesario para el presente trabajo y finalmente a la Universidad Politécnica Salesiana y sus docentes que me han guiado durante mis estudios.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Aspectos teóricos relevantes.....	2
1.2 Justificación.....	3
1.3 Diagnóstico de la situación.....	4
1.4 Contextualización del problema de investigación.....	5
1.4.1 Principales causas.....	5
1.4.2 Efectos.....	5
1.5 Formulación del problema de investigación.....	5
1.6 Sistematización del problema de investigación.....	6
1.7 Objetivos.....	6
1.7.1 Objetivos General.....	6
1.7.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO 2	
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Bases teóricas (Marco teórico conceptual).....	8
2.1.1 La responsabilidad social empresarial en la óptica de la economía globalizada - ISO 26000.....	8
2.1.2 La responsabilidad social empresarial en la óptica de la responsabilidad social corporativa.....	13
2.1.3 Plan de responsabilidad social (Conceptos).....	25
2.1.4 Inclusión social.....	30
2.2 Marco referencial.....	36
2.3 Bases jurídicas.....	39
CAPÍTULO 3	
MARCO METODOLÓGICO.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de adultos mayores en el Ecuador.....	44
Figura 2. Porcentaje de adultos mayores en el Ecuador.....	44
Figura 3. Parroquia Comité del Pueblo.....	48
Figura 4. Esquema administrativo y organizacional de CEPIM.....	52
Figura 5. Organigrama propuesto para CEPIM.....	59
Figura 6. Aula sin uso de CEPIM.....	67
Figura 7. Área de recreación de CEPIM.....	67
Figura 8. Terreno que dispone CEPIM junto a la actual edificación.....	68
Figura 9. Actual edificio de CEPIM.....	69
Figura 12. Funciones y Responsabilidades Dirección de CEPIM.....	74
Figura 13. Funciones y Responsabilidades Departamento Administrativo de CEPIM.....	74
Figura 14. Funciones y Responsabilidades Dpto. de Gestión de CEPIM	75
Figura 15. Funciones y Responsabilidades Asesoría Jurídica de CEPIM..	75
Figura 16. Funciones y Responsabilidades Dpto. Financiero de CEPIM.	76
Figura 17. Funciones y Responsabilidades Contabilidad de CEPIM....	76
Figura 18. Funciones y Responsabilidades Coordinación Club del Adulto Mayor de CEPIM.....	77
Figura 19. Funciones y Responsabilidades Coordinación Centro Infantil Niños de Praga de CEPIM.....	77
Figura 20. Funciones y Responsabilidades Coordinación Jardín de Infantes Margarita Naseau de CEPIM.....	78
Figura 21. Software para la enseñanza de niños.....	89
Figura 22. Porcentaje de trabajadores de acuerdo al tiempo que laboran en CEPIM.....	90
Figura 23. Número de trabajadores de CEPIM de acuerdo a cada área.....	91
Figura 24. Porcentaje de personas que conoce los programas y proyectos de CEPIM.....	92
Figura 25. Porcentaje de trabajadores de CEPIM que cree que la	93

organización cuenta con las herramientas necesarias para brindar sus servicio.....	
Figura 26. Opinión de los trabajadores de CEPIM acerca de la calidad de la ayuda que brinda la organización.....	94
Figura 27. Según sus trabajadores, CEPIM es socialmente responsable....	95
Figura 28. Según los trabajadores de CEPIM para enfrentarse a los nuevos retos socio-culturales, políticos y económicos, le hace falta a la organización.....	96
Figura 29. Opinión de los trabajadores de CEPIM acerca del hecho de que al no contar con niveles completos de educación, se ven afectadas las fuentes de Ingresos para CEPIM.....	97
Figura 30. Opinión de los trabajadores de CEPIM acerca de la tecnología para el aprendizaje de los niños.....	98
Figura 31. Opinión de los trabajadores de CEPIM acerca de lo que mejorarían en la organización.....	99
Figura 32. Servicios que brinda CEPIM.....	100
Figura 33. Los beneficiarios de CEPIM conocieron a la organización a través de:.....	101
Figura 34. Razones por las que los beneficiarios de CEPIM buscaron sus servicios.....	102
Figura 35. Calificación de los beneficiarios de CEPIM a sus servicios.....	103
Figura 36. Calificación de la atención por parte de los beneficiarios de CEPIM.....	104
.	
Figura 37. ¿Necesita más tecnología CEPIM?.....	105
Figura 38. Los beneficiarios de CEPIM creen que su infraestructura es o debería ser.....	106
Figura 39. Áreas de CEPIM que deberían ser mejoradas.....	107
Figura 40. Empresas que se consideran socialmente responsables del Comité del Pueblo.....	108
Figura 41. Área en la que consideran tener Responsabilidad Social las	109

Empresas encuestada.....	
Figura 42. Empresas que apoyarían un nuevo emprendimiento de responsabilidad social.....	110
Figura 43. Lo que una empresa considera que es dar apoyo socialmente responsable.....	111
Figura 44. Empresas que contribuirían con CEPIM si tuvieran una propuesta.....	112
Figura 45. Tipos de recursos con los que aportaría la empresa privada a la labor de CEPIM.....	113
Figura 46. Retribución que esperaría la empresa privada a cambio de la ayuda prestada a CEPIM.....	114
Figura 47. Número de organizaciones apoyadas por el MIES a nivel nacional. Categoría Protección Especial.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y Muestra.....	48
Tabla 2. Estándares Educativos del Ministerio de Educación.....	70
Tabla 3. Estándares Infraestructura Institución Educativa según el Ministerio de Educación.....	72
Tabla 4. Cuadro referencial de rubros para una construcción de una infraestructura de USD100000.....	79
Tabla 5. Ingresos por parte de las empresas que están dispuestas a ayudar a CEPIM.....	81
Tabla 6. Balance General de CEPIM	83
Tabla 7. Flujo de Caja.....	84
Tabla 8. Valor Actual Neto VAN.....	86
Tabla 9. Balance de CEPIM año 2013.....	115

RESUMEN

El Plan de Responsabilidad Social está dirigido a buscar la manera de mejorar la administración de CEPIM, principalmente en la obtención de ingresos para sustentar su labor y desempeño que tiene como finalidad la ayuda social o a la comunidad.

Se detectarán las falencias que han hecho que en los últimos años no se haya podido continuar con la gestión óptima de CEPIM y se propondrán soluciones y estrategias para cubrir estos problemas y mejorar la gestión de una manera sostenible, sustentable y que genere valor no sólo a la organización sino a todos los involucrados con la misma.

Como teoría se analizó las Normas ISO 26000, conceptos de responsabilidad social, que es un plan de responsabilidad social y la inclusión social.

A partir de este punto se definió una metodología de trabajo en la cual se concluyó que se necesitaba analizar 3 grupos objetivo: los trabajadores, los beneficiarios y los posibles colaboradores.

Se elaboró un Plan Estratégico, haciendo primeramente un diagnóstico de la situación de la organización, se definieron las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para así proponer estrategias de mejoramiento para la organización.

Se definieron mecanismos de responsabilidad social empresarial, se analizó como la organización puede alcanzar a tener niveles de educación básica completos, se propuso funciones y responsabilidades para cada uno de los departamentos de la organización, se analizó como mejorar o ampliar la infraestructura y finalmente se indagó en las ventajas que los estudiantes de CEPIM pueden tener si se incluye tecnologías para su aprendizaje.

ABSTRACT

The Social Responsibility Plan is directed to search the way of improve the CEPIM administration, mainly in getting income to sustain its work and development whose goal is the community social aid.

Management mistakes of the last years will be detected. Solutions and strategies will be proposed to improve the management in a sustainable way that generates value not only to the organization but all of the involved parts.

ISO 26000 rules were analyzed to have a guide in an efficient and effective social responsibility management.

Also, social responsibility was analyzed from the enterprise social responsibility optic which has grown in the last years in Latin America.

Later, the concept of social responsibility plan was analyzed which is the planning of the social responsibility into the organization.

Finally, I investigated the social inclusion that is the respect for the differences without stigmatize or exclude, giving access to everyone equally.

This is the departure point to start the investigation through 3 polls done to the workers, beneficiary families and possible contributors.

A strategic plan was done to make a diagnosis of the organization. I defined strengths, weaknesses, opportunities and threats to propose improvement strategies for the organization.

I defined enterprise social responsibility mechanisms. I analyzed how CEPIM can get complete basic educational levels. Functions and responsibilities for each area were proposed to improve the administrative organization. I analyzed how to get a new infrastructure and new technologies for the children education.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis tiene como propósito buscar soluciones tanto teóricas como prácticas para resolver los problemas que enfrenta el Centro de Promoción Integral de la Mujer (CEPIM).

Esta organización ubicada en la parroquia Comité del Pueblo, ha formado parte de la comunidad desde los años ochenta, ayudando a los sectores sociales más vulnerables como son los niños y los adultos mayores, desde entonces ha obtenido ayuda financiera de organismos gubernamentales, donaciones particulares y de otras fundaciones.

Lamentablemente con los cambios ocurridos en la última década en cuanto a reformas gubernamentales con respecto las fundaciones y Ongs, cambios sociales, políticos y principalmente en la educación, han dejado obsoleta toda la estructura organizacional de CEPIM y sin estrategias para enfrentar los cambios abrumadores que ha tenido y tendrá el país en los próximos años.

Entonces se da la necesidad de realizar un Plan de Responsabilidad Social que no solamente actualice a la organización sino que proponga estrategias de cambio y permita buscar nuevas fuentes de financiamiento para su futuro y el de sus beneficiarios.

Además este documento servirá también de guía para organizaciones que se encuentren en situaciones similares y también servirá de referencia para estudiantes que deseen investigar temas relacionados al objeto de estudio de esta tesis.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CEPIM tiene una cobertura limitada y la calidad de sus servicios se ha deteriorado.

1.1 Aspectos teóricos relevantes

Se han estudiado distintos temas que nos ayudarán a diseñar el Plan de Responsabilidad Social para CEPIM entre los cuales tenemos los siguientes:

La Responsabilidad Social Empresarial en la óptica de la economía globalizada - ISO 26000

Las normas ISO 26000 nos permiten tener como referencia reglamentos orientados a incentivar tanto al sector público como privado la implementación de normas que tienen que ver con la responsabilidad social y ambiental. Se tomarán en cuenta principios de la ética como Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las parte interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.

La Responsabilidad Social Empresarial en la óptica de la Responsabilidad Social Corporativa

Existen distintos y muy diverso puntos de vista de lo que se refiere a la responsabilidad social empresarial, pero es muy importante tomar en cuenta el punto de vista de la empresa privada que si bien es cierto en los últimos años se ha venido fortaleciendo la responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente por parte de ésta, todavía queda un camino largo por recorrer para que funciones como en países del primer mundo. Entre los puntos de vista más destacados se puede mencionar el hecho de que la responsabilidad social debe ser activa y voluntaria principalmente en la resolución de conflictos económicos, sociales y medio ambientales. Así también tenemos otra óptica digna de mención que considera las causas que motivan a las empresas para adoptar políticas de responsabilidad social las cuales en países latinoamericanos como el nuestro se enfoca en la competitividad y desarrollo de la empresa que se enfrenta a problemas

como desigualdad, pobreza, discriminación y que obviamente no conviene que dichos problemas sigan potencializándose.

Plan de Responsabilidad Social

En este tema se analizó lo que un Plan de Responsabilidad Social debe tener para llenar las expectativas de su diseño. Resumiendo este aspecto, un Plan de Responsabilidad Social es aquel que tiene como objetivo obtener información objetiva y confiable de la responsabilidad social de las empresas para posteriormente contribuir con el desarrollo económico de la sociedad y el medio ambiente sin despreocuparnos de la calidad de vida de todos sus involucrados.

Inclusión Social

Por último se estableció como aspecto teórico relevante la inclusión social que tiene que ver con la participación de las personas sin discriminación y respetando las diferencias individuales independientemente la raza, el color de piel, el género y demás aspectos que caracterizan al individuo.

1.2 Justificación

CEPIM es una organización que ha servido a la comunidad por 26 años ayudando a familias de escasos recursos enfocándose en la educación de niños y el cuidado de adultos mayores. Pero en los últimos años, los cambios políticos, sociales, económicos y las exigencias gubernamentales han afectado su desempeño y alcance de la labor que venía realizando durante todo este tiempo, creándose la necesidad de un plan que ayude a mejorar la acción de CEPIM.

Es importante que se elabore un plan que no solamente resuelva los problemas que actualmente afronta la organización sino que aporte con nuevos enfoques y brinde a CEPIM un camino de acción para los años venideros llenos de cambios e innovaciones. Siendo una organización que vela por el bienestar de la comunidad, el presente Plan de Responsabilidad Social es de interés tanto público como privado, dando cabida a la participación de varios actores sociales como instituciones, empresas, fundaciones, grupos comunitarios y demás para que se involucren en tan dedicada labor.

Son muchos los nuevos métodos y estrategias que se pueden utilizar en la elaboración del Plan y que conjuntamente con las nuevas tendencias de responsabilidad social, den como resultado un trabajo de gran valor que sirva no sólo para el desarrollo de CEPIM sino como una referencia para organizaciones tanto de similar como de diferente accionar.

1.3 Diagnóstico de situación

El Centro Integral de Promoción de la Mujer, mejor conocido como CEPIM, se encuentra ubicado en el barrio Comité del Pueblo de la ciudad de Quito. Es una organización dedicada a la educación y cuidado de niños que va aproximadamente desde 1 hasta los 8 años de edad y el cuidado de adultos mayores, todos ellos pertenecientes a familias de escasos recursos.

Hace 26 que CEPIM funciona como un organismo dedicado a la labor social y comunitaria, obteniendo ingresos de distintas fundaciones y organismos gubernamentales. El problema se hace evidente cuando las nuevas regulaciones gubernamentales con respecto a las fundaciones y Ongs se establecen. Entonces CEPIM que dependía en parte de estas, se quedó sin parte de los ingresos para su accionar, creándose la necesidad de un estudio que den soluciones a este tipo de inconvenientes y brinde a la organización nuevos horizontes no sólo en el aspecto financiero sino administrativo y estratégico.

Sin duda la gestión de CEPIM ha sido muy buena ya que ha sobrevivido todo este tiempo. Sin embargo el crecimiento de la organización ha estado en descenso por lo que es de extrema importancia actualizar sus normas y principios y que mejor manera que adoptando una de tan alta calidad como las ISO 26000, ideales para organismos o empresas que tienen como prioridad la responsabilidad social.

Si bien CEPIM cuenta con el apoyo de varios organismos y el Ministerio de Inclusión Social, su labor se ha visto afectada por falta de recursos económicos principalmente, lo que ha ocasionado que la cantidad de niños que asisten a sus instalaciones disminuya, el número de adultos mayores que se benefician también se reduzca cada día más y que la

motivación de sus empleados y directivos no sea la misma de años anteriores. En este punto se manejarán las distintas estrategias a tomarse para resolver estos conflictos y poder hacer de esta noble organización un mejor lugar, una mejor empresa y un referente para otras organizaciones que busquen la ayuda social.

1.4 Contextualización del problema de investigación

1.4.1 Principales causas:

- Reducción de apoyo financiero de organismos públicos y ONGs ya que CEPIM no cuenta con un plan estratégico que tenga programas y proyectos claros para la captación de recursos.
- No hay apoyo de la empresa privada.
- Niveles de formación básica incompletos.
- Gestión administrativa deficiente.
- Espacios físicos limitados.
- Servicios de computación e internet limitados.

1.4.2 Principales consecuencias o efectos:

- Limitadas perspectivas de sostenibilidad de CEPIM.
- La comunidad no cuenta con el apoyo que CEPIM antes brindaba
- Falta de motivación para empleados y directivos de CEPIM al ver que la organización no cuenta con el apoyo necesario.
- Reducción de niños y adultos mayores beneficiarios de la acción de CEPIM.

1.5 Formulación del problema de investigación

1.5.1 Pregunta de investigación

¿Por qué CEPIM no dispone de recursos suficientes para su gestión y su desempeño ha decaído en los últimos años?

A pesar de que CEPIM lleva 26 años como una organización que ayuda a la comunidad, en los últimos años los cambios políticos, sociales y económicos, especialmente en el Ecuador, han dejado obsoletos algunos procesos administrativos de CEPIM, especialmente en el área financiera.

1.6 Sistematización del problema de investigación

- ¿Por qué ha habido reducción de apoyo financiero de organismos públicos y ONGs a CEPIM?
- ¿Por qué no hay apoyo de la empresa privada?
- ¿Por qué CEPIM no cuenta con niveles de formación básica completos?
- ¿Por qué la gestión administrativa de CEPIM es deficiente?
- ¿Por qué CEPIM tiene los espacios físicos limitados?
- ¿Por qué CEPIM no cuenta con servicios de computación e internet suficientes?
- ¿Por qué CEPIM no cuenta con programas y proyectos claramente estructurados?
- ¿Por qué CEPIM no cuenta con un Plan Estratégico?

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Diseñar un Plan de Responsabilidad Social para solucionar los problemas de cobertura de CEPIM y mejorar la calidad de sus servicios.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Diseñar un Plan Estratégicos que determine programas y proyectos claramente estructurados que permitan aumentar el apoyo financiero de organismos públicos y Ongs.
- Diseñar los mecanismos de RSE acorde a las características del sector empresarial.

- Definir cómo lograr que CEPIM cuente con niveles de educación básica completos.
- Determinar cómo la administración de CEPIM pueda ser más eficiente.
- Realizar una propuesta para aumentar los espacios físicos de CEPIM
- Identificar como se puede obtener servicios de computación e internet necesarios para la educación en CEPIM.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

La responsabilidad social corresponde a una necesidad contemporánea en donde es necesario equilibrar la economía con los factores sociales dando importancia no sólo a la sustentabilidad y sostenibilidad económica sino también al aporte social, medioambiental, comunitario que una empresa responsable puede y debe brindar. En el caso de CEPIM nos topamos con que desde un principio sus fines fueron brindar ayuda social, pero el factor económico que sustenta su accionar se ha visto mermado por los cambios económicos, políticos y sociales de los últimos años.

2.1 Bases teóricas

2.1.1 La Responsabilidad Social Empresarial en la óptica de la economía globalizada - ISO 26000

La Norma internacional ISO 26000, guía sobre responsabilidad social, ofrece armoniosamente una pauta global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo.(Organización Internacional de Estandarización, 2010, pág. 3)

La responsabilidad social es un tema que tanto nacional como internacionalmente se conoce y se maneja cada día más ya que toda organización o empresa responsable se ve a sí misma como colaboradora de la sociedad y el medio ambiente. Es así que la Organización Internacional de Estandarización ha creado las normas ISO 26000 orientadas a incentivar tanto al sector público como privado la implementación de normas enfocadas en la responsabilidad social y ambiental.

La Norma ISO 26000:2010 hace énfasis en que el desempeño de una organización con la sociedad y con su impacto con el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz. Además proporciona orientación sobre los Principios y Materias Fundamentales de Responsabilidad Social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo. (Romero, 2010, pág. 1).

Independientemente si son empresas que operan en un país desarrollado o en vías de desarrollo, las ISO 26000 orienta acerca de los principios y fundamentos de la responsabilidad social y medio ambiental, haciendo énfasis en el desempeño de la organización y midiendo las habilidades para que la empresa opere de manera eficaz según Miguel Romero.

Importancia de las ISO 26000

Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable. La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. Al mismo tiempo, líderes organizacionales con visión de futuro reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral. Por un lado, se han dado una serie de declaraciones de alto nivel sobre principios relacionados con la RS y, por otra parte, hay muchos programas e iniciativas individuales de RS. El desafío es cómo poner en práctica los principios y cómo implementar la RS efectiva y eficazmente incluso cuando la comprensión sobre lo que significa “responsabilidad social” puede variar de un programa a otro. Además, iniciativas anteriores han tendido a centrarse en “responsabilidad social corporativa”,

mientras que la ISO 26000 proporciona una guía en RS no sólo para las organizaciones empresariales, sino también para las organizaciones del sector público de todo tipo. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pág. 5).

Actualmente, la sostenibilidad de una determinada empresa u organización no tiene que ver solamente con el hecho de satisfacer al cliente mediante un producto o servicio sino que las mismas deben operar de una manera socialmente responsable. Son los clientes, gobiernos, asociaciones y demás quienes presionan para hacerlo. El liderazgo está orientado a basar el negocio en prácticas con credibilidad previniendo el fraude, la explotación laboral y todo tipo de actividades ilegítimas. Las normas ISO 26000 dan la oportunidad a empresas de todo tipo a implementar no solo los principios de Responsabilidad Social Corporativa sino también a que se guíen según éstas ya que brindan una interpretación más eficiente y eficaz de lo que significa la responsabilidad social.

La dirección de la Organización es el factor más importante para integrar la responsabilidad social y para hacer posible que una Organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades. Una Organización que se plantea ser socialmente responsable debería contar con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los siete principios de la responsabilidad social mencionados anteriormente. (Romero, 2010, pág. 5).

El liderazgo es fundamental para poner en práctica los principios de la responsabilidad social ya que es importante la supervisión de la práctica e integración de dichos principios a la cultura organizacional.

Impactos, intereses y expectativas de la Responsabilidad Social

Entre la organización y la sociedad: Una organización debería entender cómo sus decisiones y actividades impactan en la sociedad. Una organización también debería entender las expectativas de comportamiento responsable que tiene la

sociedad en relación con estos impactos. Esto debería hacerse considerando las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.

Entre la organización y sus partes interesadas: Una organización debería ser consciente de sus distintas partes interesadas. Las decisiones y actividades de una organización pueden tener impactos potenciales y reales en estos individuos y organizaciones. Estos impactos potenciales o reales son la base de la “incumbencia” o interés que hace que las organizaciones o individuos se consideren partes interesadas; y

Entre las partes interesadas y la sociedad: Una organización debería comprender, por un lado, la relación entre los intereses de las partes interesadas que se ven afectadas por la organización, y por otro lado, las expectativas de la sociedad. Aunque las partes interesadas son parte de la sociedad, pueden tener intereses que no estén en consonancia con las expectativas de la sociedad. Las partes interesadas tienen intereses específicos con respecto a la organización que pueden diferenciarse de las expectativas de la sociedad sobre lo que debe entenderse como un comportamiento socialmente responsable en relación a cualquier asunto. Por ejemplo, el interés de un proveedor en que le paguen, y el interés de la sociedad en la honradez en los contratos, pueden ser diferentes perspectivas del mismo asunto. (Organización Internacional de Estandarización, 2010. pág. 29)

Una organización debe ser consciente de las decisiones que toma y de las actividades e impactos de las mismas en la sociedad, además de las partes interesadas y así mismo las decisiones y actividades que pueden influir en ellas. Finalmente la organización debe estar al tanto de la relación que existe entre las partes interesadas y la sociedad como explica la Organización Internacional de Estandarización.

Rumbo de una organización hacia la Responsabilidad Social

Las declaraciones y acciones del liderazgo de la organización y los propósitos, aspiraciones, valores, ética y estrategias establecen el rumbo de la organización.

Para que la responsabilidad social sea una parte importante y eficaz del funcionamiento de la organización, debería reflejarse en estos aspectos. Una organización debería establecer su rumbo convirtiendo la responsabilidad social en parte integral de sus políticas, cultura organizacional, estrategias, estructuras y operaciones:

- Incluyendo en las aspiraciones de la organización o en la declaración de su visión, referencias a la forma en la que espera que la responsabilidad social influya en sus actividades;
- Incorporando a su propósito o declaración de misión referencias específicas, claras y concisas a los aspectos importantes de la responsabilidad social, incluyendo los principios y asuntos de responsabilidad social que ayuden a determinar la manera en que opera la organización;
- Adoptando códigos escritos de conducta o ética que especifiquen el compromiso de la organización respecto a la responsabilidad social, traduciendo los principios y valores en declaraciones sobre lo que se considera un comportamiento adecuado.
- Incluyendo la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración a sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones; y
- Convirtiendo las prioridades de acción sobre las materias fundamentales y los asuntos en objetivos organizacionales con estrategias, procesos y tiempos definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Las aportaciones de las partes interesadas pueden constituir una valiosa ayuda en este proceso. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las responsabilidades, plazos, presupuestos y efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de los objetivos y las estrategias para su logro. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pg. 67.)

Las Organizaciones cuyo rumbo está marcado por la responsabilidad social debe agrupar un conjunto de características que incluye no sólo los propósitos y objetivos bien definidos sino un código de conducta que determine la manera cómo opera la organización y especifiquen su compromiso. Además la responsabilidad social debe ser parte integral de las estrategias a seguir con la sociedad y con tiempos y procesos definidos; los objetivos deben ser medibles y cuantificables.

2.1.2 La Responsabilidad Social Empresarial en la óptica de la Responsabilidad Social Corporativa

Concepciones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Existe gran variedad de definiciones en cuanto a la RSE, es muy importante saber el punto de vista de quien la define y hace uso de ella, por eso, las siguientes definiciones son en gran medida parte de lo que será el plan a realizarse pero no lo limita en cuanto al poder de decisión, y la óptica con que se lo mire.

“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como la participación activa y voluntaria de la empresa en la resolución de problemas colectivos a través del control de impacto económico, social y ambiental de sus actividades.” (Cruz Roja Española, 2009, pág. 8.)

La Cruz Roja Española posee un punto de vista interesante, ya que al tratarse de un organismo de ayuda, la RSE sin duda forma parte integral dentro de sus principios, estrategias y objetivos a seguir. Es importante mencionar la participación activa y voluntaria ya que no se lo toma como una ley inflexible sino que da la opción de seguir por ese camino; además no deja de lado el factor económico, social y medio ambiental.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cualquiera sea su definición, es un fenómeno que está emergiendo con fuerza en los últimos tiempos, especialmente en los países latinoamericanos.

Una incógnita interesante de despejar son las causas o razones que motivan a los empresarios a preocuparse por el tema de la RSE, como vía para intentar dar solución a problemas sociales, que han estado surgiendo o potenciándose (pobreza, desigualdad, discriminación, entre otros), a partir del accionar de las empresas en el contexto de la globalización, y de las nuevas exigencias de competitividad, en el marco de la economía de mercado o de libre competencia. Los orígenes de la RSE en los países de la región bien se pueden sintetizar en los siguientes: la movilización social o presiones desde abajo; los nuevos líderes y las nuevas visiones, ideas y percepciones; el desarrollo de la teoría y práctica de la administración; el debilitamiento del papel tradicional del Estado como agente de desarrollo y potenciador de la equidad y la solidaridad; el proceso creciente de transnacionalización de la economía latinoamericana. (Baltera, 2005, pág. 16).

En los últimos tiempos la RSE está emergiendo con fuerza, los empresarios latinoamericanos se preocupan por la responsabilidad social tomando en cuenta que en estos países existen problemas de pobreza, desigualdad económica más marcada discriminación, entre otros. El Estado juega el papel de potenciador de la equidad y el desarrollo social, según Pablo Baltera.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) centra su atención en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés a través de determinadas estrategias, cuyos resultados son medidos, verificados y comunicados adecuadamente. [...] Supone un planteamiento de tipo estratégico que afecta a la toma de decisiones y a las operaciones de toda la organización creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas. (Diputados España, 2006, pág. 13).

En 2006, diputados de España elaboraron dos textos llamados el Libro Blanco y el Libro Verde los cuales hablan acerca de la responsabilidad social y medio ambiental. El libro blanco nos dice que la RSE se preocupa de las necesidades de los grupos de interés ya

que esto llevará a la organización a obtener resultados a largo plazo y contribuye significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas.

El concepto de la RSC se encuentra íntimamente ligado al concepto de sostenibilidad o desarrollo sostenible y a la consideración, interiorización y gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por las compañías. De esta forma, la RSC aboga por la generación de valor para todos los grupos implicados y/o afectados por las actividades de la empresa. Por tanto, ésta deberá ser rentable para sus accionistas, pero también aportar y/o compartir valor para los demás implicados y afectados por su actividad empresarial. La RSC, por definición, consiste en asumir voluntariamente compromisos que van más allá de las obligaciones reglamentarias y convencionales, que deberían cumplirse en cualquier caso. Precisamente, la característica básica de la RSC como autorregulación lo que persigue es el diálogo social, entendido como la plataforma para reconciliar los intereses y las necesidades de las distintas partes de manera aceptable para todos ellos. (Mirones, 2011, pág. 11).

Por su parte, el autor nos habla de desarrollo sostenible. Si bien es cierto, toda empresa u organización debe adquirir responsabilidad social, también es cierto que el desarrollo sostenible no puede detenerse. Además habla acerca de reconciliar las necesidades y los intereses de las distintas partes implicadas.

El primer mandamiento de la RSC es no venderás como RSC lo que legalmente tienes que cumplir. Por tanto, si ser socialmente responsable implica ir más allá de la ley, deberemos conocer y establecer la diferencia entre las actuaciones derivadas de la existencia de obligaciones legales (normas, convenios y tratados internacionales y legislación nacional, regional y local) y las sustentadas sobre la voluntariedad de la adquisición de compromisos morales (normas y estándares voluntarios, códigos de conducta, compromisos corporativos, buenas prácticas, etc.). (Mirones, 2011, pág. 12).

Es interesante lo que dice Miguel Mirones acerca de la legalidad y la RSC, y nos invita a ir más allá de la ley refiriéndose por supuesto a sobrepasar los compromisos en base a normas, códigos de conducta y ética y buenas prácticas corporativas.

El sustento de la responsabilidad social de la empresa está en la concepción de la empresa como una organización que responde a criterios éticos de comportamiento. Las empresas son organizaciones que tienen una actividad, una meta a desarrollar, y para llevar adelante dicha actividad llevan a cabo diferentes actuaciones en el día a día. Las empresas van adquiriendo unos hábitos, un modo de hacer las cosas, partiendo de su libertad para actuar y para tomar sus decisiones. Esta forma de hacer las cosas, este carácter de las empresas, es precisamente lo que intenta orientar la ética empresarial, ayudando a que se vaya configurando una cultura empresarial que responda a las exigencias de los diferentes grupos de interés que rodean a la empresa. Partiendo de este marco de libertad en el que actúa la empresa, ésta se ve obligada a tener en cuenta las consecuencias de sus acciones y decisiones, a asumir su responsabilidad por todos aquellos actos y decisiones que afectan a sus diferentes stakeholders. (ÉTNOR, 2011, pág. 5).

Como vemos, en cada concepto acerca de la RSE se incorpora la ética organizacional como fundamento de las buenas prácticas de toda empresa. En el manual de ETNOR, una organización orientada a la ayuda social, nos explica que se debe convertir en hábito empresarial las actividades socialmente responsables ya que se requiere libertad de decisión para actuar y configurar una buena cultura empresarial que responda tanto a los grupos de interés como a los stakeholders o beneficiarios.

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del

medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (Cajiga, 2012, pág. 8).

Este autor propone hacer de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) una forma de gestión y de hacer negocios. El autor dice que la empresa se preocupa que sus operaciones sean sustentables tanto en los ámbitos económico, social, ambiental tomando en cuenta los grupos con que tiene relación; todo esto con una visión que se preocupa del respeto por las personas, valores éticos, comunidad y medio ambiente.

Características de la responsabilidad social empresarial (RSE)

Empresas responsables son aquellas que controlan y evalúan las condiciones del entorno y que se centran en las demandas de varios stakeholders, definidos como todos aquellos agentes que tienen que ver y se relacionan con la compañía. El compromiso con los grupos de interés o stakeholders es un requisito fundamental para el éxito empresarial en el siglo XXI. La creación de valor para todos aquellos implicados en el funcionamiento de la empresa es fundamental para compartir un objetivo común y afrontar los complejos problemas del entorno. Por ello, identificar aquellos grupos que más afectan o se ven afectados por la actividad cotidiana de la empresa, resulta de vital importancia para seguir avanzando en el proceso de implantación de cualquier tipo de estrategia, programa o iniciativa vinculada con la RSC. (Mirones, 2011, pág. 12).

La RSE se caracteriza por crear un ambiente en dónde las empresas responsables controlan y evalúan las condiciones de su entorno tomando en cuenta a todos los agentes involucrados y que se relacionan con ellos como lo indica Miguel Mirones. El compromiso con los stakeholders también es un requisito fundamental para el éxito y

saber en qué medida se ven estos afectados con los procesos y actividades de la empresa, de ahí poder elaborar estrategias para el beneficio conjunto.

La dimensión integral de la Responsabilidad Social Empresarial

La acción responsable “integral” implica el análisis y la definición del alcance que la Organización tendrá, en relación a las distintas necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas y de las sociedades con las que interactúa; de esta forma sus niveles de responsabilidad se pueden entender y agrupar.

En su dimensión económica interna, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

En su dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país.

En su dimensión social interna, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

En su dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio.

En su dimensión ecológica interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo

tanto, la prevención y en su caso remedio de los daños que causen o pudieran causar.

En su dimensión ecológica externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura. (Cajiga, 2012, pág. 11).

Juan Cajiga analiza la dimensión integral y se refiere a las distintas partes en tomar en cuenta cuando se analiza la responsabilidad social de una organización, y es así que este autor las organiza de tal manera que se puede entender más fácilmente sus competencias. La dimensión económica interna agrupa los trabajadores, dueños y/o accionistas de la empresa u organización, los cuales esperan que la empresa siempre genere utilidades y se mantenga con una buena gestión, en otras palabras sea sustentable. La dimensión económica externa tiene que ver con una distribución de bienes o servicios rentables para la comunidad, además de su aporte social y la participación activa de la empresa en planes y programas. La dimensión social interna nos habla de la calidad de vida de las personas involucradas en la empresa y su desarrollo integral como personas y familias de los trabajadores. En la dimensión sociocultural y política externa se mira que exista un entorno de mercado favorable para el desarrollo empresarial. La dimensión ecológica interna se preocupa del impacto ambiental que pueda generar los procesos, productos y servicios que genere u ofrezca la empresa. Finalmente la dimensión ecológica externa trata acerca de la preservación ambiental común para el bien de todos los seres humanos y como la empresa logra contribuir en ello.

Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social y sus actividades tienen que ser voluntarias e ir más allá de las obligaciones legales, pero en armonía con la ley. En conclusión, la responsabilidad social exige el respeto de los valores universalmente reconocidos y del marco legal existente. Con lo que, además, la empresa puede contribuir al desarrollo del país al maximizar los beneficios económicos, sociales y ambientales de sus actividades principales; realizar inversiones sociales y

filantropía estratégica e involucrarse en el debate de políticas públicas a nivel local, nacional e internacional, entre otras muchas acciones. (Cajiga, 2012, pág. 13).

Juan Cajiga también nos habla de la importancia de las condiciones en que debe darse la RSE, a más de ser voluntaria, esta debe cumplir con la ley e ir inclusive más allá y así contribuir con el desarrollo del país, maximizando beneficios tanto sociales, económicos y medioambientales.

A continuación el autor nos deja una lista de principios que toda empresa comprometida con la RSE debe implementar.

- Respeto a la dignidad de la persona;

Tiene que ver con el respeto hacia los demás sea cual fuere su situación económica, raza, genero, capacidades, ect; es decir por el simple hecho de ser persona y nada más.

- Empleo digno;

El empleo digno está dado por las labores que las personas realizan en el mismo, las cuales no deben atentar contra su integridad tanto física como moral. Además la remuneración debe ser consecuente con la actividad y el tiempo dedicado a la misma.

- Solidaridad:

Se refiere a un sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes, saber comportarse con las demás personas y mantener los lazos que nos unen con los otros.

- Subsidiariedad:

Tendencia favorable a la participación del Estado en actividades privadas o comunitarias.

- Contribución al bien común:

Las actividades y objetivos deben estar enfocados en el bien común los cuales están sobre los bienes individuales.

- Corresponsabilidad:

Es compartir la responsabilidad y saber corresponder de manera adecuada las acciones realizadas por la otra parte.

- **Confianza:**

Debe existir seguridad en todos los niveles de la empresa u organización y los unos deben tener la confianza que los otros van a responder de la mejor manera posible.

- **Ética en los negocios:**

Las empresas u organizaciones deben tener conciencia de sus actividades y del impacto que estas generan.

- **Prevención de negocios ilícitos:**

Debe existir una administración que permita un control eficiente sobre las tareas, especialmente sobre aquellas que tienen mayor incidencia de ser distorsionadas y/o tergiversadas a favor de negocios ilícitos.

- **Vinculación con la comunidad:**

Crear lazos que se fortalezcan con el trabajo en la comunidad y que permitan a la misma ser de utilidad tanto para ellos como para la organización.

- **Transparencia;**

Ser claros y concisos respecto de las actividades de la empresa y que dicha información esté disponible a todos los vinculados a la empresa y muchos casos al público en general.

- **Honestidad y legalidad:**

Actuar de acuerdo a la legislación sin sobrepasar los límites ni omitir cuestiones que pueden considerarse ilegales así como actuar de acuerdo al pensamiento de la empresa con decencia y justicia.

- **Justicia y equidad:**

Todos deben ser tratados por igual, nadie está por encima de la ley y todos tienen derecho a ser juzgados de la misma manera.

- **Empresarialidad:**

Es la cultura empresarial que permite a la organización contar con una mejora continua así como trabajar en actitudes y aptitudes de las personas que en esta trabajan para tomar las mejores decisiones que afecten de manera positiva a dicha organización.

- **Desarrollo social:**

La empresa debe trabajar sin olvidar a la sociedad donde esta se desenvuelve ya que afecta de manera directa o indirecta a su desarrollo de acuerdo al tipo de actividad que realice.

Miguel Romero por su parte nos habla de principios de la Responsabilidad Social Corporativa en donde mantiene un enfoque similar a Cajiga pero que complementa en el sentido de mostrar más interés con los aspectos legales.

Rendición de cuentas: Consiste en que una organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Transparencia: Consiste en que una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente.

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

Comportamiento ético: Consiste en que el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implica el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.

Respeto a los intereses de las parte interesadas: Consiste en que una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aún y cuando los objetivos de la organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener

en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización.

Nota.- Las partes interesadas podrían tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad.

Respeto al principio de legalidad: Consiste en que una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Respeto a la norma internacional de comportamiento: Consiste en que la organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.

La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.

Respeto a los derechos humanos: Consiste en que una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.

Una organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada. (Romero, 2010, pág. 4).

El autor nos habla de rendición de cuentas, transparencia, principio de legalidad, ética empresarial, respeto a las normas de comportamiento y derechos humanos, aspecto que me parece sumamente importante ya que dice que una organización no debe tomar beneficio cuando una actividad impacta o vulnera al ser humano en cualquiera de sus facetas o puntos de vista que se mire.

¿Cuál Responsabilidad Social?

Está en boga y se propaga una interesante corriente que orienta a propietarios y directivos de empresas a fijarse en lo que ocurre en su interior respecto de las condiciones de vida de sus trabajadores, no solamente en sus lugares de trabajo, sino también en sus hogares, así como de lo que sucede en el entorno, urbano o rural, donde desarrollan sus actividades. Actitudes como las narradas les permiten sensibilizarse socialmente al descubrir la preocupante realidad que suele agobiar a obreros y empleados, a barrios y comunidades mayores. Mejor si pueden encontrar apoyo y colaboración en otras personas que piensen igual y que quieren actuar. Las motivaciones que generan ese tipo de acciones pueden ser variadas; pero lo cierto es que, con esa actitud y la puesta en marcha de determinados y bien organizados programas, se consiguen mejoras ambientales y sociales que benefician, a veces, a quienes integran las mismas empresas, como cuando se facilitan o canalizan préstamos para viviendas o educación, y en otras ocasiones a comunidades enteras, cercanas o lejanas. Esa es la denominada responsabilidad social empresarial, a la que me he referido en anteriores ocasiones, al conocer logros alcanzados y agradecimientos impercederos. Incluir a la empresa, de alguna manera, en la solución de los problemas sociales denota sensibilidad y patriotismo. Es algo que si se llegara a multiplicar disminuiría las diferencias creadas por las necesidades básicas insatisfechas, no solamente materiales, sino también cívicas, que ni el Estado ni todas sus instituciones, nacionales, seccionales o específicas de prestación de servicios, consiguen cubrir plenamente, por su dimensión y complejidad, ya que supera los recursos humanos y económicos de que disponen. Por eso es importante el concurso complementario de las personas que, por filantropía o por sus convicciones y compromisos religiosos, realizan labores altruistas para paliar o solucionar los problemas ajenos, con una entrega que suscita emulación y gratitud. El agradecimiento por parte de los favorecidos con acciones que desbordan las exigencias legales es muy diferente al que se guarda a los dirigentes políticos que, en cumplimiento de sus deberes, cumplen sus ofrecimientos de campaña consignados en sus planes de trabajo. Y es diferente

porque no es la consecuencia del cumplimiento de un deber o compromiso, sino porque ha nacido de nobles sentimientos como los de solidaridad o afecto. (El Comercio, 2014, pág. 10).

En este fragmento sacado de un artículo del diario El Universo nos habla de la popularidad que está tomando la responsabilidad social en nuestro país en el sentido de que cada vez más los empresarios o directivos de organizaciones se preocupan más de las vidas de sus trabajadores, su entorno laboral y familiar. De esta manera, al sensibilizarse con el trabajador, la organización se preocupa de su situación que muchas veces es precaria y angustiante para la persona afectando su trabajo el mismo que a la larga afecta a la empresa u organización. Por ello es importante que sea cual fuere el motivo empresarial o personal para colaborar de manera socialmente responsable, sea por convicción, así la gratitud de la persona beneficiaria creará a la larga buenos sentimientos entre las partes involucradas.

2.1.3 Plan de Responsabilidad Social

Un Plan de Responsabilidad Social es un documento que tiene como propósito obtener información objetiva y confiable sobre las acciones de RSE de las empresas y relevar la opinión de la población sobre el tema. Además sirve como documento referente para el compromiso de las empresas a contribuir con el desarrollo económico trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad y la sociedad en su conjunto con el objetivo de mejorar la calidad de vida de todos los grupos involucrados. (Ferre, 2007, pág. 8).

Un Plan de Responsabilidad Social no es más que la planeación de un modelo de RSE, además, como nos dice Ferre Zuleika, es un documento que nos permite obtener información objetiva y confiable sobre las acciones que la RSE debe tomar, sirviendo también como referente de empresas que deseen contribuir con el desarrollo económico trabajando en conjunto con las familias, sociedad, empleados y demás involucrados.

Un Plan de Responsabilidad Social se genera con el objeto de que la empresa asuma un sistema de gestión ético, basado en las directrices de RSC y que éstas puedan generar ventajas competitivas. Las empresas más responsables en el panorama internacional y nacional son las más sostenibles, es decir, las que están generando más rentabilidad y beneficios a largo plazo. (Mirones, 2011, pág. 30).

Miguel Mirones por su parte nos muestra el objetivo de un Plan de RSE el cual se centra en que la empresa asuma un sistema ético principalmente y nos refiere a que las empresas más exitosas son aquellas que asumen un rol socialmente responsable generando más rentabilidad y beneficios en el largo plazo.

“Un proyecto integrado sobre responsabilidad social empresarial implica producción, investigación, docencia y extensión y constituye un paso más en la construcción de una iniciativa orientada a sensibilizar a la comunidad académica y empresarial sobre la responsabilidad social.” (Valverde, 2012, pg. 11).

Jeannette Valverde en cambio nos dice que un proyecto de RSE debe ser integral y que implica investigación, producción, docencia y extensión; todo ello para contribuir a la construcción de iniciativas que sensibilicen a académicos y empresarios acerca de la responsabilidad social.

10 pasos para crear un buen Plan de Responsabilidad Social

Según Jenny Melo existen 10 pasos para crear un Plan de Responsabilidad Social los cuales se detallan a continuación:

- Prepare un “inventario de responsabilidad social” de lo que su compañía está haciendo ahora. Aquí hay unos pocos ejemplos: donar tiempo y dinero a causas y beneficencia, reciclando, uso de bicicleta para ir al trabajo, promover trabajo saludable y vida saludable en los trabajadores. Piense en su inventario de responsabilidad social como un resumen de sus

actividades de las actividades llevadas a cabo por su empresa, aún si está incompleto.

- Entre en un diálogo con los grupos de interés de su compañía, y averigüe lo que es significativo para ellos. Los grupos de interés pueden incluir cualquier grupo impactado por la empresa, aún si no hay una relación comercial directa (por ejemplo, puede ir más allá de los proveedores e incluir a la comunidad local).
- Establezca relaciones con los miembros clave de su comunidad (por ejemplo, asociaciones de comercio, comercio, principales organizaciones benéficas) para ver si hay necesidades que su compañía debido a sus competencias específicas podría abordar.
- Revise las relaciones con los grupos de interés y evalúe como ellos afectan a la compañía y viceversa. Considere cuidadosamente sus peticiones y cuáles de ellas son razonables.
- Asegúrese de que todos los niveles de la compañía están involucrados en el programa de responsabilidad social, desde la alta dirección hasta los empleados de primera línea. Anime y motive a cada uno para hacer parte de un equipo que hace la diferencia.
- Un plan de responsabilidad social debe traducirse en acciones concretas, identificando a los responsables de hacer que las cosas sucedan, la autoridad que tienen para su realización, los recursos a utilizar, las etapas, los plazos y las prioridades que deben perseguirse.
- El enfoque de responsabilidad social de la compañía debe reflejar la manera como la compañía hace negocios. Por ejemplo, el enfoque de responsabilidad social de una compañía no debería rebajar el valor de su marca.
- Las acciones deben llevarse a cabo de forma proporcional con los recursos de la empresa, de lo contrario, éstas no serían sostenibles y terminarían convirtiéndose en el corto plazo en una moda pasajera, o en un ejercicio de relaciones públicas mal concebido.

- Una empresa debe seleccionar un grupo de beneficencia, que encaje con sus principales competencias, para brindarle soporte. Esto le permitirá a la empresa tener un impacto más significativo en la comunidad.
- Finalmente, debe haber forma de evaluar el plan de responsabilidad social. Una compañía puede evaluar su plan a la luz de metas específicas y medibles establecidas desde el principio. Una adecuada evaluación pondrá de manifiesto el valor de todo el proceso. (Melo, 2009, pág. 35).

Según la autora Jenny Melo, estos son los 10 pasos ideales en la construcción de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial. Esto va desde un inventario de responsabilidad social que refleja por un lado esa necesidad de dicho plan. Diálogo con los grupos de interés, relaciones con los grupos de la comunidad, evaluación del impacto que tendrá el Plan tanto con los empleados, accionistas así como los agentes externos, beneficiarios y demás involucrados. Los recursos deben ser proporcionales al alcance económico de la empresa. Seleccionar a los beneficiarios o grupos de beneficencia y finalmente evaluar de forma objetiva el plan.

Valor compartido y la Responsabilidad Social

Los enfoques de medición que vinculan los resultados sociales con los resultados del negocio son vitales para generar valor compartido para las empresas y soluciones escalables a problemas sociales. Medir efectivamente el valor compartido comienza con la existencia de una estrategia de valor compartido bien diseñada. Para elaborar una estrategia de este tipo, las empresas deben identificar problemáticas sociales clave en qué enfocarse, planificar las actividades de negocio necesarias para implementar dicha estrategia y modelar de forma anticipada los beneficios sociales y del negocio en relación con los costos proyectados. Del mismo modo, la medición del valor compartido, evalúa los avances y resultados, generando datos y perspectivas sobre los que se puede actuar para afinar las estrategias de valor compartido. (Porter, 2011, pág. 6).

Si bien es cierto la responsabilidad social es actualmente un principio que manejan muchas empresas y lo llevan a la práctica, no hay que verlo desde un punto de vista caritativo en donde el dinero se aparta de la empresa para beneficio social o ambiental y simplemente se cumple con las normas y leyes que los gobiernos exigen, sino que desde el punto de vista del valor compartido, el sentido de la responsabilidad social se transforma automáticamente en algo que genera valor tanto para la empresa, el estado, la empresa privada, comunidad y todos los involucrados en la actividad que genera este valor. Es decir que el valor compartido está generando riqueza en sí mismo al tiempo que los demás actores sociales, empresariales, estatales se benefician también de ser responsables. Sin embargo, es necesario saber enfocar los esfuerzos y diseñar una estrategia que permita conseguir buenos resultados identificando primeramente los problemas sociales o ambientales.

Crear valor compartido a partir de re-concebir productos y mercados se refiere el crecimiento de los ingresos, la participación de mercado y la rentabilidad conseguidos a través de los beneficios medioambientales, sociales y económicos generados a través de los productos o servicios de una compañía. Crear valor compartido a partir de redefinir la productividad en la cadena de valor se refiere a las mejoras en las operaciones internas que mejoran los costos, el acceso a los insumos, la calidad y la productividad logradas a través de mejoras medioambientales, mejor utilización de los recursos, inversión en los empleados, capacidad de los proveedores y otras áreas. Crear valor compartido a partir de la facilitación del desarrollo de clusters locales se refiere a mejorar el entorno externo para la compañía mediante inversiones en la comunidad y fortalecimiento de los proveedores locales, instituciones y la infraestructura local de manera que ayude a aumentar la productividad del negocio. (Porter, 2011, pág. 7).

Michael Porter nos habla de cómo crear valor compartido, esto puede ser a través de la mejora en utilización de recursos, mejorando el entorno externo mediante inversiones a la comunidad, redefiniendo los procesos productivos, reconcebir los productos o

servicios y así lograr crear este valor que tiene que ver no solo con el aporte mediante la responsabilidad social sino con generar valor en todos los aspectos incluyendo por supuesto el económico.

2.1.4 Inclusión Social

El termino inclusión aparece en los años 90 para sustituir el termino de integración, el uso del término se relacionó inicialmente con los procesos pedagógicos para plantear el modo como en la escuela se debe dar respuesta a la diversidad.

El termino inclusión fuera del ámbito escolar pretende recoger las diferencias individuales y la diversidad de las personas, de esta manera no se asigna una connotación negativa a la diversidad, por el contrario la visualiza como una posibilidad de riqueza social. Consecuente con esto, la UNESCO 1994. Declaración de Salamanca y Marco de acción para las necesidades educativas especiales inclusión y la diferencia son conceptos tenidos en cuenta en escenarios políticos, sociales, laborales y organizacionales, y a partir de allí se definen políticas, programas y proyectos encaminados a favorecer la equidad y la igualdad entre los ciudadanos sin importar sus características físicas, mentales, sociales, contextos culturales, etc. Hablar de inclusión supone el respeto por la dignidad de las personas y por consiguiente de su libertad y determinación, así como el reconocimiento de sus plenos derechos: a la vida, al trabajo, a la educación, a la salud.

La inclusión social responde entonces a la equidad y el respeto hacia las diferencias, beneficia a los colectivos independientemente de sus características, sin etiquetar ni excluir, pretende proporcionar un acceso equitativo, haciendo ajustes permanentes para permitir la participación de todos y valorando el aporte de cada persona a la sociedad.

Este concepto entonces le apuesta al supuesto de que los seres humanos con sus diferencias tienen el mismo valor sin importar sus características, su forma de pensar y de ser en el mundo. (Vallejo, 2012, pág.11).

La autora Eugenia Vallejo nos habla de los inicios del término, el cual aparece en los 90 sustituyendo el de integración, incluyéndose en la pedagogía para tratar temas acerca de la diversidad. Ya fuera del ámbito escolar, el término inclusión pretende dar una connotación positiva a la diversidad. Desde la Declaración de Salamanca en 1994 se han definido políticas, programas y proyectos orientados a favorecer la equidad e igualdad de todos los ciudadanos sin importar raza, color, género, características físicas o mentales. Entonces el término de inclusión social se definiría como el respeto hacia las diferencias, sin etiquetar ni excluir dando acceso y oportunidades a todos por igual.

La inclusión social de cualquier persona, colectivo o territorio pasaría pues, en primer lugar, por el acceso garantizado a la ciudadanía y a los derechos económicos, políticos y sociales correspondientes a la misma, así como las posibilidades de participación efectiva en la esfera política. Este acceso es especialmente problemático para algunos colectivos, como la población extranjera, sobre la que no solamente pesa la barrera a la participación económica regular en el mercado formal (que depende directamente de la tenencia de permisos de residencia y trabajo), sino también la negación del pleno derecho al sufragio activo y pasivo. Sin embargo, y al margen de este caso más extremo, existen un sinnúmero de grupos y colectivos sociales que no tienen reconocidos sus derechos sociales o que, aun teniéndolos, los recursos a los que éstos les permiten acceder resultan inadecuados a sus características u opciones personales. Nos referimos, por ejemplo, al caso de las personas con discapacidades, con enfermedades mentales, u otros casos; puesto que el acceso a las políticas sociales también forma parte de dicha acción del estado de reconocimiento de los derechos de protección social de la ciudadanía en caso de necesidad.

En segundo lugar, la inclusión social de toda persona o grupo social pasaría por la conexión y solidez de las redes de reciprocidad social, ya sean éstas de carácter afectivo, familiar, vecinal, comunitario u de otro tipo. Las redes sociales y familiares son un elemento constituyente de las dinámicas de inclusión y exclusión social. Así, resulta importante señalar el hecho de que no sólo la falta

de conexión con estas redes puede determinar en gran medida la exclusión o la inclusión social de una persona o colectivo, sino que también las características específicas y los sistemas de valores y de sentidos que éstas tengan son extremadamente relevantes. (Subirats, 2006, pág.5).

Por su parte Joan Subirats nos dice que la inclusión social es el acceso garantizado para cualquier persona en los ámbitos económicos, políticos y sociales ya que para algunos grupos este acceso es problemático, en algunos casos por su legalidad y en otros si tienen problemas físicos o mentales. El autor nos habla también de conexiones entre redes de reciprocidad social ya sean estas familiares, laborales, vecinales y demás ya que estas constituyen en sí la dinámica de la inclusión o exclusión social.

Los conceptos de ciudadanía e inclusión social tienen orígenes y trayectorias muy distintas. Sin embargo, en este nuevo contexto más complejo y “líquido” al que nos enfrentamos, nociones como la de la ciudadanía son revisadas bajo nuevos prismas que acumulan la experiencia y el conocimiento de la época que vamos dejando atrás para dar cuenta del presente, con sus necesidades y sus retos.

Poner en relación los conceptos de ciudadanía e inclusión social nos permite ampliar y enriquecer aquella perspectiva jurídico-política que habla de los derechos y los deberes de la ciudadanía respecto al estado y al conjunto de la sociedad, enfatizando las grandes desigualdades existentes en el acceso a los recursos que permiten un efectivo cumplimiento de los derechos y deberes en cuestión. Desde nuestro punto de vista, al hablar de inclusión social cabe defender un concepto de ciudadanía que introduzca, por una parte, una perspectiva de participación activa en las tres grandes esferas: la economía, mediante una presencia activa en la producción de valor social dentro o fuera del mercado; la política, mediante el ejercicio activo de una ciudadanía de pleno derecho; y las redes sociales y familiares como expresión de la identidad y la pertenencia comunitaria y como factores de prevención y protección ante la exclusión. En este planteamiento, además, es necesario explicitar e incorporar la

perspectiva espacial que entiende el territorio como un factor condicionante de base que preside las posibilidades de relación con el estado, el mercado y las redes sociales y/o familiares y, por tanto, condiciona el desarrollo de los individuos y los grupos sociales. (Subirats, 2012, pág. 38).

Joan Subirats también nos habla de conceptos como el de ciudadanía el cual en la actualidad es visto desde una nueva óptica en donde la inclusión social nos ha brindado más matices en cuanto a las necesidades de la persona tanto en los ámbitos, económicos, políticos y de redes sociales y familiares.

En el pasado, la visión asistencialista y la caridad marcaban las acciones del Estado, dirigidas a los grupos calificados, según los conceptos de aquella época, como “vulnerables” o “en riesgo”; dicha visión quedaba demostrada con la prestación de servicios de escasa calidad en asilos, correccionales y albergues. Estos servicios no eran sino centros de hacinamiento y mal trato para aquellas personas cuyo único pecado fue ser adultos mayores, pobres. Con la promulgación, en 2008, de ese hito de la revolución ciudadana que es la Constitución de la República, el Estado ecuatoriano pasó de ser un Estado de derecho a un Estado Garante de Derechos; caracterizado por ser fuerte, incluyente y primer responsable frente al cumplimiento de obligaciones con la sociedad. Tal situación se da pues asumió, por primera vez en su historia, la atención y el servicio a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos mayores, entre otros grupos, como política de protección para aquellas personas que hubiesen sufrido vulneración a sus derechos.

En efecto, el Estado ecuatoriano define hoy, como prioridades, la erradicación de una vez por todas de las desigualdades, de la exclusión, la discriminación o violencia de cualquier tipo, así como las nuevas formas de esclavitud – materializadas en la trata y tráfico de personas, la violencia intrafamiliar, la explotación sexual, el trabajo infantil, la mendicidad y otros flagelos que atentan contra la dignidad humana. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013, pág. 6)

El Ministerio de Inclusión Económica y Social también destaca su opinión de acuerdo a la evolución principalmente en la manera de pensar de la política nacional. El Estado en especial ha pasado de tener un pensamiento asistencialista y de caridad a dar las garantías necesarias que tanto niños como adultos mayores requieren para su bienestar, además personas que tienen capacidades especiales que antes eran objeto de lástima en su mayoría han pasado jugar un rol fundamental en la fuerza laboral siendo así que ya no se vulneran sus derechos como en el pasado.

Los adultos mayores son una realidad importante porque en su voluntad se engloban todas las sabidurías. Son grandes porque han prolongado su existencia y contemplan con agrado las huellas marcadas en sus caminos. Existe grandeza en los adultos mayores porque han tenido carácter y fuerza de voluntad para la conquista de las cosas importantes y las no tan importantes, en un momento cuando la vida y el corazón son alimentados por la experiencia. Para los adultos mayores, su vida fue su más importante proyecto y, para conseguir sus metas, no sólo debe acompañarles un cielo despejado, sino su propia fuerza y la mano del Estado para enfrentar los tramos finales de aquellos interminables caminos. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013, pág. 7).

En cuanto a los adultos mayores, el Ministerio de Inclusión Social también menciona la importancia de aquellos que en días pasados han dejado su huella marcada con la sabiduría que hoy nos pueden brindar porque a pesar que no brillan como antes son una prueba en vida de la fortaleza, la voluntad, el trabajo duro, la experiencia y todo aquello que ha hecho de ellas personas dignas que no pueden quedar relegadas en la escala social, económica o política.

¿Quiénes son los más excluidos socialmente?

La inclusión es la respuesta a la exclusión, ¿quienes son los excluidos entonces?

Las personas excluidas son aquellas que sufren la negación de sus derechos como

personas, los que no disfrutaban sus derechos básicos porque la sociedad no se los reconoce, no los contempla dentro de los bienes, servicios y oportunidades de crecimiento, o porque no pueden reclamarlos. Los excluidos son “personas que se encuentran en una situación de desigualdad que por diversos factores históricos, políticos, económicos, culturales, biológicos se presenta en grupos de población, impidiéndoles aprovechar las riquezas del desarrollo humano”. Los excluidos cambian con el tiempo, años atrás eran los judíos, los zurdos, los enfermos mentales, los gitanos, los actores o los portadores del virus del Sida a quienes se les negaban las posibilidades de desarrollo y veían limitadas su oportunidad de elegir; con el paso del tiempo los grupos de exclusión han cambiado, hoy por hoy muchos de los excluidos son reconocidos y aceptados como diferentes, ahora tienen las mismas oportunidades de acceso a bienes, servicios y posibilidades de desarrollo y crecimiento. Hoy los excluidos son las personas que tienen una condición diferente resultado de sus limitaciones visuales, auditivas, físicas, mentales o cognitivas; para ellos las oportunidades de acceder al trabajo o al estudio son limitadas en la medida que las instituciones sociales en muchos casos no los visibilizan ni brindan condiciones para asegurar su desarrollo profesional, académico o cultural acorde a sus necesidades. (Vallejo, 2012, pág.13).

La autora Eugenia Vallejo nos habla de la exclusión cuya respuesta es obviamente la inclusión. Los excluidos son aquellos que no tienen los mismos derechos, que por razones históricas, culturales, biológicas y demás no han podido aprovechar la riqueza del desarrollo humano. E la actualidad se ha cambiado mucho acerca de la forma en cómo eran tratados los excluidos, siendo así que se trata de ofrecer igualdad de condiciones a pesar de sus limitaciones y hoy esas limitaciones se las ve y acepta como diferencias.

Las redes sociales para la inclusión y participación social

No es exagerado decir que este nuevo “matrimonio”, redes sociales y movimientos sociales, ha marcado una ruptura histórica de la indiferencia. Los trinos, entradas en blogs, debates en foros virtuales y post en Facebook de muchos ciudadanos atentos a sus realidades ponen en la pared de la vergüenza a todas esas situaciones y actores que, de una u otra forma, afecta el orden social desde cualquier arista. Es por esto que no es equivocado afirmar que, en las redes sociales, uno de los más profundos cambios que se ha producido a favor de la inclusión es la transformación de las relaciones entre los diferentes actores, generando niveles mucho más activos de participación efectiva, global, inmediata y mediática. (Vallejo, 2012, pág.51).

La autora nos habla también del papel que ha jugado las redes sociales en la inclusión social en un tiempo en el que la sociedad se hallaba bastante fragmentada y no tenía muchos espacios de opinión. Las redes sociales han cambiado el modo en que los distintos actores sociales se relacionan dando la oportunidad de opinar sin tanta censura y creando un espacio de intercambio no sólo de ideas sino también de conocimiento pluricultural y diverso en donde la tecnología es ahora la que juega este rol tan importante y que da oportunidad a todos de encontrar un escenario en donde manifestarse.

2.2 Marco Referencial

La empresa HAYCOM de Costa Rica

Antecedentes

La empresa HAYCOM inició como distribuidora de algunas marcas de licores. En 1992, firmó alianzas estratégicas con dos importantes multinacionales: Bacardi y Diageo. Ahora la empresa distribuye licores en todo el país y cuenta

con tiendas libres de impuestos. Trabaja con más de 50 marcas de los países más prestigiosos del mundo.

Hace 2 años, HAYCOM incorporó la responsabilidad social empresarial como parte de su gestión de negocios y se ha comprometido con el bienestar de todos los públicos con los que se relaciona mediante la construcción de relaciones cimentadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo.

La prioridad de la empresa es promover una cultura adecuada de consumo de licor, basada en la educación y comunicación transparente con todos los actores del mercado.

Como organización, HAYCOM reconoce que sus responsabilidades van más allá de la ley y se enfocan a generar valor en lo económico, lo humano, lo ambiental y lo social. Una de sus metas es contribuir al bienestar social de las comunidades donde operan. Esta empresa fomenta un consumo y servicio responsable de las bebidas alcohólicas y se compromete a apoyar proyectos de educación que permitan el cambio y la superación. Uno de esos proyectos es el Programa Learning for life. Learning for life es un programa que consiste becar a estudiantes de escasos recursos para que realicen sus estudios en el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). Las becas son totales e incluyen los costos de materiales, giras, transporte y alimentación. (Valverde, 2012, pág. 36).

La empresa distribuidora de licores, HAYCOM de Costa Rica es una empresa que tan sólo hace 4 años implementó la responsabilidad social como parte de su gestión. Es prioridad para ellos promover una cultura de consumo basada en la educación y comunicación transparente, reconoce que sus responsabilidades van más allá de la ley y se enfocan en generar valor humano, económico, social y ambiental. Inclusive cuenta con programas de becas a estudiantes que cubren prácticamente la totalidad de los costos.

Implementación

HAYCOM estaba interesada en complementar la educación de las personas que trabajan directamente con sus productos. Su meta es promover el consumo responsable de las bebidas alcohólicas, por ello se alió con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para incluir dentro del plan de estudios de la carrera de bartender 3 materias sobre qué es el alcohol y cómo se sirve.

Además, en el 2008, creó una alianza público privada entre diferentes actores para becar a estudiantes en carreras afines a su área de negocio. Como parte de la alianza, participó HAYCOM, como empresa privada, el INA, del sector público y el Club de Leones de Moravia, de la sociedad civil.

La empresa es la encargada de patrocinar las becas a los estudiantes. El INA se encarga de capacitar a los estudiantes y brindarles la orientación necesaria en relación con sus estudios. Además, el Instituto se encarga de reclutar a los interesados por medio de una entrevista realizada por su departamento de orientación y trabajo social. El Club de Leones de Moravia se encarga de la transferencia de fondos a los becados.

Al finalizar sus estudios, los estudiantes deben realizar una práctica profesional en hoteles y restaurantes interesados en recibirlos. Algunos reciben oferta para trabajar después de finalizado el periodo de práctica.

Los estudiantes avanzados y ya graduados colaboran con HAYCOM en actividades propias de la empresa como los eventos de bartender. Esta práctica asegura el seguimiento de que la empresa hace a los jóvenes durante el programa y la práctica. (Valverde, 2012, pág. 38).

Como HAYCOM estaba interesada en la educación de sus trabajadores, hizo una alianza estratégica con el Instituto Nacional de Aprendizaje e incluir la carrera de bartender 3 que trata acerca de lo qué es el alcohol y como se sirve. Ha credo alianzas público privadas para becar estudiantes con carreras afines y recluta a los estudiantes una vez finalizada la carrera en actividades propias de la empresa.

Beneficios

Los jóvenes de bajos recursos obtienen posibilidades de superación, capacitación e inserción en el mercado laboral.

La empresa HAYCOM fomenta la capacitación de personas para que trabajen en su área de operación.

Los jóvenes apoyan a la empresa en actividades como los eventos de bartender donde obtienen experiencia.

Los hoteles y restaurantes pueden recibir el apoyo gratuito de practicantes y se puede facilitar el reclutamiento de personal.

El Club de Leones recibe una parte de los fondos para financiar sus proyectos de desarrollo de la comunidad.

El INA puede destinar becas a estudiantes de otras áreas. (Valverde, 2012, pág. 39).

Anteriormente se detallan los beneficios obtenidos por implementar la responsabilidad social, los cuales incluye el apoyo a estudiantes de bajos recursos, alianzas estratégicas con empresas que apoyan tanto financieramente como con becas de estudios, lugares como hoteles y restaurantes que acogen a estudiantes apoyados por HAYCOM una vez finalizada la carrera, entre otros.

2.3 Bases jurídicas

Con respecto a la Responsabilidad Social, en la Constitución Ecuatoriana se pueden ver los siguientes artículos relacionados con la misma y que avalan una buena gestión y el manejo de una responsabilidad social en la empresa y organismos.

Constitución de la República del Ecuador

Estos artículos tienen como base el buen vivir o sumak kawsay, el cual es un sistema compuesto por personas, comunidades, pueblos y nacionalidades con derechos y

responsabilidades el cual tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de las personas así como la construcción de un sistema económico justo, democrático y solidario, proteger y promover la diversidad cultural, recuperar y conservar la naturaleza y fomentar la participación y el control social entre otros.

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay.

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

En este artículo podemos apreciar como el Estado a través de la Constitución prioriza la integridad del ser humano tomando en cuenta un desarrollo organizado y sostenible en donde los pueblos gocen de un buen vivir a través de un marco que garantiza una convivencia armónica entre ellos.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008, pág. 85).

Los objetivos antes mencionados garantizan tanto derechos como obligaciones por parte no solo del Estado sino de todas las personas, empresas, organizaciones y demás que formamos parte del sistema social ecuatoriano.

Es así que el Estado ecuatoriano tiene también deberes y responsabilidades como las que estas a continuación.

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.

3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.
4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

Así también no debemos olvidar que el Estado debe cumplir con los deberes mencionados en el artículo 277 de la Constitución los cuales están alineados al crecimiento sostenible y sustentable de la sociedad ecuatoriana. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008, pág. 86)

Los siguientes artículos nos hablan de la inclusión y equidad.

Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura,

comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

Art. 342.- El Estado asignará, de manera prioritaria y equitativa, los recursos suficientes, oportunos y permanentes para el funcionamiento y gestión del sistema. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008, pág. 101).

Estos artículos nos hablan de la inclusión social y equidad que funcionan como sistema articulado al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema descentralizado de planificación participativa y esta guiado por principios de igualdad, equidad, interculturalidad entre otros, el cual se compone de ámbitos de educación, salud, seguridad, gestión de riesgos, deporte, cultura, vivienda, seguridad humana, etc.

De los adultos mayores y la inclusión social de acuerdo a la Constitución.

“Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los campos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad...” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008, pág. 17).

Claramente la Constitución del Estado nos hace saber que a partir de los 65 años de edad se consideran adultos mayores y que tienen derechos prioritarios tanto en lo público como lo privado.

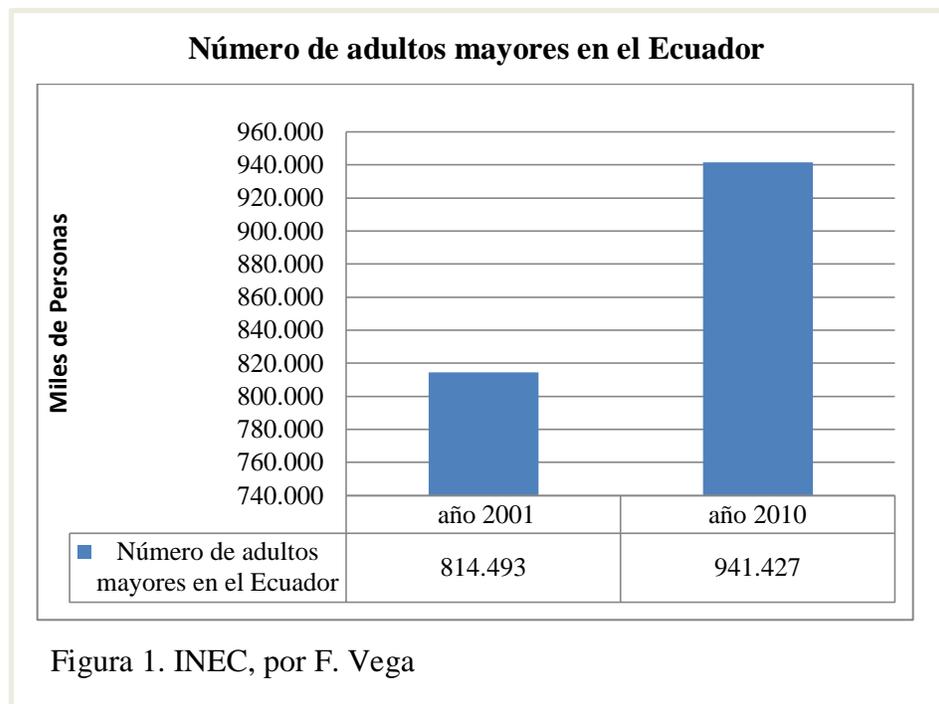


Figura 1. INEC, por F. Vega

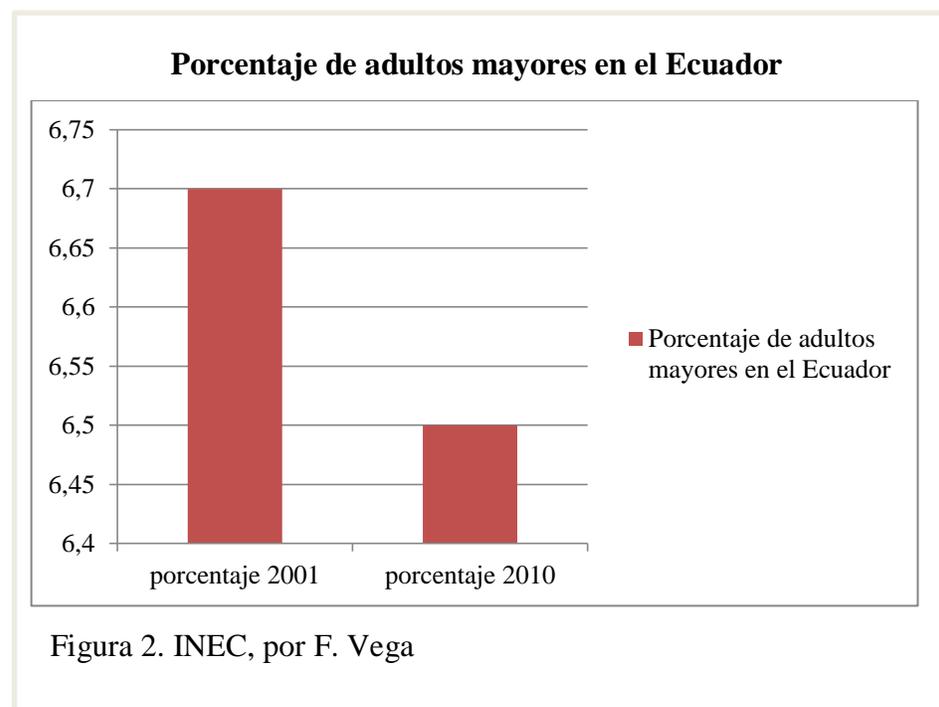


Figura 2. INEC, por F. Vega

Como apreciamos en las figuras anteriores, a pesar que la cantidad de adultos mayores en el Ecuador ha aumentado en más de cien mil personas en un período de 10 años, de acuerdo a la población total el porcentaje ha disminuido de 6,7 % a 6,5% por lo que podemos deducir que la población del Ecuador es cada vez más joven.

Ley de Control de Poder de Mercados

En cuanto a los recursos que se podrán obtener del estado en la labor de CEPIM, tenemos regulaciones muy claras en la ley orgánica de Control de Poder de Mercados que nos orientan en cuanto a la utilización correcta de esos recursos y la evaluación a ser sometida la entidad u organización que los utilice y de qué manera.

Art. 29.- Ayudas Públicas.- Se podrán otorgar ayudas por el Estado o mediante la utilización de recursos públicos, por el tiempo que fuere necesario, por razones de interés social o público, o en beneficio de los consumidores. Procederá el otorgamiento de ayudas públicas en los siguientes casos:

- a) Las ayudas de carácter social concedidas a un sector de consumidores, siempre que se otorguen sin discriminaciones basadas en quien provea los bienes y servicios que se puedan adquirir con dichas ayudas;
- b) Las ayudas destinadas a la garantía de derechos para personas o grupos de atención prioritaria, o que de acuerdo con la Constitución requieran de medidas de acción afirmativa.
- c) Las ayudas destinadas a reparar los perjuicios ocasionados por fenómenos naturales o por otros acontecimientos de carácter excepcional;
- d) Las ayudas concedidas con el objeto de favorecer la economía de determinadas regiones de la República, en la medida en que sean necesarias para compensar las desventajas económicas que las aquejen.
- e) Las ayudas destinadas a favorecer el desarrollo económico de regiones y grupos sociales en los que el nivel de vida sea anormalmente bajo o en las que exista una grave situación de desempleo o subempleo;
- f) Las ayudas para fomentar la realización de un proyecto estratégico de intereses nacionales o destinados a poner remedio a una grave perturbación en la economía nacional;
- g) Las ayudas destinadas a facilitar el desarrollo de determinadas actividades o de determinadas regiones, siempre que no alteren las condiciones de los intercambios en forma contraria a lo previsto en esta Ley o al interés común;

- h) Las ayudas orientadas a impulsar la producción y transformación de alimentos, destinadas a garantizar la soberanía alimentaria y que se otorguen a pequeñas y medianas unidades de producción comunitaria y de la economía popular y solidaria;
- i) Las ayudas destinadas a promover la cultura y la conservación del patrimonio, cuando no alteren las condiciones de los intercambios y el régimen de la competencia en contra del interés común; y,
- j) Las demás categorías de ayudas que se establezcan mediante ley. (Ley de Poder de Control de Mercados, 2011, pág. 17).

La Ley de Control de Poder de Mercados nos ofrece un panorama más claro acerca del destino del dinero que tiene que ver con la ayuda destinada para el desarrollo del país.

Art. 31.- Evaluación de las Ayudas Públicas.- La Superintendencia de Control del Poder de Mercado examinará permanentemente las ayudas públicas conferidas en virtud de las disposiciones de este capítulo, y evaluará que cumplan con los fines que motivaron su implementación. Salvo en los casos en que no se trate de actividades o sectores económicos reservados exclusivamente al Estado, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado propondrá las medidas apropiadas para el desarrollo progresivo del régimen de competencia en las actividades o los sectores beneficiarios. (Ley de Poder de Control de Mercados, 2011, pág. 17).

La evaluación de la ayuda económica por parte de entidades públicas consta dentro de la reglamentación de la Superintendencia de Control de Poder de Mercados, siendo así que los recursos obtenidos a partir de organismos gubernamentales deben ser utilizados exclusivamente para los propósitos conferidos a la ayuda social en el caso de CEPIM.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva - explicativa ya que ayuda al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. Además de la aplicación del marco lógico en esta investigación que es la relación causa-efecto lo que nos permitirá atacar directamente las causas por las que se han generado el problema de investigación y llegar a su solución.

3.2 Diseño de la investigación

La investigación se la realizará principalmente en CEPIM en donde se recolectará la información de archivos de la organización, se procederá a realizar entrevistas a directivos y encuestas al personal, familias beneficiarias y empresas del sector donde la organización tiene su campo de acción. Además se realizará investigación bibliográfica en donde se analizarán cuatro temas fundamentales: Las normas ISO 26000, la Responsabilidad Social desde una óptica empresarial o corporativa, conceptos de un Plan de Responsabilidad Social y la Inclusión Social. Toda esta información será utilizada en el desarrollo de los temas que cubrirán tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la tesis.

3.2.1 Métodos de investigación

3.2.1.1 Método inductivo

De la observación e investigación realizada en CEPIM se llegará a comprender de manera general el estado situacional de la organización.

5.2.1.2 Método analítico

Se deberá analizar parte por parte las distintas áreas que CEPIM tiene o cuenta como organización para saber si todos sus procesos, métodos de enseñanza y demás son los más adecuados y están alineados verdaderamente con la responsabilidad social y/o valor compartido.

3.2.1.3 Investigación de campo

Se recolectará información directamente de los documentos que CEPIM nos pueda facilitar, se realizará encuestas a los empleados, beneficiarios y empresas del sector Comité del Pueblo en aras de conocer mejor la situación que ellos viven, así como entrevistas a sus directivos.

3.2.1.4 Investigación bibliográfica

Se tiene bibliografía como referencia, principalmente con lo que tiene que ver con la responsabilidad social que es el tema central que trata la tesis.

3.2 Población y Muestra

Tabla 1. Porcentaje de población a ser encuestada.

POBLACIÓN	MUESTRA	CANTIDAD
Trabajadores y directivos de CEPIM	100%	15 fijos, 5 independientes
Beneficiados de la labor de CEPIM	100%	74 niños, 35 adultos mayores
Empresas que ayudan a CEPIM	91	Empresas del Comité del Pueblo que pueden contribuir con la labor de CEPIM

Nota: Se realizará 3 tipos de encuestas, por F. Vega.

Mapa de la Parroquia Comité del Pueblo de la Ciudad de Quito



Figura 3. Google Maps.

Se tomará como referencia la empresa privada del sector correspondiente a la parroquia Comité Del Pueblo en donde laboran 120 empresas grandes y medianas, potenciales financistas de la labor de CEPIM.

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ} =$$

$$n = \frac{120 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 + (120 - 1)(0.05)^2} = \boxed{91}$$

Para que la muestra sea representativa en la parroquia Comité del Pueblo de la ciudad de Quito, se tiene que realizar 91 encuestas a las empresas de este sector con la finalidad de obtener datos confiables en la investigación.

3.4 Tipos de muestreo

El tipo de muestreo será probabilístico por conglomerado o área ya que se pretende tener los resultados más exactos posibles y que su estudio sea riguroso y veraz.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como se mencionó anteriormente se realizará encuestas a los empleados y familias involucrados con CEPIM y entrevistas a los directivos. Se realizará encuestas también a las empresas del sector Comité del Pueblo que es e donde la organización tiene su campo de acción.

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Validación: Se verifica si los datos son veraces, están correctos o incorrectos

Edición: Se realiza algún cambio en las preguntas de las entrevistas o encuestas.

Codificación: Se agrupa o asigna códigos numéricos a las preguntas y respuestas.

Introducción de Datos: En un software de computación como el Excel se ingresan los datos numéricamente.

Tabulación: Los datos están almacenados en el computador libres de errores para su posterior análisis en el proceso investigativo.

Representación gráfica: Los datos tabulados se representan gráficamente para su mejor comprensión y análisis.

CAPÍTULO 4

PROPUESTA Y RESULTADOS

4.1 Componentes: Desarrollo de Modelos

Con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, es necesario realizar primeramente una Planificación Estratégica que nos permita tener un diagnóstico del Centro de Promoción Integral de la Mujer CEPIM y establecer objetivos estratégicos que se alineen principalmente con la misión y visión de la empresa, que sean realizables y representen las acciones que CEPIM quiere lograr.

4.1.1 Planificación Estratégica de CEPIM

El Centro de Promoción Integral de la Mujer CEPIM es una organización que funciona desde 1980 y que a lo largo de su trayectoria ha incorporado varios servicios que presta a la comunidad.

- En 1981 CEPIM funda el Club del Adulto Mayor con el apoyo del Ministerio de Bienestar Social. Este Club se ocupa del cuidado y alimentación del adulto mayor en el horario de 9am a 1pm.
- El 5 de julio de 1990 se crea el Jardín de Infantes Margarita Naseau con el apoyo de la Dirección Provincial de ese entonces. Este jardín de infantes se ocupa de la educación y alimentación de niños que están en Inicial 1, Inicial 2 y Primero de básica, en decir de una edad aproximada de 3 a 6 años de edad y su horario de atención es de 7: 30 a 16:00.
- En agosto de 1996 es creado el Centro Infantil Niño de Praga a través de la Operación de Rescate Infantil ORI y con el apoyo del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. El Centro infantil Niños de Praga cuida y alimenta a niños de 0 meses de edad hasta los 2 años y su horario de atención es de 7: 30 a 16:00.

Esquema administrativo y organizacional actual de CEPIM



Figura 4. CEPIM, por F. Vega

Análisis del entorno externo (Oportunidades y Amenazas)

A través de la investigación realizada a los directivos de CEPIM y de una encuesta realizada a las empresas del sector Comité del Pueblo que es donde la organización tiene su campo de acción, se han detectado las siguientes oportunidades y amenazas para el Centro de Promoción Integral de la Mujer.

Oportunidades

- Establecer alianzas estratégicas con la empresa privada del sector brindando el servicio de cuidado de niños y adultos mayores así como también educación hasta primero de básica.
- Conseguir más apoyo del gobierno a través de programas de interés para ministerios como el de cultura, deportes, coordinador de desarrollo social entre los más importantes.
- Incrementar el número de niños y adultos mayores que se benefician de los servicios de CEPIM.

Amenazas

- La educación gratuita que brinda el gobierno la cual incluye matrícula, uniformes y alimentación.
- La falta de apoyo de los organismos gubernamentales porque CEPIM es una organización particular.
- La falta de recursos financieros.

Análisis del entorno interno (Fortalezas y Debilidades)

Para el análisis del entorno interno se investigó a través de encuestas a los trabajadores y beneficiarios de la organización con los siguientes resultados:

Fortalezas

- Educación más personalizada ya que CEPIM cuenta con 1 maestro por cada 20 estudiantes en promedio.
- Técnicas pedagógicas de enseñanza que todavía no se aplican en la educación pública de nuestro país como el Método Montessori que potencializa las capacidades de los niños para su desarrollo en un ambiente estructurado.
- CEPIM está posicionada estratégicamente en el corazón de la comunidad donde brinda sus servicios que es la parroquia del Comité del Pueblo.
- Los dirigentes de la organización están abiertos a realizar los cambios necesarios para la mejora especialmente en el área administrativa.

Debilidades

- Deficiencia en la gestión administrativa.
- Falta de Planificación y Control en los procesos especialmente financieros y administrativos.
- Falta de visión organizacional. No cuenta con objetivos claramente planteados para los próximos años.
- Falta de personal administrativo.
- No dispone de herramientas informáticas para la educación de los niños.
- Los espacios de la infraestructura no cuentan con una organización idónea de acuerdo a las necesidades de los niños.

Para que CEPIM sea una organización eficiente y eficaz de manera integral, que perdure en el tiempo y tenga un crecimiento sostenible debe considerar los siguientes aspectos.

Liderazgo/Gestión

El estilo administrativo gerencial debe ser participativo, abierto y orientado a los resultados.

Debe existir un clima de innovación, flexibilidad, desarrollo individual y respeto.

Comunicación

Se debe promover una cultura de comunicación abierta, confianza mutua, respeto de las diferencias, participación de todos y empoderamiento personal mediante el uso de una serie de estrategias de comunicación apropiadas y oportunas.

Se debe valorar las opiniones de los demás, aun cuando no estemos de acuerdo.

Calidad

CEPIM, al igual que sus clientes, tiene una comprensión explícita de lo que significa calidad y está derrotando a los numerosos enemigos de la calidad.

Trabajo en equipo

CEPIM debe cumplir sus compromisos para con el equipo.

Nos tomamos tiempo para conocernos unos a otros.

Impacto

CEPIM debe efectuar un seguimiento de sus beneficiarios preguntándoles cómo se utilizó el servicio, si fue eficaz y si querrían que algo se hiciese de forma diferente.

Su trabajo refleja una conciencia de sus clientes y las reacciones que recibe de ellos.

Sostenibilidad

CEPIM debe tener una base de fondos diversificada para la ejecución de sus actividades. Está comprometida a la sostenibilidad. Deben instituirse estructuras que eviten la terminación de cualquiera de sus actividades si se retiran determinadas fuentes de fondos.

Programas de CEPIM

El Centro de Promoción Integral de la Mujer cuenta con 3 programas los cuales están orientados a la ayuda social de acuerdo a las necesidades de la comunidad donde la organización tiene su campo de acción.

- Club del Adulto Mayor. Fundado en 1981, el club del adulto mayor se dedica al cuidado de personas de la tercera edad en el horario diurno de 9am a 1pm.
- Jardín de Infantes Margarita Naseau. Establecido el 5 de julio de 1990, este centro educativo brinda educación a niños desde Inicial 1 hasta 1ro de básica y funciona en horario de 7:30 am a 4pm.

- Centro Infantil Niño de Praga. Desde 1996 se dedica al cuidado de niños en el horario de 7:30am a 4pm

Proyectos para CEPIM

Con base en las encuestas realizadas, y tomando en cuenta las necesidades de la organización se han determinado los siguientes proyectos para el futuro de CEPIM.

- Reestructurar la organización.
- Una nueva infraestructura para CEPIM
- Completar la educación básica que ofrece CEPIM.
- Implementar tecnologías que ayuden a la educación y al aprendizaje de los niños.

Estrategias

- Implementar una visión y misión acorde con las necesidades de la organización y que involucre al conjunto de la misma.
- Elaborar e Implementar un Reglamento Interno basado en principios de Responsabilidad Social para alinear los objetivos individuales de los trabajadores con los de la organización.
- Elaborar e Implementar funciones de acuerdo al perfil de cada trabajador para mejorar la eficiencia y eficacia de todos los miembros de la organización.
- Conseguir alianzas estratégicas con la empresa privada del sector Comité del Pueblo que permitan financiar la construcción de la nueva infraestructura necesaria para la organización.
- Contar con una nueva infraestructura adecuada que permita completar los niveles de educación básica.
- Buscar financiamiento para la implementación de nuevas tecnologías necesarias para la educación y el aprendizaje.

Misión y Visión de CEPIM

La misión ha sido y es tradicionalmente señalada como el elemento más importante de cualquier organización, más aún de las organizaciones del sector no lucrativo. Recomendaciones como “la misión ante todo”, “aclare la misión del grupo” o “comience por la misión” son muy frecuentes en los textos de planificación estratégica de organizaciones no lucrativas, para referirse la razón de ser de la existencia de estas entidades: generar un cambio en los individuos y la sociedad. El enunciado de la misión establece el objetivo principal del accionar de la organización, comunicando su esencia, su significado último y la justificación social de su existencia. (Cámara, 2005, pg. 79).

La misión sin duda es uno de los elementos más importantes de una organización, la cual manifiesta su razón de ser o el porqué de su existencia. Esta misión debe comunicar el objetivo principal de acción justificando su existencia principalmente en un sentido social.

La visión de una organización trata de describir la imagen ideal de la organización que se desea tener en el futuro, es una imagen guía del éxito de la organización. En este sentido, la visión refleja un conjunto de aspiraciones, sueños o esperanzas de la organización en el largo plazo. El enunciado de la visión debe ser consistente con los valores y cultura de la organización, representar un desafío para ésta y ser lo suficientemente ambiciosa y atractiva como para motivar al personal de la organización en su trabajo diario. Pero a la vez, ha de ser suficientemente realista, fácilmente comprensible, conocida y compartida por todas las personas de la organización. Suele también considerarse adecuado, más aún en el ámbito de las entidades no gubernamentales, que la visión exprese la contribución que la entidad hace a la sociedad. (Cámara, 2005, pg. 84).

El autor del párrafo anterior propone una visión que nos muestre la imagen ideal de la organización que se puede obtener en un futuro. Es el conjunto de aspiraciones, sueños y

esperanzas que la organización desea para su futuro y el de sus trabajadores. Esta debe ser desafiante y ambiciosa pero a la vez realista.

Siendo así, el Centro de Promoción Integral de la Mujer CEPIM cuenta con 3 servicios principales divididos internamente dentro de la estructura de su organización, por lo que la misión y visión de CEPIM debe englobar estos 3 aspectos.

Misión para CEPIM

Orientada al cuidado de niños y adultos mayores, y preparada para brindar la mejor educación que un niño pueda tener, el Centro de Promoción Integral de la Mujer CEPIM es una organización que se preocupa por el bienestar de la comunidad ofreciendo un excelente servicio en el cuidado de niños y adultos mayores con personal altamente capacitado. Ofrece también una educación de primera la cual posee los mejores programas para el desarrollo físico y mental de niños especialmente los de temprana edad.

Visión para CEPIM

El Centro de Promoción Integral de la Mujer CEPIM alcanzará gran reconocimiento a nivel nacional gracias a la calidad de su Pedagogía Constructivista Social que se adapta a las exigencias del mundo actual, así como se reconocerá la excelente labor que cumple en el cuidado de niños y adultos mayores. Tendrá un crecimiento sostenible que le permitirá ampliar la educación que brinda hasta décimo de básica en un período de 5 años y tercer nivel de bachillerato en 10 años. Ampliará el servicio que brinda a los adultos mayores y su alcance a más del 100% en los próximos 5 años. Contará con mecanismos de gestión administrativa adecuados para que su personal labore conjuntamente en el logro de metas y objetivos de una manera eficiente y eficaz.

Organigrama propuesto para CEPIM

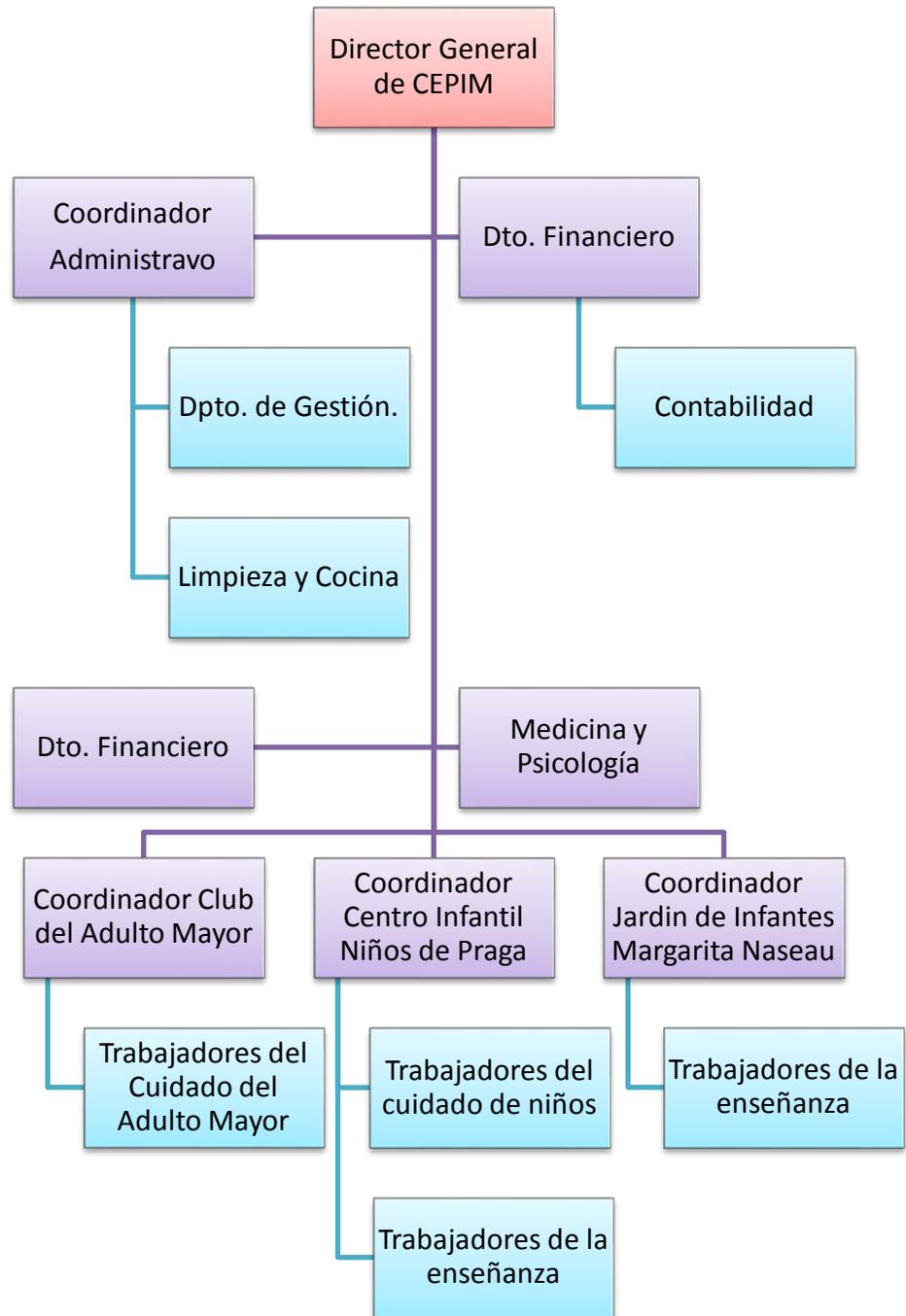


Figura 5. Organigrama propuesto para CEPIM, por F. Vega

Ya que CEPIM es una organización que cuenta con tres ramas fundamentales como son:

- El club del Adulto Mayor
- El Centro Infantil Niños de Praga
- El Jardín de Infantes Margarita Naseau

Es recomendable un organigrama lineal, funcional el cual la autoridad se basa en su especialización, es decir cada cargo contribuye a la organización de acuerdo a su especialización y conocimientos.

Reglamento interno de acuerdo a los principios de Responsabilidad Social según las normas ISO 26000

Las normas ISO 26000 se caracterizan por proporcionar orientación acerca de principios, normas, reglamentos y leyes que ayudan en el ámbito laboral a todas las organizaciones preocupadas principalmente con lo relacionado con la responsabilidad social y es por esto que CEPIM debería adoptar estos principios, en este caso como un reglamento interno de la organización.

Basados en los Principios de la Responsabilidad Social que nos Proporciona la Organización Internacional de Estandarización, el Reglamento Interno de CEPIM se clasifica de la siguiente manera.

1.1 Rendición de cuentas

CEPIM debería responder por:

- Los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias significativas, y debería prevenir la repetición de situaciones debidas a decisiones o actividades no intencionadas o imprevistas; y
- Los impactos significativos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pg. 14).

1.2 Transparencia

CEPIM debería ser transparente en cuanto a:

- El objetivo, naturaleza y ubicación de sus actividades;
- La manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización;
- Las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social;
- Su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social;
- El origen de sus recursos financieros;
- Los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad y el medioambiente; y
- La identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlos, seleccionarlos e involucrarlos. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pg. 14).

1.3 Comportamiento ético

CEPIM debería promover activamente una conducta ética:

- Desarrollando estructuras de gobernanza que ayuden a promover una conducta ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros;
- Identificando, adoptando y aplicando sus propias normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta norma internacional;
- Fomentando y promoviendo el cumplimiento de sus normas de comportamiento ético;
- Definiendo y comunicando las normas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando corresponda, sus dueños, gestores y, particularmente, de

aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, y cultura de la organización.

- Previniendo o resolviendo conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- Estableciendo mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento y asegurar el comportamiento ético;
- Estableciendo mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;
- Reconociendo y abordando situaciones donde las leyes y regulaciones locales, o no existen, o entran en conflicto con el comportamiento ético; y
- Respetando el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, a través del aseguramiento de condiciones dignas de conservación, cría, producción y uso de animales. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pg. 15).

1.4 Respeto a los intereses de las partes involucradas

CEPIM debería:

- Identificar a sus partes interesadas;
- Ser consciente de los intereses de sus partes interesadas, ser respetuosos con los mismos y responder a las inquietudes que manifiestan;
- Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- Reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar a las actividades de la organización;
- Evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización;
- Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas más amplias de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización; y

- Considerar los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse afectadas por una decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de su interés en las decisiones o actividades de la organización. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pg. 16).

1.5 Respeto a la Ley

CEPIM debería:

- Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera;
- Asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente;
- Mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y
- Revisar periódicamente su cumplimiento. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pg. 16).

1.6 Respeto a los derechos humanos

CEPIM debería:

- Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Constitución de la República.
- Aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;
- En situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y
- En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, pg. 16).

6.1.2 Mecanismos de Responsabilidad Social Empresarial de CEPIM

CEPIM es una Organización no gubernamental que debe contar con mecanismos de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo al ámbito en el que se desenvuelve, siendo así, estos mecanismos pueden basarse en principios de la Responsabilidad Social Empresarial que se detallan a continuación y que se basan según el autor Miguel Romero quien a su vez toma como base los principios de las normas ISO 26000.

“Rendición de cuentas: La organización debe rendir cuentas ante autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir impactos negativos involuntarios e imprevistos.” (Romero, 2010, pg. 3).

En este caso CEPIM si rinde cuentas al Ministerio de Inclusión Social y Económica por los fondos que de aquí recibe, en que son destinados y quienes son los beneficiarios.

Transparencia: La organización debe mejorar la comunicación con sus colaboradores en cuanto a la difusión de sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente.

Así mismo CEPIM debe revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados. (Romero, 2010, pág. 3).

En este caso CEPIM debería contar con una página web o por lo menos con una página en las redes sociales, la cual informe de todas las actividades, decisiones y políticas, a todos los involucrados como empleados, beneficiarios, familiares de los beneficiarios, empresas colaboradoras y todos aquellos que de una u otra forma ayudan con la labor de CEPIM.

Comportamiento ético: El comportamiento de CEPIM debe basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implica el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.” (Romero, 2010, pág. 3).

CEPIM es una organización dedicada al apoyo a la comunidad y como tal tiene implícitos los valores de honestidad, equidad e integridad dentro de su comportamiento ético, pero no está demás aclarar estos puntos dentro del reglamento interno de la organización.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: CEPIM debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos de la Organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización. (Romero, 2010, pág. 4).

CEPIM cuenta con colaboradores tanto del gobierno como de la empresa privada por lo que debe respetar los intereses tanto de unos como de otros siempre y cuando esos intereses no vayan en contra de la sociedad, la comunidad, la familia y/o la integridad de ninguna persona.

Respeto al principio de legalidad: CEPIM debe aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contraponen con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que CEPIM debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. (Romero, 2010, pág. 4)

Es por ello que los cambios gubernamentales que regularizan el funcionamiento de fundaciones y organizaciones no gubernamentales como es el caso de CEPIM deben ser tomados en cuenta muy seriamente ya que CEPIM no puede estar por encima de la ley y más bien debe encontrar oportunidades aprovechando los cambios que las leyes les obliga a cumplir.

Respeto a los derechos humanos: CEPIM debe respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.

La Organización debe promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada. (Romero, 2010, pg. 4).

CEPIM consciente del respeto por los derechos humanos siempre está preocupado por el bienestar, principalmente de sus beneficiarios y trabajadores sin olvidar obviamente a sus benefactores tanto de la empresa privada como gubernamentales.

4.1.3 Nuevos horizontes para CEPIM (educación básica completa)

El Centro de Promoción Integral de la Mujer CEPIM cuenta con educación básica que va desde Inicial 1 hasta primero de básica, en los cuales la enseñanza es de muy buena calidad y de manera personalizada ya que cuenta con un promedio de 20 niños por aula. En edades quiere decir que educan a niños de 3 a 5 años de edad. Sin embargo, a pesar de disponer de aulas para brindar una educación básica completa, la adecuación de la infraestructura y su disposición en el espacio físico que poseen no es la más idónea ya que no cuenta con espacios verdes de recreación sino que estos están adecuados en las terrazas de la edificación. Además si se quiere tener 5 niveles más que son los que debería tener si quiere la educación básica completa, faltarían espacios complementarios como auditorio, salas de internet, más baños y necesariamente se deberían ampliar los espacios ya disponibles como la zona comedor, y los espacios comunes ya existentes.

Aula sin uso de CEPIM



Figura 6. Una de las aulas sin uso de CEPIM, tomada por F. Vega

Área recreativa de CEPIM



Figura 7. Una de las áreas de recreación de CEPIM, tomada por F. Vega

Una de las soluciones sería obteniendo ingresos de la empresa privada del sector para la ampliación y/o construcción de un nuevo edificio, ya que como podemos apreciar en la figura de las encuestas, un 42% de empresas del sector estarían dispuestas a contribuir con CEPIM en un programa o proyecto de

responsabilidad social. Sin embargo solo el 7,7% aportarían económicamente mientras que el 33% y el 15% aportarían con productos y servicios. Afortunadamente la mayoría de estas empresas se dedican a producir y comercializar insumos para la construcción por lo que este tipo de productos serían ideales para este proyecto. Otras empresas apoyarían con productos para limpieza como toallas, papel higiénico, guantes, desinfectantes, etc, rubro importante para la organización lo que significaría un ahorro de 4000 USD al año. Otra empresa que se dedica a la confección de uniformes también se mostró interesada en aportar con sus productos. Además empresas como Hyundai y Mazda quienes también estarían dispuestas a colaborar con productos en la labor de CEPIM aportarían con un vehículo cada una lo que resulta altamente motivador ya que el vehículo más económico está alrededor de los 16000 USD.

Podemos apreciar también que la organización cuenta con un terreno de aproximadamente de 250m² para la construcción de un nuevo edificio junto al que ya tiene como se puede ver en la siguiente fotografía.

Terreno de 250m²



Figura 8. Terreno que dispone CEPIM junto a la actual edificación, tomada por F. Vega.

Fachada de la edificación actual de CEPIM



Figura 9. Actual edificio de CEPIM, tomada por F. Vega

Otra alternativa sería convertir al jardín de infantes Margarita Naseau en una institución Fisco misional de educación básica completa, pero para ello también se debería hacer cambios de acuerdo a los nuevos estándares de calidad educativa del Ministerio de Educación que rigen a partir del 2012 que incluyen 10 puntos a considerar.

1. Estándares de Gestión Escolar
2. Estándares de Desempeño Profesional
3. Estándares de Desempeño Profesional Docente
4. Estándares de Desempeño Profesional Directivo
5. Estándares de Aprendizaje
6. Estándares del área de Lengua y Literatura
7. Estándares del área de Matemáticas
8. Estándares del área de Estudios Sociales
9. Estándares del área de Ciencias Naturales
10. Estándares de Infraestructura.

CEPIM deberá tomar en cuenta todos los estándares de Gestión Escolar para tener una educación de calidad acorde a las exigencias establecidas. A continuación se detallan estos estándares en un cuadro tomado del manual de Estándares Educativos del Ministerio de Educación.

Tabla 2. Estándares Educativos del Ministerio de Educación.

PROCESOS BÁSICOS DE GESTIÓN	ESTÁNDARES
DIMENSION: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
La institución educativa de calidad establecerá procesos para:	
Organización	1. Elaborar el Proyecto Educativo Institucional (PEI), con la participación del Gobierno Escolar.
	2. Desarrollar la metodología de autoevaluación institucional.
	3. Desarrollar planes de mejora, con la participación de las autoridades y el comité de autoevaluación, a partir de los resultados de la evaluación institucional.
DIMENSIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Lineamientos normativos	4. Aplicar efectivamente la normativa nacional que regula las acciones en las áreas: pedagógica, administrativa y de servicios de apoyo.
	5. Actualizar puntualmente el Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMIE) con datos correctos, exactos y completos.
	6. Organizar de forma óptima el calendario académico, la carga horaria escolar y docente, y la distribución de espacios, priorizando las actividades de aprendizaje.
	7. Desarrollar y aplicar el Plan de Reducción de Riesgos como medida de prevención ante emergencias y desastres naturales.
	8. Desarrollar manuales de procedimientos de: a) Funciones: orgánico-estructural, funcional y posicional; b) Procedimientos operativos: seguridad, emergencia, movilización de estudiantes, uso de espacios y recursos físicos, ausentismo docente, ingreso y salida de estudiantes; c) Procedimientos académicos: registro de calificaciones y de uso de recursos pedagógicos y d) Jornada extracurricular.
Talento humano	9. Desarrollar e implementar planes de inducción para los equipos administrativo, directivo y docente.
	10. Implementar mecanismos de acompañamiento, seguimiento y evaluación a la práctica docente.
	11. Elaborar un plan interno de desarrollo profesional educativo en función de las necesidades de la institución, y establecer mecanismos de seguimiento a su implementación.
	12. Gestionar planes de desarrollo personal y profesional para los equipos administrativo, directivo y docente.
	13. Definir y ejecutar un sistema de incentivos no económicos ¹ para el personal administrativo, directivo y docente.
Recursos didácticos y físicos	14. Gestionar los recursos financieros y realizar la rendición de cuentas.
	15. Supervisar el uso óptimo de espacios físicos, de acuerdo a la planificación institucional.

	16. Promover y supervisar el uso óptimo de recursos didácticos con el seguimiento permanente para su almacenamiento, control y registros de utilización.
Sistema de información y comunicación	
	17. Mantener de forma permanente un sistema efectivo de información y comunicación con la comunidad educativa.
DIMENSIÓN: PEDAGÓGICA CURRICULAR	
Gestión del aprendizaje	18. Monitorear la implementación del currículo nacional vigente para cumplir los estándares de aprendizaje.
	19. Promover entre los docentes el trabajo colaborativo para la planificación y el intercambio de estrategias de evaluación y de resolución de conflictos.
	20. Desarrollar e implementar adaptaciones curriculares para estudiantes con necesidades educativas especiales, asociadas o no a la discapacidad.
	21. Implementar estrategias de evaluación que orienten a los estudiantes y docentes –de manera permanente, oportuna y precisa– a lograr los objetivos de aprendizaje.
	22. Desarrollar y supervisar programas de asistencia psicológica y/o pedagógica oportuna.
Tutorías y acompañamiento	23. Desarrollar un plan de tutorías que garantice el refuerzo académico y que ofrezca una retroalimentación pertinente, detallada y precisa para mejorar el rendimiento en el aprendizaje.
	24. Implementar planes de acompañamiento, efectivos y permanentes, para estudiantes con necesidades educativas especiales.
DIMENSIÓN: CONVIVENCIA ESCOLAR	
Convivencia escolar y formación ciudadana	25. Elaborar el Código de Convivencia a través de prácticas participativas lideradas por el Gobierno Escolar.
	26. Establecer mecanismos que propicien la resolución pacífica de conflictos en los ámbitos de la vida escolar y comunitaria.
	27. Supervisar el cumplimiento de los principios de honestidad académica prescritos por la Autoridad Educativa Nacional y que son parte del Código de Convivencia.
	28. Implementar estrategias que ofrezcan seguridad y resguarden la integridad de todos los miembros de la comunidad educativa dentro de la institución.
	29. Establecer políticas de formación ética integral, tal como se estipula en la LOEI.
Servicios complementarios	30. Optimizar los servicios relacionados con el bienestar de la comunidad educativa: consejería estudiantil, salud, alimentación, transporte, entre otros.
DIMENSIÓN: RELACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO CON LA COMUNIDAD	
Programas de redes de trabajo	31. Promover y desarrollar programas de redes de trabajo con instituciones escolares de su circuito y otras.
	32. Propiciar el trabajo cooperativo con organizaciones vinculadas al área educativa: instituciones de educación superior, empresas públicas y privadas, asociaciones de apoyo técnico, entre otras.

Nota: MIES

A más de éstos estándares educativos existen muchos por cada punto que por motivos de este trabajo y tienen que ver más con el área de pedagogía no son necesarios, salvo los de infraestructura, punto crucial que se debe analizar.

Los estándares de infraestructura son criterios normativos para la construcción y distribución de los espacios escolares que buscan satisfacer requerimientos pedagógicos y aportar al mejoramiento de la calidad de la educación.

Los estándares de infraestructura educativa se usan para:

- La evaluación y la validación de la infraestructura existente
- La planificación y toma de decisiones acerca de la implementación de los nuevos proyectos de infraestructura.
- Distribuir y estructurar adecuadamente los ambientes escolares, las áreas de servicio, las áreas administrativas y los espacios deportivos y recreativos según las necesidades pedagógicas.

Por ello estos estándares están planeados dentro del marco del Buen Vivir, aseguran la aplicación de procesos y prácticas institucionales inclusivas, contribuyen al mejoramiento de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje; obedecen a las características territoriales, tomando en cuenta la realidad geográfica urbana y rural; y vigila el cumplimiento de los lineamientos y disposiciones establecidos por el Ministerio de Educación. (Ministerio de Educación, 2012, pg. 46)

Tal y como se expresa en el Manual de Estándares Educativos, los estándares de infraestructura están destinados al mejoramiento de la educación y a satisfacer las necesidades de sus beneficiarios que en el caso de CEPIM son los niños. Afortunadamente estos estándares toman en cuenta la realidad geográfica por lo que en el Comité del Pueblo es imposible tener una construcción totalmente distinta a la que existe actualmente y lo más factible sería adecuar la que ya posee y ampliar con el terreno que dispone.

Aunque el No de niños por aula en CEPIM actualmente no supera los 30 hay que tomar en cuenta el siguiente cuadro de estándares.

Tabla 3. Estándares Infraestructura Institución Educativa según el Ministerio de Educación

Cada aula con capacidad de 35 a 40 debe tener
• Iluminación adecuada por medio de ventanas modulares.
• Accesibilidad de acuerdo a normatividad.
• Puertas antipánico que no impiden la libre circulación en pasillo.
• Pasillo calculado bajo norma.
• Ventilación cruzada.
• Espacio óptimo y adecuado para desarrollar del proceso enseñanza – aprendizaje.
• Casilleros para estudiantes (horario matutino y vespertino).
• Repisas interiores para material didáctico.
• Anaqueles interiores para uso de estudiantes y docentes.

Nota: MIES

Finalmente, los estándares manejan cantidades de aulas, baños y demás de acuerdo al número de estudiantes que en el caso de CEPIM no superaría los 200. Por lo tanto los estándares serían los siguientes.

- Área mínima 1000m².
- 5 Aulas 5.
- 1 Aula de uso múltiple.
- 4 baterías sanitarias.
- 1 Áreas exteriores.

En este caso CEPIM cumpliría con todos los estándares establecidos.

4.1.4 Hacia una administración más eficiente de CEPIM

Tomando como partida el Organigrama de CEPIM, se debe establecer funciones y responsabilidades para cada uno de los cargos de las distintas áreas que conforman la organización.

Funciones y responsabilidades de la Dirección de CEPIM



Figura 12. Manuales de funciones y responsabilidades, por F. Vega

Funciones y responsabilidades del Dpto. administrativo de CEPIM

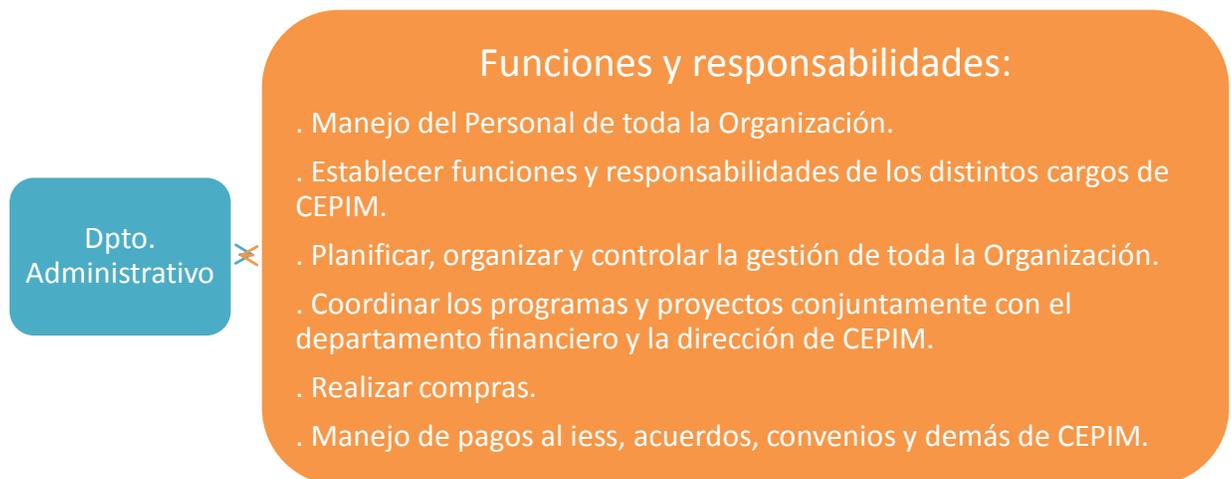


Figura 13. Manuales de funciones y responsabilidades, por F. Vega

Funciones y responsabilidades del Dpto. de gestión de CEPIM



Figura 14. Manuales de funciones y responsabilidades, por F. Vega

Funciones y responsabilidades del Dpto. de asesoría jurídica de CEPIM

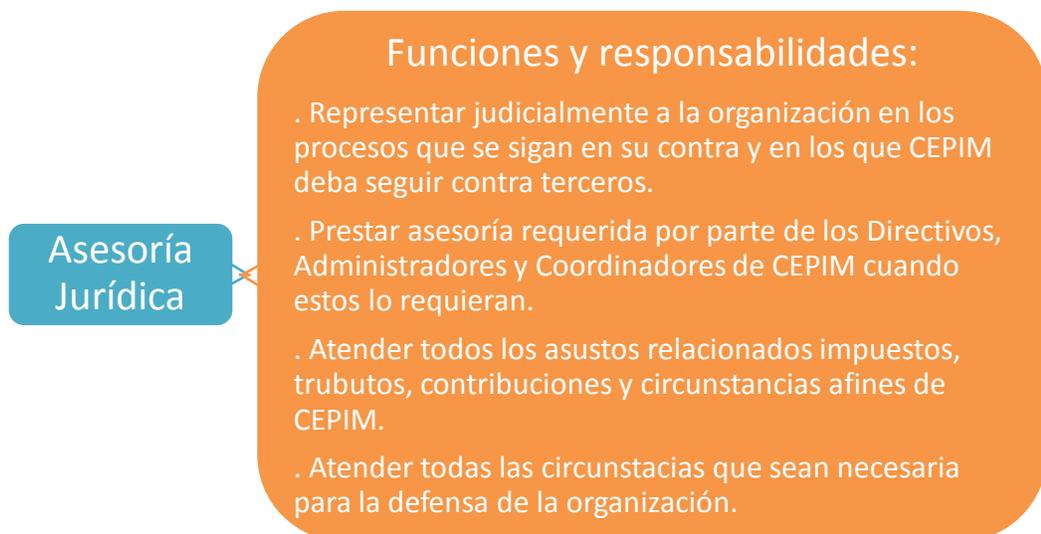


Figura 15. Manuales de funciones y responsabilidades, por F. Vega

Funciones y responsabilidades del Dpto. financiero de CEPIM

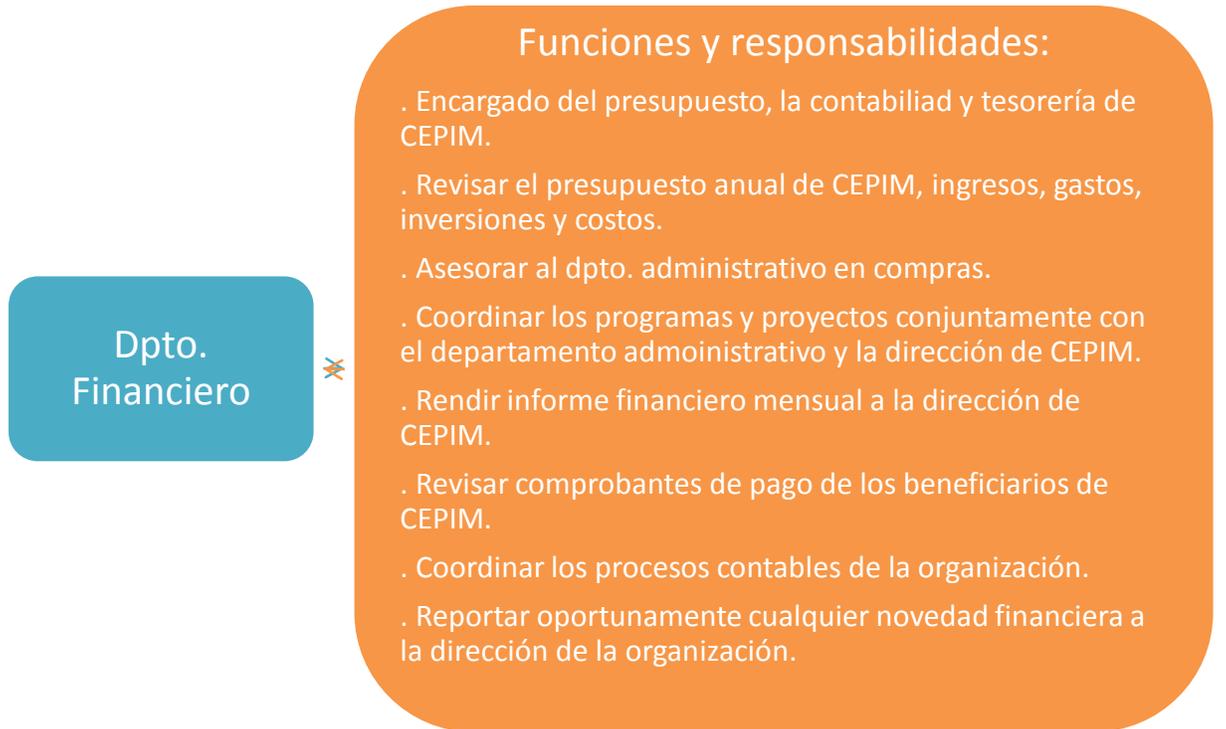


Figura 16. Manuales de funciones y responsabilidades, por F. Vega

Funciones y responsabilidades del Dpto. de contabilidad de CEPIM



Figura 17. Manuales de funciones y responsabilidades, por Francisco Vega

Funciones y responsabilidades de la Coordinación del club del adulto mayor de CEPIM

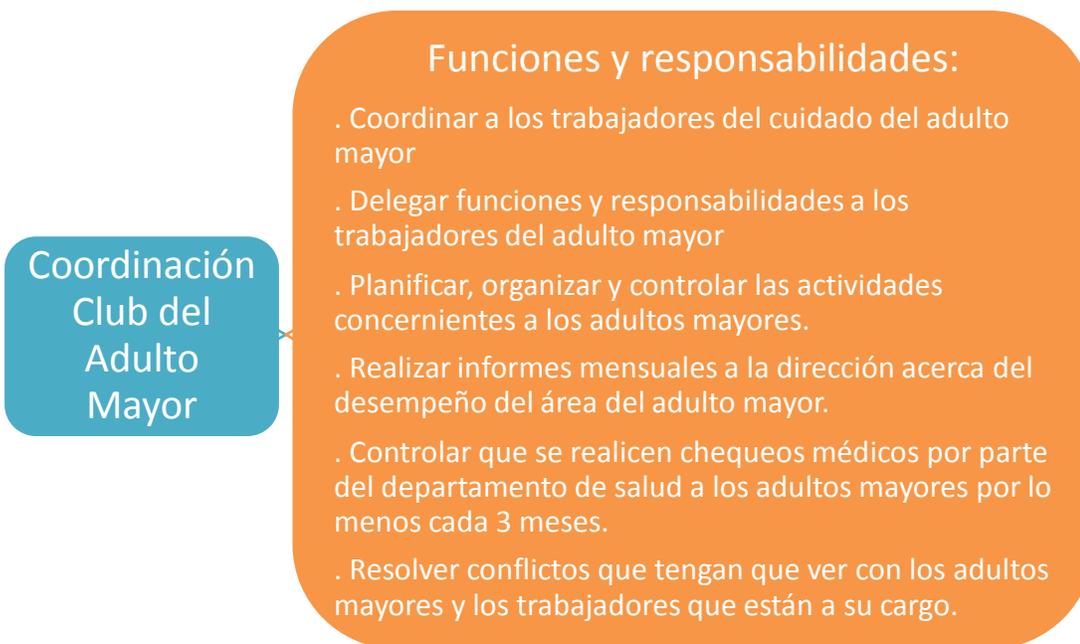


Figura 18. Manuales de funciones y responsabilidades, por F. Vega

Funciones y responsabilidades de la Coordinación del centro infantil Niños de Praga

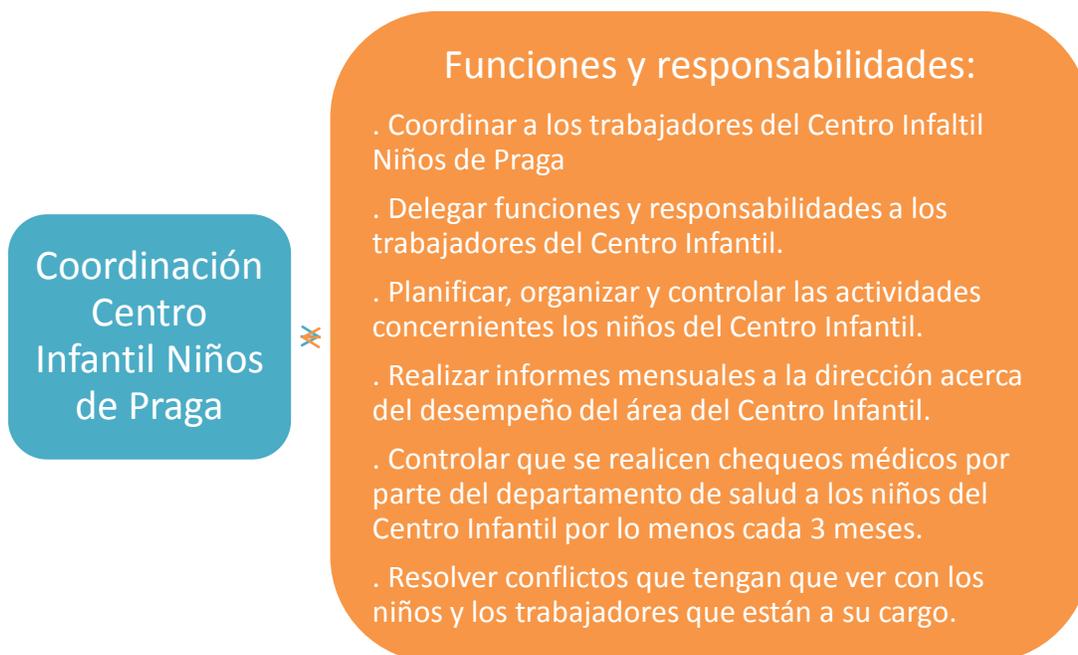
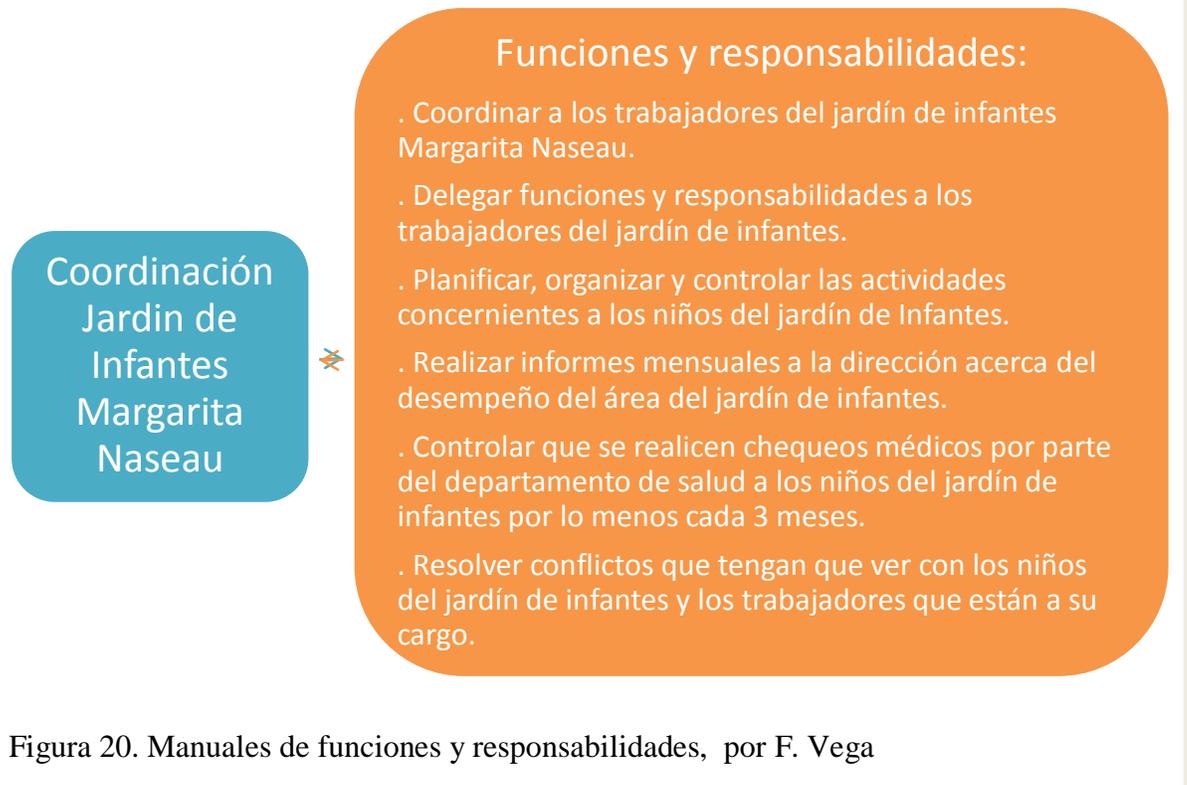


Figura 19. Manuales de funciones y responsabilidades, por F. Vega

Funciones y responsabilidades de la Coordinación del jardín de infantes Margarita Naseau de CEPIM



4.1.5 Una nueva infraestructura para CEPIM

CEPIM es una organización que está ubicada en la parroquia Comité del Pueblo, un sector popular con aproximadamente 15.000 edificaciones de las cuales existe un superávit de 5.000 aproximadamente de acuerdo a la extensión de la parroquia. Afortunadamente según estudios realizados por el Municipio de Quito y que constan en el Plan de Desarrollo 2012-2022, de las 1.800 edificaciones en estado precario, solamente 200 no son recuperables. Se trata de un sector en desarrollo cuya densidad poblacional es muy elevada y por ende es un sector en ascenso económico y que cada día cuenta con más recursos para sus necesidades.

La organización cuenta con una edificación mixta que poco a poco ha ido creciendo desde sus cimientos construidos en 1980. Ha ido creciendo de acuerdo a sus necesidades que en un principio sólo eran el cuidado del adulto mayor. Posteriormente también se

destinaron espacio para el cuidado de niños y finalmente aulas para la educación de niños hasta primero de básica.

En el 2014 las necesidades de CEPIM son distintas ya que el espacio y la infraestructura para los servicios que brinda son suficientes, inclusive hay aulas que están en desuso porque la cantidad de niños que reciben educación ha disminuido en los últimos años. El problema recae si la educación básica se extiende hasta sexto año que sería lo ideal de acuerdo a la nueva visión planteada en esta tesis para CEPIM. Entonces, una posible solución sería expandir una vez más la infraestructura con un terreno que dispone CEPIM de 250m² aproximadamente, cuyo costo estaría alrededor de los USD.100.000 tomando en cuenta que se construiría 3 pisos sobre 150m² dejando espacio 100m² para recreación; a esto tocaría aumentar USD.15.000 más aproximadamente para equipar las 6 aulas y un salón de uso múltiple para reuniones.

A continuación se muestra un presupuesto referencial según la Cámara de Construcción de Quito que muestra el costo de construir una edificación de las características antes mencionadas.

Tabla 4. Presupuesto referencial para una construcción de USD 100000

CONSTRUCCIÓN DE 3 PLANTAS E 150M2				
DESCRIPCION DEL RUBRO	UNIDAD	P.UNITARIO	CANTIDAD	T. RUBRO
LIMPIEZA MANUAL DEL TERRRENO	m ²	0,51	1.915,20	976,75
DESBANQUE Y NIVELACION A MANO	m ³	3,09	304,48	940,84
EXCAVACION A MANO DE ESTRUCTURAS MENORES	m ³	3,75	31,20	117,00
RELLENO-COMPACTACION TIERRA ESTRUCT. MENOR.	m ³	3,57	216,00	771,12
DESALOJO MANUAL TIERRA/ESCOMBROS 50 MTS.	m ³	2,91	100,48	292,40
CONFORMACION DE SUBRASANTE A MANO	m ²	0,37	1.368,00	506,16
ENCOFRADO-DESENCOFRADO CADENAS 20X30	M	4,69	233,60	1.095,58
ENCOFRADO-DESENCOFRADO COLUMNAS 30X30	M	7,62	80,00	609,60
HORMIGON SIMPLE "A" fc= 210 kg/cm ²	m ³	103,90	18,80	1.953,32
ACERO DE REFUERZO fy = 2800 - 4200 kg/cm ²	m ³	0,90	85,28	76,75
CERRAM. MALLA TRIG 50/10 3.4 MM. H= 2.50	M	25,16	244,80	6.159,17

SUJECION INFERIOR MALLA H.S. 180 KG/CM2	M	3,62	244,80	886,18
EMPOTRAM. TUBO MALLA H.S. 180 KG/CM2	M	1,53	104,00	159,12
PUERTA DE MALLA GALVANIZADA PEATONAL	m2	46,24	40,00	1.849,60
TUBO POSTE GALVANIZADO 2 " CERRAM. MALLA	M	4,56	312,00	1.422,72
VEREDA PERIMETRAL EMPED = 10 CM H.S. = 5 CM-	m2	8,12	218,40	1.773,41
PAVIMENTO H. S. ACABADO ESPOLVOREADO	m2	12,15	1.368,00	16.621,20
CUBIERTA METALICA PREPINTADA	m2	13,14	578,16	7.597,02
CABALLETE FIJO EUROLIT	M	9,50	79,20	752,40
CIELO RASO ESTUCO CHAMPEADO	m2	13,31	432,00	5.749,92
DESMONTAJE PLANCHAS DE CUBIERTA	m2	1,57	578,16	907,71
MAMPOSTERIA DE BLOQUE PRENSADO 15X20X40	m2	8,89	296,00	2.631,44
ENLUCIDO VERTICAL ALISADO	m2	6,49	1.452,64	9.427,63
PICADO DE ENLUCIDO INCLUYE DESALOJO	m2	0,77	1.452,64	1.118,53
PINTURA PARED CAUCHO LATEX	m2	1,36	1.452,64	1.975,59
RESANADO FILOS DE VENTANAS . COLUMNAS	M	2,83	128,00	362,24
CERAMICA PARA PARED 20X20 SIM GRAIMAN	m2	12,91	251,04	3.240,93
CERAMICA PARA PISO 30 X 30 SIM GRAIMAN	m2	12,91	432,00	5.577,12
VIDRIO CLARO FLOTADO 4 MM. CON MASILLA	m2	9,54	204,64	1.952,27
VENTANA HIERRO SIN PROTECCION PINTADA	KG	2,12	1.600,48	3.393,02
CERRADURA ENTRADA CROMADA FECSA	U.	18,33	40,00	733,20
PUERTA TAMBOR	u.	86,51	40,00	3.460,40
PUNTO AGUA POTABLE HG A-120 1/2"	PTO.	18,84	64,00	1.205,76
TUBERIA HG A-120 1/2"	M	3,23	160,00	516,80
CANALIZACION PVC NORMAL 50 MM.	M	2,75	96,00	264,00
CANALIZACION PVC NORMAL 110 MM.	M	6,40	240,00	1.536,00
DESAGUE PVC NORMAL 50 MM.	PTO.	9,02	64,00	577,28
DESAGUE PVC NORMAL 110 MM.	PTO.	22,56	16,00	360,96
RETIRO DE PIEZAS SANITARIAS	U.	4,51	16,00	72,16
CAJA DE REVISION 60X60X60 PLET. TAPA	U.	31,67	24,00	760,08
LAVAMANOS BLANCO SIMILAR MONZA EDESA	U.	66,04	8,00	528,32

INODORO BLANCO TANQUE BAJO-SAVEX	U.	77,72	16,00	1.243,52
DUCHA ARTICULADAD CON REGADERA METALICA	U.	17,41	8,00	139,28
REJILLA DE PISO DE ALUMINIO 75 MM.	U.	3,23	48,00	155,04
LLAVE DE PASO, MANGUERA, PICO/CALCO 1/2"	U.	6,17	16,00	98,72
LLAVE CROMADA SIM MOSSINI	U.	7,08	24,00	169,92
CABLE ELECT. TW 2PT10 T. CONDUIT	M	1,02	208,00	212,16
PUNTO ILUMINACION CABLE 2 PT12 CONDUIT 1/2"	PTO.	12,15	112,00	1.360,80
PUNTO TOMACORRIENTE 2PT10 T. CONDUIT 1/2"	PTO.	13,39	48,00	642,72
TABLERO TRIFASICO GE 18 PUNTOS INSTALADO	U.	151,67	8,00	1.213,36
BREAKER 1 POLO 1/2" 15-50 AMP. TIPO GE. INST.	U.	5,57	32,00	178,24
LAMPARA FLUORESCENTE 2X40 W/ ACRILICO	U.	28,75	64,00	1.840,00
FOCO INCANDESCENTE 100 W.	U.	0,60	56,00	33,60
INTERRUPTOR SIM'PLE VETO	U.	3,89	48,00	186,72
BOQUILLA DE BAQUELITA INSTALADA	U.	0,46	56,00	25,76
BANCA DE H.S. 210, ESPALDAR, L= 1.5 A=45 H= 80 CM.	U.	84,89	48,00	4.074,72
		TOTAL		102.486,26

Nota: Fuente (Cámara de la Construcción de Quito).

La línea de fábrica si permite este tipo de construcción en el sector según las normas de arquitectura y urbanismo para el distrito metropolitano de Quito, siempre y cuando se haga una construcción de tipo continua con retiro frontal o una de tipo continua sobre línea de fábrica en donde hay un retiro frontal de 10m cuando el terreno mínimo 200m².

Ya que 42 % de las empresas encuestadas del sector estarían dispuestas a colaborar en una propuesta socialmente responsable con CEPIM, es posible conseguir lo necesario para la construcción de la nueva infraestructura.

Tabla 5. Ingresos por parte de las empresas que están dispuestas a ayudar a CEPIM

INGRESOS ANUALES POR PARTE DE LA EMPRESA PRIVADA			
No de empresas	Tipo de empresa	Monto	Tipo de ingreso
21	Construcción	\$ 75.000,00	producto
2	Automotriz	\$ 30.000,00	producto
1	Uniformes	\$ 1.800,00	producto
2	Implementos Limpieza	\$ 4.000,00	producto
7	Otras empresas	\$ 1.400,00	efectivo
	TOTAL		\$ 112.200,00

Nota: Fuente: Encuestas realizadas por F. Vega

Como podemos apreciar en el cuadro, 21 empresas dedicadas a producir y/o comercializar materiales de construcción están dispuestas a apoyar a CEPIM con productos y servicios. Es así que los 75000 USD necesarios para la construcción de la infraestructura provendrían de esta fuente. El 25% restante, necesario para la mano de obra estaría cubierta con la venta de los vehículos que las 2 empresas (Hyundai y Mazda) estarían dispuestas a dar a la organización. Además existen 1400 USD que otras empresas podrían aportar en efectivo y un ahorro de 4000 USD en productos de limpieza y 1800 USD en uniformes al año con otras empresas que pueden ayudar a la organización.

4.1.5.1 Análisis financiero para la creación de una nueva infraestructura para CEPIM

Tabla 6. Balance General de CEPIM

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE 2013			
ACTIVOS			
ACTIVO CIRCULANTE			
CAJA	\$ 0,00		
BANCOS	\$ 0,00		
DOCUMENTOS POR COBRAR	\$ 0,00		
DEUDORES	\$ 0,00		
INVENTARIOS	\$ 0,00		
CUENTAS POR COBRAR	\$ 141.112,12		
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE		\$ 141.112,12	
ACTIVO FIJO			
INMUEBLES	\$ 254.716,66		
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 0,00		
TOTAL ACTIVO FIJO		\$ 254.716,66	
TOTAL ACTIVO			\$ 395.828,78
PASIVOS			
CUENTAS POR PAGAR	\$ 140.904,42		
DEUDAS POR PAGAR	\$ 0,00		
TOTAL PASIVO		\$ 140.904,42	\$ 140.904,42
CAPITAL CONTABLE	\$ 0,00		
CAPITAL SOCIAL	\$ 0,00		
RESERVA LEGAL	\$ 0,00		
UTILIDAD DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 207,70		
PERDIDA DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 0,00		
PATRIMONIO	\$ 254.716,66	\$ 254.716,66	
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO			\$ 395.828,78

Nota: Información sacada de los Balances de CEPIM, por F. Vega

FLUJO DE EFECTIVO CEPIM							
	año 0	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año	6to año
Flujo Inicial de Efectivo	\$ 0,00	\$ 207,70	\$ 4.652,92	\$ 13.632,07	\$ 30.335,70	\$ 55.877,57	\$ 91.499,91
Entradas							
Ingresos	\$ 141.112,12	\$ 148.167,73	\$ 155.576,11	\$ 171.133,72	\$ 188.247,10	\$ 207.071,81	\$ 227.778,99
Beneficios sobre prestamos							
Ventas en efectivo							
Inversiones sector privado		\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00
Otros:							
Total de Entradas	\$ 141.112,12	\$ 158.167,73	\$ 165.576,11	\$ 181.133,72	\$ 198.247,10	\$ 217.071,81	\$ 237.778,99
Balance Disponible	\$ 141.112,12	\$ 158.375,43	\$ 170.229,03	\$ 194.765,79	\$ 228.582,79	\$ 272.949,38	\$ 329.278,90
Salidas							
Sueldos y salarios	\$ 69.021,90	\$ 70.402,34	\$ 71.810,38	\$ 75.400,90	\$ 79.170,95	\$ 83.129,50	\$ 87.285,97
Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS	\$ 9.662,97	\$ 9.856,23	\$ 10.053,35	\$ 10.556,02	\$ 11.083,82	\$ 11.638,01	\$ 12.219,91
Aporte de seguridad social (Incluye fondos de reserva)	\$ 12.084,07	\$ 12.325,75	\$ 12.572,27	\$ 13.200,88	\$ 13.860,92	\$ 14.553,97	\$ 15.281,67
Mantenimiento y reparaciones	\$ 9.674,95	\$ 9.868,45	\$ 10.065,82	\$ 11.072,40	\$ 12.179,64	\$ 13.397,60	\$ 14.737,36
Suministros, materiales y repuestos	\$ 5.930,16	\$ 6.048,76	\$ 6.169,74	\$ 6.478,23	\$ 6.802,14	\$ 7.142,24	\$ 7.499,36
Transporte	\$ 738,40	\$ 753,17	\$ 768,23	\$ 806,64	\$ 846,98	\$ 889,32	\$ 933,79
Servicios públicos	\$ 5.383,50	\$ 5.491,17	\$ 5.600,99	\$ 5.881,04	\$ 6.175,10	\$ 6.483,85	\$ 6.808,04
Pagos por otros bienes	\$ 28.408,47	\$ 28.976,64	\$ 29.556,17	\$ 31.033,98	\$ 32.585,68	\$ 34.214,96	\$ 35.925,71
Pago préstamo		\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00
Subtotal	\$ 140.904,42	\$ 153.722,51	\$ 156.596,96	\$ 164.430,10	\$ 172.705,22	\$ 181.449,47	\$ 190.691,82
Otras Salidas de Efectivo							
Adquisiciones de Capital							
Deuda Principal							
Utilidades a socios / Dueño							
Otros							
Subtotal	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Total Salidas	\$ 140.904,42	\$ 153.722,51	\$ 156.596,96	\$ 164.430,10	\$ 172.705,22	\$ 181.449,47	\$ 190.691,82
Balance de Flujo de Efectivo Final	\$ 207,70	\$ 4.652,92	\$ 13.632,07	\$ 30.335,70	\$ 55.877,57	\$ 91.499,91	\$ 138.587,08

CALCULO DEL VALOR PRESENTE NETO VAN

	año 0	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año	6to año	7mo año	8vo año	9no año
Cash flow	\$ 207,70	\$ 4.652,92	\$ 13.632,07	\$ 30.335,70	\$ 55.877,57	\$ 91.499,91	\$ 138.587,08	\$ 198.680,69	\$ 130.693,15	\$ 147.322,00
Factor de descuento		92,59%	85,73%	79,38%	73,50%	68,06%	63,02%	58,35%	54,03%	50,02%
Valor Presente		\$ 4.308,26	\$ 11.687,30	\$ 24.081,45	\$ 41.071,68	\$ 62.273,30	\$ 87.333,37	\$ 115.928,27	\$ 70.609,44	\$ 73.698,00
VPN		\$ 4.308,26								

Haciendo una inversión inicial de USD 100.000,00, la siguiente es la tasa interna de retorno.

TIR= 0,43

Partiendo del Balance General tenemos que apenas USD 207,70 es el monto que contamos como capital inicial para un flujo de caja proyectado a 10 diez años en el cual se incluye un aporte en el primer año de USD 37200 proveniente del ahorro en productos de limpieza, uniformes y aporte de la empresa privada, la organización contará con recursos suficientes para pagar la mano de obra de la construcción de la nueva infraestructura.

En lo referente a los ingresos, vemos que en los primeros dos años se incrementa en un 5% y en los gastos solamente un 2%, esto se debe a que los 2 primeros años se llevará a cabo la construcción y adecuación de la nueva infraestructura, ya que para el tercer año en adelante los ingresos se incrementarán en un 10% mientras que los gastos se incrementarán en un 5% anualmente.

Esta diferencia de porcentajes entre gastos e ingresos se deberá gracias a los nuevos parámetros administrativos planteados a lo largo del Diseño del Plan de Responsabilidad Social así como la nueva Misión y Visión con las que cuenta la organización y con las cuales sus trabajadores y directivos estarán comprometidos si desean ver sus objetivos alcanzados.

Cabe recalcar que la investigación realizada ha dado como resultado que como la infraestructura es uno de los principales problemas que enfrenta la entidad, hay que darle solución, así como el hecho que la empresa privada del sector donde CEPIM tiene su campo de acción está dispuesta a colaborar con alianzas estratégicas que permitan financiar a la organización para cumplir con sus objetivos de mejoramiento tanto administrativamente como en la infraestructura.

4.1.6 Tecnología para la educación de CEPIM

A pesar que un gran porcentaje de los beneficiarios encuestados no consideran que CEPIM debería tener tecnologías como computadoras e internet al servicio de la educación de sus hijos, poco a poco vemos la creciente necesidad de estar actualizados y sincronizados con la tecnología, especialmente con lo que tiene que ver con

computadores e internet. Actualmente existe una variedad de software dedicados a la enseñanza de niños en niveles de muy temprana edad que van desde programas especializados en la enseñanza hasta enciclopedias y libros interactivos que ayudan a captar la atención de los estudiantes mediante la interactividad entre el estudiante y el computador.



Figura 21. Imagen del kid completo de enseñanza. Fuente: Internet.

Un ejemplo de ello es PC Kids, un software que sirve de apoyo didáctico diseñado especialmente para las escuelas. En este tipo de software, el profesor tiene pleno control de las actividades que sus alumnos realizan y es un programa que se puede configurar de acuerdo a las necesidades del grupo.

Estas tecnologías podrán ser financiadas a partir del segundo año de implementación del Plan de Responsabilidad Social ya que el primer año esta destinado a la construcción de la nueva infraestructura. Se contará con aproximadamente USD 7200 para adquisición de equipos y software y anualmente se podría destinar USD 1000 para mantenimiento, en 5 años se deberá inyectar nuevamente USD7200 para adquirir nueva tecnología.

4.2 Sistematización de información cualitativa

Entrevista a la Directora de CEPIM

En las distintas conversaciones establecidas con la fundadora de CEPIM Carmen Hernández, se logró obtener un claro panorama de las necesidades de la organización de entre las cuales obviamente el factor económico es el principal.

De los 100 niños que aproximadamente tiene CEPIM a su cargo entre cuidado infantil y educación desde Inicial 1 hasta primero de básica, solamente el 60% cuenta con el apoyo del Ministerio de Inclusión Social y Económica MIES, por lo que el 40% tiene que costear el valor completo de la matrícula y manutención del niño durante la jornada que permanece en la organización. Además, las personas beneficiarias del cuidado del adulto mayor no pagan ni un centavo, gasto que tiene que sustentar CEPIM.

Hace unos 10 años CEPIM también obtenía ingresos de talleres destinados a amas de casa que disponían de tiempo para ello. Talleres de costura, cocina y peluquería y belleza dieron formación a gran cantidad personas del Comité del Pueblo. Lastimosamente estos talleres dejaron de tener acogida y gracias al ritmo de vida de las familias de hoy en día en el que papá y mamá trabajan, no quedo gente que quisiera tomar estos cursos.

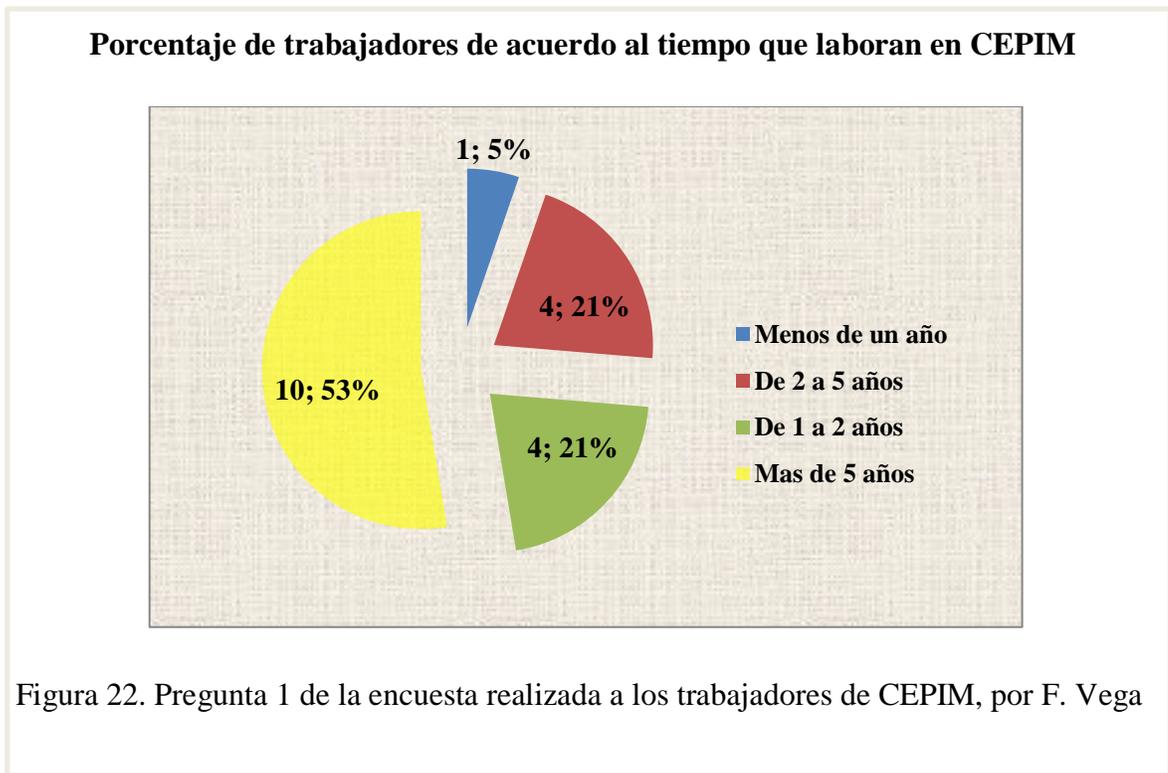
El número de niños que se matriculan en CEPIM también ha ido en descenso principalmente por las nuevas instituciones educativas que el gobierno ha puesto en funcionamiento. Los niños de escasos recursos tienen acceso a educación gratuita así como los uniformes y alimentación escolar que también son gratuitos, pero existe todavía un gran problema con esto, y es que no son suficientes este tipo de escuelas públicas y su ubicación no es precisamente en el sector que la gente requiere. Existen muchos ejemplos de niños que viven en el Comité del Pueblo y les toca ir a estudiar en Calderón o inclusive en Guayllabamba. Es aquí donde CEPIM todavía tiene una ventaja frente a las instituciones del gobierno ya que se encuentra en el corazón de la comunidad de donde son precisamente sus beneficiarios. Además en estas escuelas el número de niños por aula rebasa la capacidad de las mismas teniendo 50 o 60 niños por profesor.

CEPIM ofrece una educación más personalizada contando con un promedio de 20 niños por aula, la tercera parte de las que ofrece las instituciones públicas.

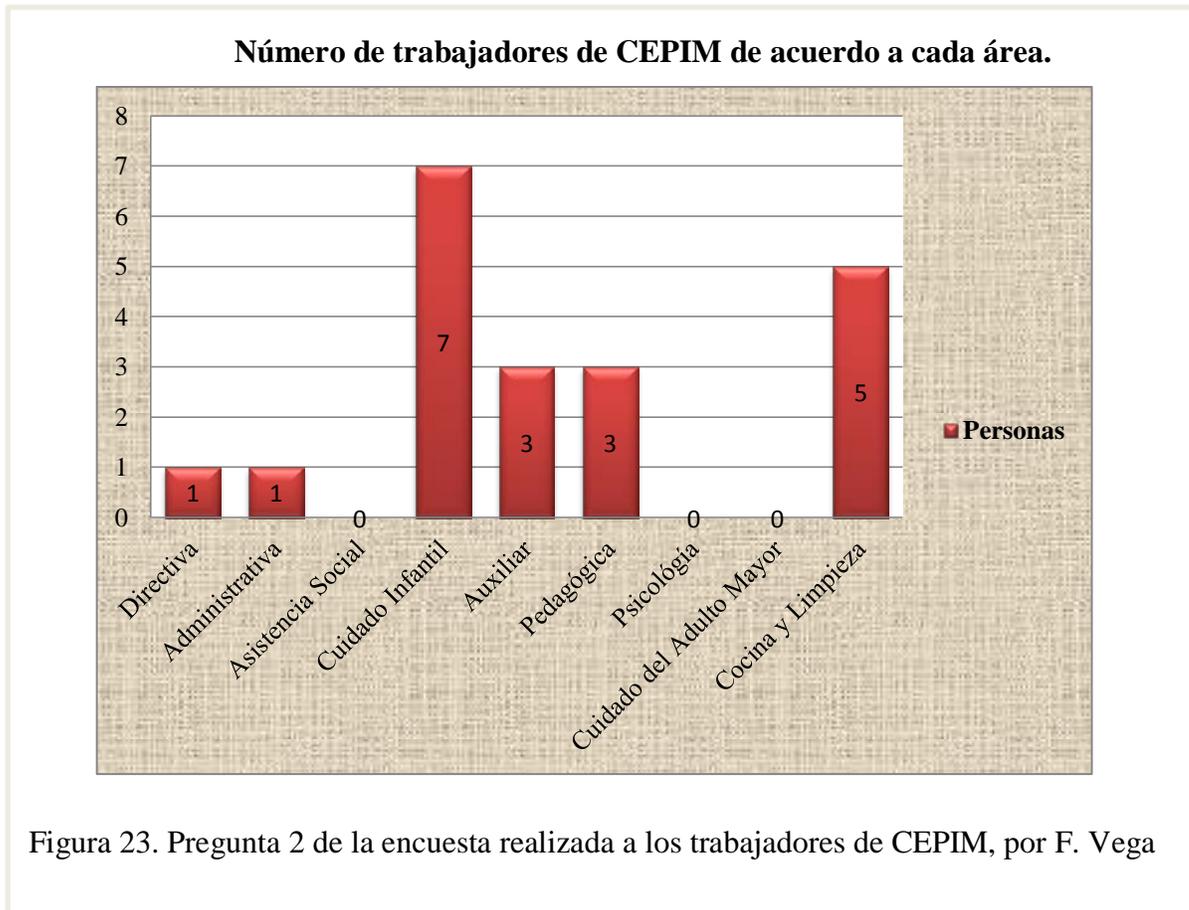
También nos contó que las ayudas por parte del gobierno se ven limitadas a las del Ministerio de Inclusión Social y que para acceder a mayores beneficios necesariamente CEPIM debe transformarse en una institución fisco misional lo cual tendría ventajas como mayores prestaciones por parte del gobierno, acceso a tecnologías que brinda el gobierno, ayuda de otros Ministerios pero como contraparte, CEPIM dejaría de tener autonomía particular y la dirección que la organización tome estará destinada por los gobiernos de turno lo cual afectaría la calidad en la educación. (Carmen Hernández, Fundadora de CEPIM, 2014).

6.3 Sistematización de información cuantitativa

En la encuesta No 1 realizada a los trabajadores de CEPIM se obtuvieron los siguientes resultados.



De los resultados de esta pregunta podemos darnos cuenta que más de la mitad de trabajadores trabajan más de 5 años lo que quiere decir que CEPIM brinda estabilidad a sus trabajadores pero por otro lado vemos que solamente el 5 % trabajan menos de un año lo que sugiere cierta tendencia a no dar mucha oportunidad a gente joven con ideas nuevas y un poco también de reticencia al cambio.



Los resultados en la segunda pregunta nos corrobora la afirmación que el área administrativa y la dirección de CEPIM están en problemas principalmente por la falta de personal. Además que no hay quien se ocupe del cuidado del adulto mayor. Existe 1 Trabajador Social y 1 Psicólogo que trabajan ocasionalmente pero no forman parte de la plantilla de CEPIM lo que también puede considerarse como una debilidad. Por otro lado las áreas pedagógica y de cuidado infantil están bien cubiertas tomando en cuenta la cantidad de niños que atienden, así como cocina y limpieza.

Porcentaje de personas que conoce los programas y proyectos de CEPIM

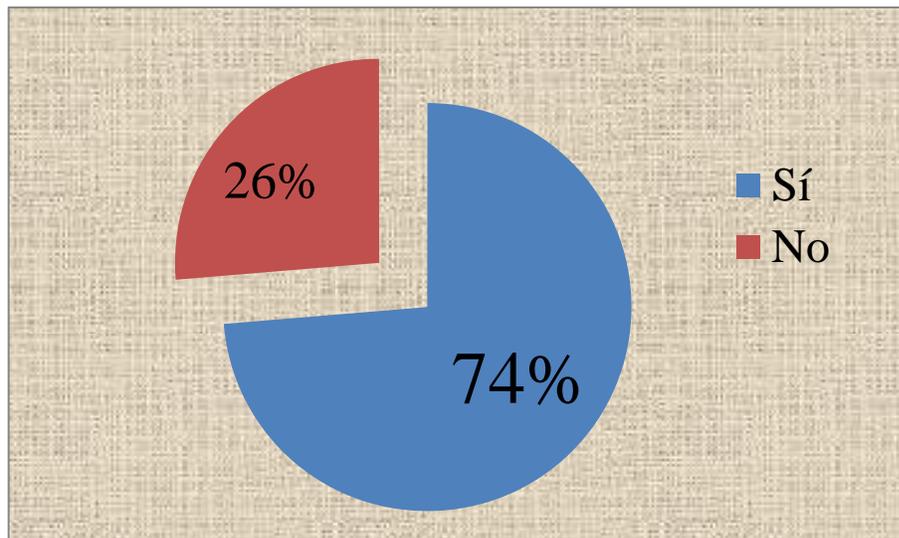


Figura 24. Pregunta 3 de la encuesta realizada a los trabajadores de CEPIM, por F. Vega

En el gráfico se aprecia que el 74% de los trabajadores conocen los programas y proyectos de la organización el cual es un buen indicador tomando en cuenta que aproximadamente el 25% de las personas que trabajan en CEPIM se dedican a la limpieza y la cocina, pero aún este tipo de personal debe estar alineado con la visión y misión de CEPIM lo cual implica tener conocimiento de sus programas y proyectos. Además entre las respuestas de las personas que decían si conocer los programas y proyectos de la organización, más de la mitad sólo respondía parcialmente; es decir, de los 3 programas y proyectos globales que la entidad cuenta la mayoría solo se enfocaba en 1 o 2. Obviamente no existe una participación activa de los trabajadores de CEPIM en cuanto al conocimiento de la organización y menos aún en cuanto al logro de objetivos para su progreso y evolución.

Porcentaje de trabajadores de CEPIM que cree que la organización cuenta con las herramientas necesarias para brindar sus servicios

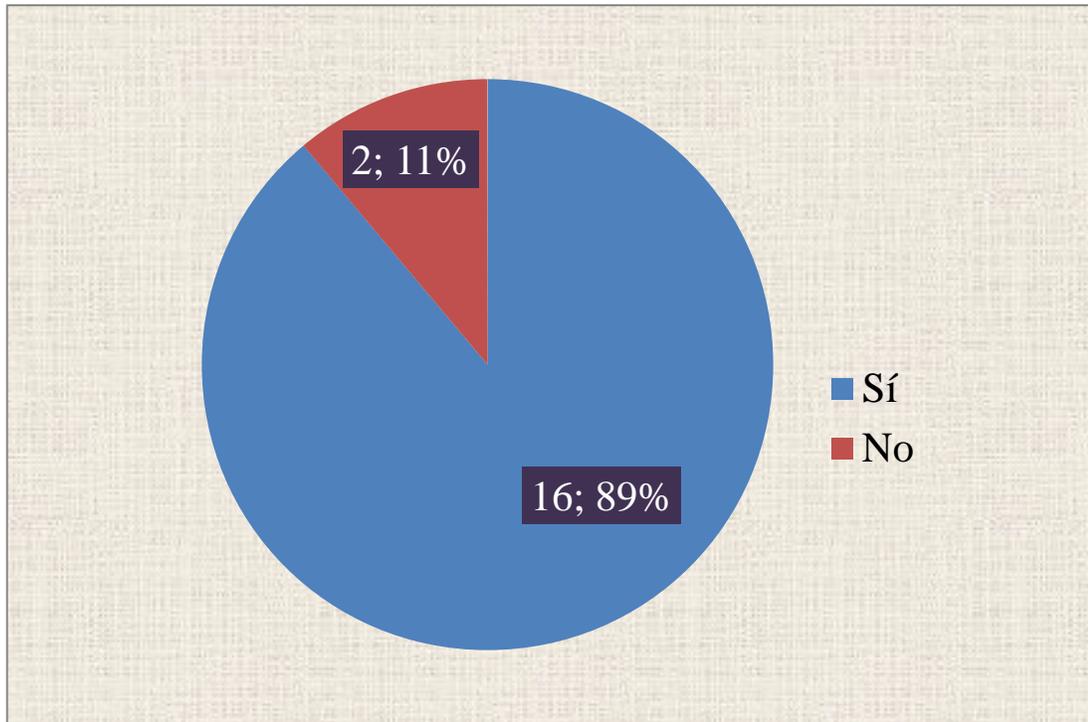


Figura 25. Pregunta 4 de la encuesta realizada a los trabajadores de CEPIM, por F. Vega

Aquí tenemos un buen indicador que nos muestra una fortaleza de CEPIM ya que casi el 90% de sus trabajadores cree que CEPIM sí cuenta con las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad en cuanto al cuidado de niños y adultos mayores y educación de niños hasta primero de básica. Además demuestra confianza y optimismo relacionado con el servicio que ellos mismo proveen.

Opinión de los trabajadores de CEPIM acerca de la calidad de la ayuda que brinda la organización.

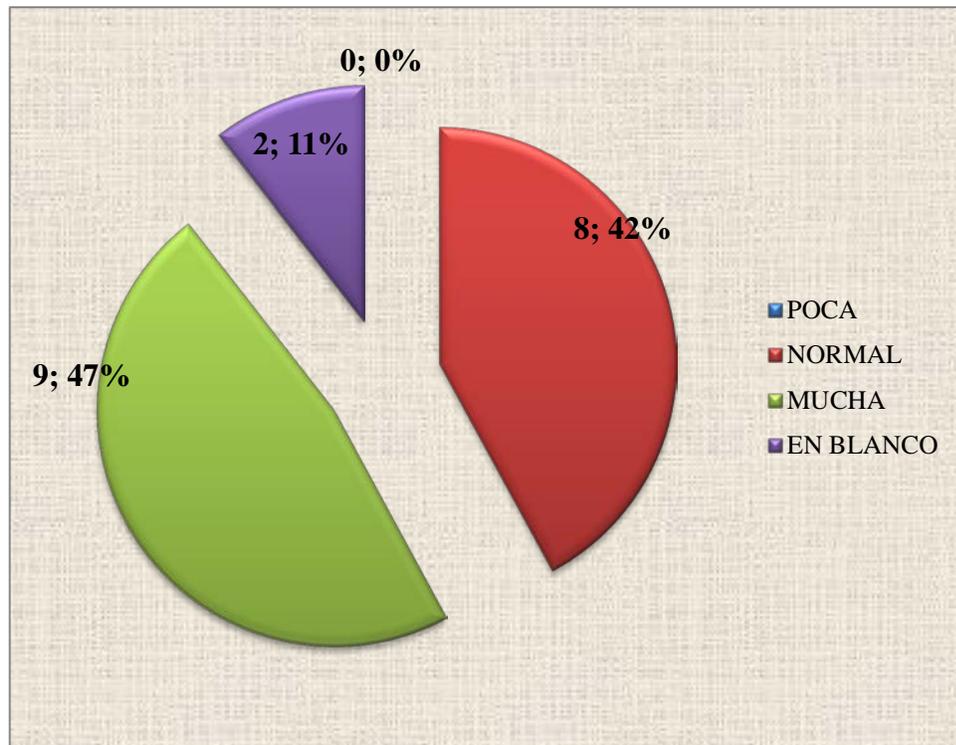


Figura 26. Pregunta 5 de la encuesta realizada a los trabajadores de CEPIM, por F. Vega

En opinión de los trabajadores de CEPIM, prácticamente la mitad considera que la ayuda que la organización brinda a su comunidad es bastante y la otra mitad considera que es normal. Nadie considera que es poca la ayuda que la organización da a sus beneficiarios y el 11% se abstuvo de contestar. Si miramos desde una perspectiva exterior a la organización, podemos sugerir según estas respuestas que la mitad de los trabajadores no están conformes con la calidad de servicios que brinda CEPIM o dicho de otro modo que ellos mismo brindan lo que puede traducirse en falta motivacional que está ligada a objetivos y metas individuales de los trabajadores dentro de la organización.

Según sus trabajadores, CEPIM es socialmente responsable con:

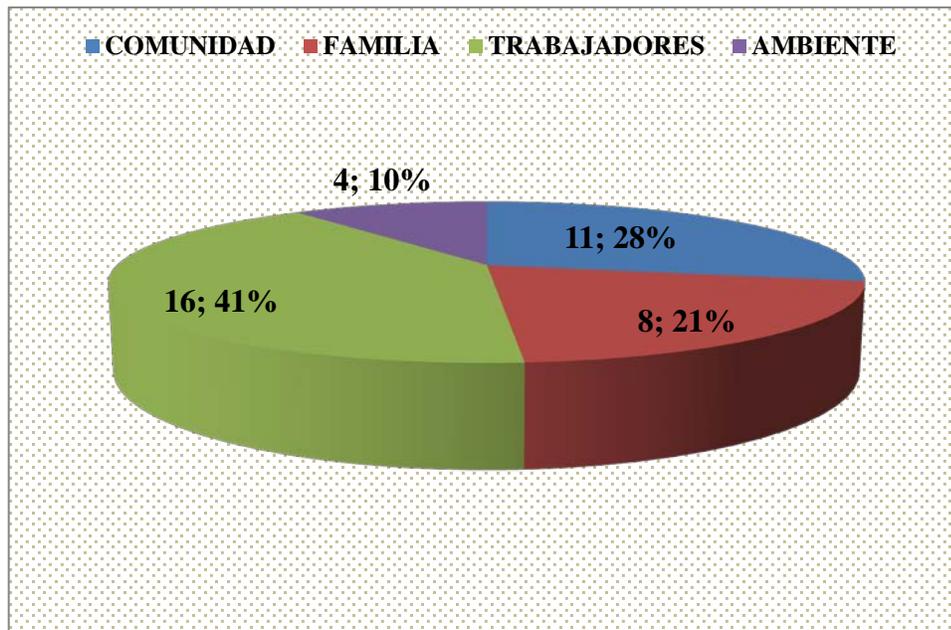


Figura 27. Pregunta 6 de la encuesta realizada a los trabajadores de CEPIM, por F. Vega

Un buen porcentaje de trabajadores (41%) cree que CEPIM es socialmente responsable con ellos mismo, es decir se sienten beneficiados con su propio trabajo lo que muestra satisfacción por su trabajo. Un 21% cree que la organización es socialmente responsable con la familia y un 28% con la comunidad, y solamente el 10% con el medio ambiente. Aquí podemos encontrar una oportunidad para mejorar, si bien es cierto CEPIM ha venido realizando un excelente trabajo con la comunidad, la familia y sus propios trabajadores, el medio ambiente también debería tener una importancia similar por lo que la entidad debería involucrarse más en programas que tengan que ver con el medio ambiente.

Según los trabajadores de CEPIM para enfrentarse a los nuevos retos socio-culturales, políticos y económicos, le hace falta a la organización:

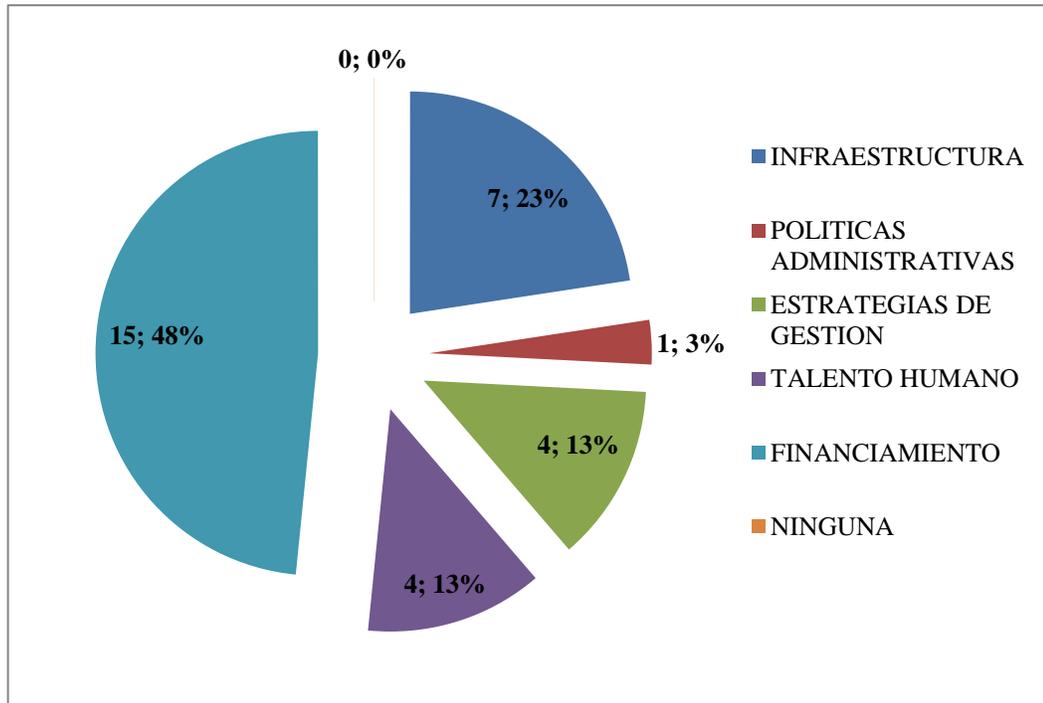


Figura 28. Pregunta 7 de la encuesta realizada a los trabajadores de CEPIM, por F. Vega

Definitivamente la infraestructura es una de las debilidades de la organización, no solo por la falta de la misma sino por la adecuación que las actuales instalaciones poseen. En un principio CEPIM no fue concebido como una organización que se iba a dedicar al cuidado y educación de niños, razón por la cual la construcción de estilo mixto que posee en la actualidad no brinda la comodidad necesaria a los actuales beneficiarios y menos aún serviría para cumplir con las metas de expandirse de la organización.

Opinión de los trabajadores de CEPIM acerca del hecho de que al no contar con niveles completos de educación, se ven afectadas las fuentes de Ingresos para CEPIM

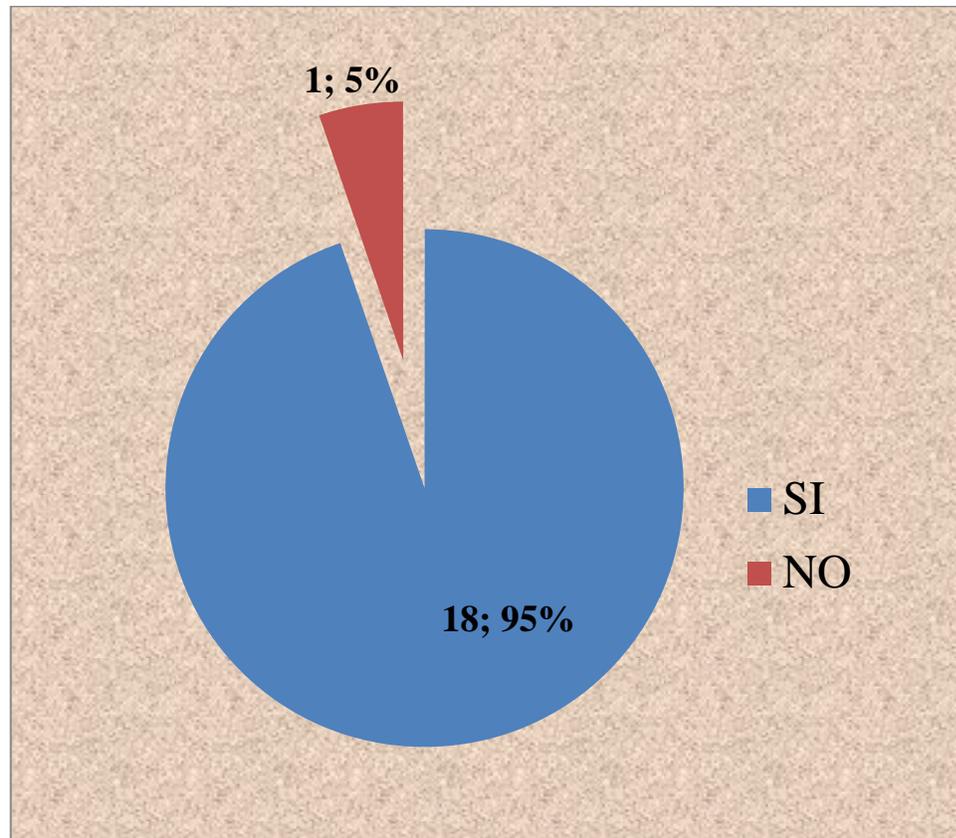


Figura 29. Pregunta 8 de la encuesta realizada a los trabajadores de CEPIM, por F. Vega

Es obvio el hecho que CEPIM al no contar con educación básica completa deja de percibir ingresos, primeramente por esos estudiantes que no continúan con el proceso educativo, y segundo por aquellos que prefieren ubicar a sus niños desde un principio en instituciones que si cuentan con los niveles de educación básica completa y así ahorrarse el trámite de cambio de escuela interrumpiendo además el proceso que se lleva de un sitio al otro.

Opinión de los trabajadores de CEPIM acerca de la tecnología para el aprendizaje de los niños.

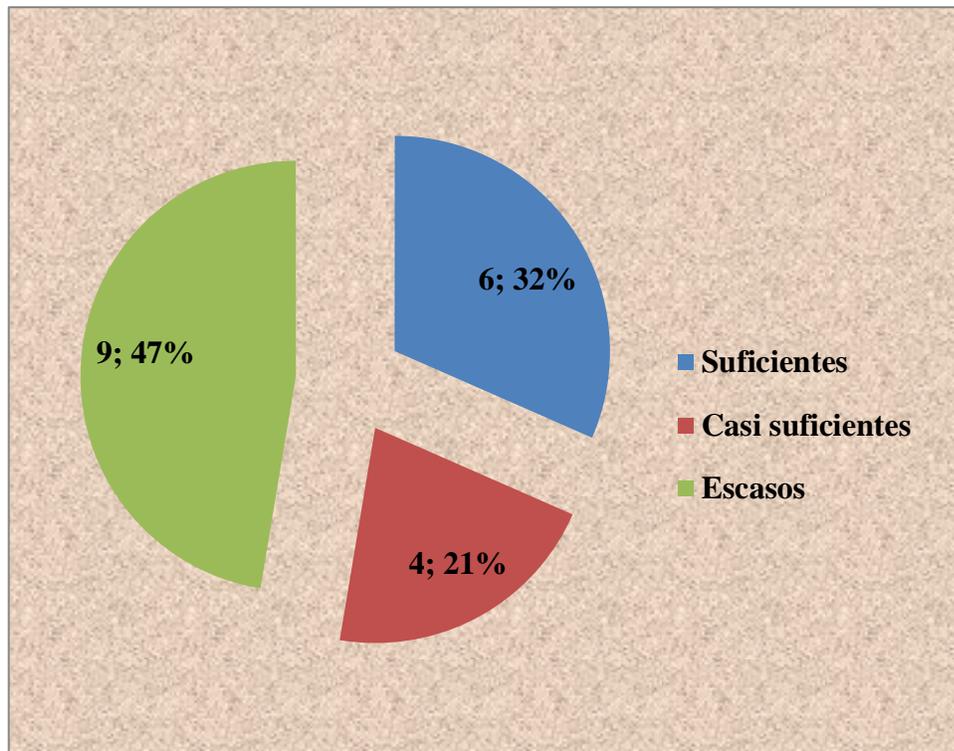


Figura 30. Pregunta 9 de la encuesta realizada a los trabajadores de CEPIM, por F. Vega

El 47% opina que tecnologías necesarias hoy en día para la educación como computadores e internet son escasas en CEPIM y sólo el 32% que son suficientes. Si bien es cierto, a temprana edad no es estrictamente necesario el uso de tecnologías para la educación, el mundo de hoy exige que ya desde niños sepan manejar un computador y que la enseñanza que antes se impartía mediante otro tipo de medios también se haga a través de internet y con el uso de computadoras que mejoran el rendimiento y la eficiencia en este tipo de procesos; además llaman mucho más la atención en la manera que la gente aprende y se comunica hoy en día.

Opinión de los trabajadores de CEPIM acerca de lo que mejorarían en la organización.

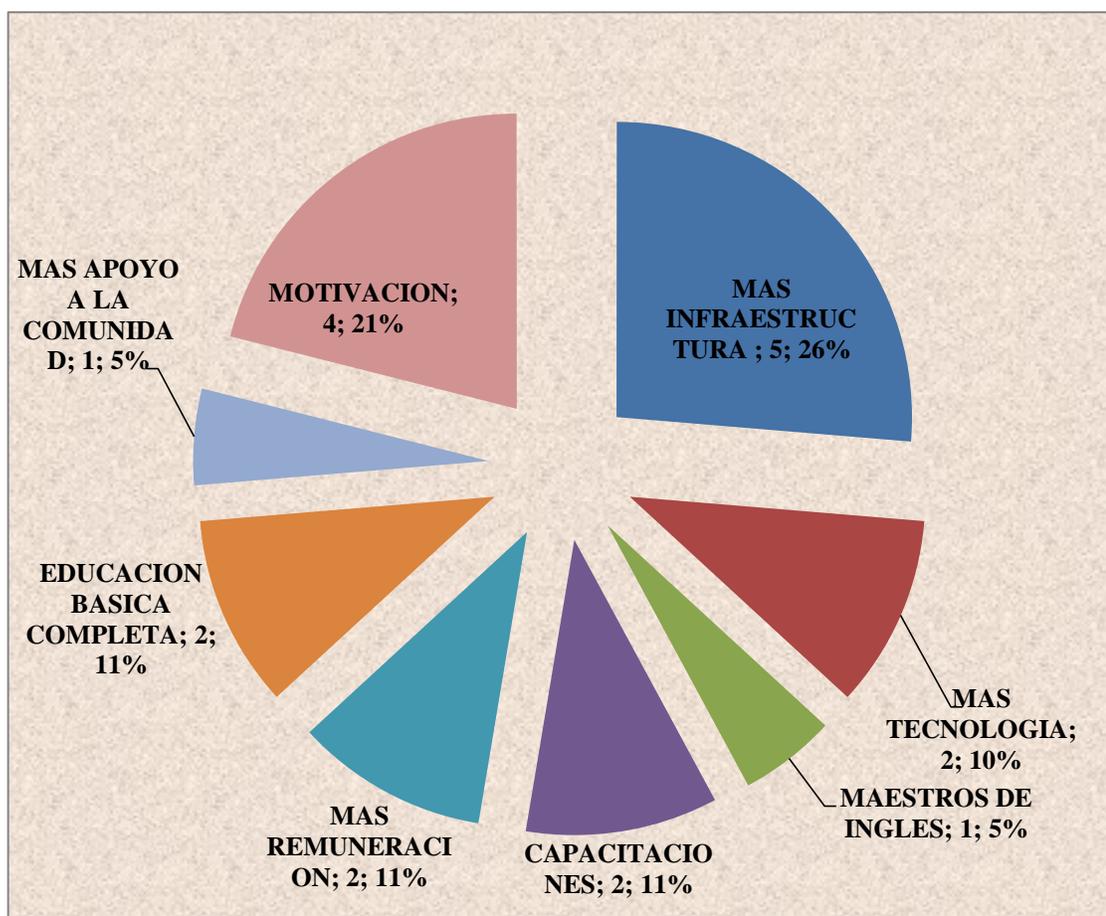
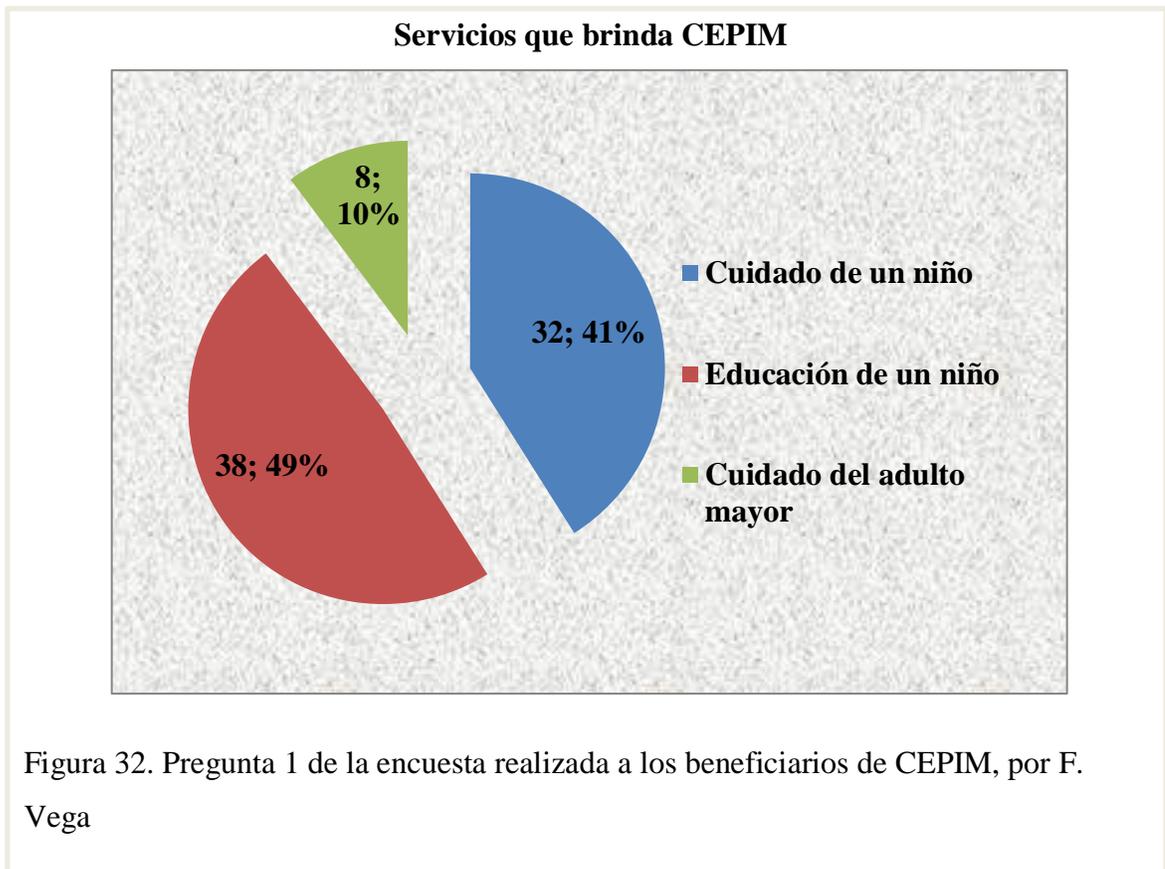


Figura 31. Pregunta 10 de la encuesta realizada a los trabajadores de CEPIM, por F. Vega

Una vez más nos topamos con el hecho de que la infraestructura es lo más apremiante para mejorar en CEPIM. La motivación al personal está en segundo lugar siendo que los trabajadores tiene la necesidad sentirse mejor en su entorno laboral para dar lo mejor de sí en el trabajo. Educación básica completa y capacitaciones a los trabajadores también son necesarios según la opinión de los que aquí labora. La remuneración es un tema también muy sensible pero que se desprende de otros factores como los ingresos que tanta falta le hacen a la organización.

Resultados de la Encuesta 2 realizada a los beneficiarios de CEPIM



De acuerdo a los resultados podemos darnos cuenta que CEPIM se dedica principalmente a la educación de niños tomando en cuenta que muchos de los niños que están en el programa de cuidado también reciben educación. El programa del cuidado del adulto mayor es mucho más limitado en cuanto no tienen ningún tipo de apoyo financiero para esta labor. Es una oportunidad para la organización implementar un programa del adulto mayor más completo que cuente con personal especializado en esta área y así poder obtener una fuente de ingresos por parte del Ministerio de Inclusión Social y Económica.

Los beneficiarios de CEPIM conocieron a la organización a través de:

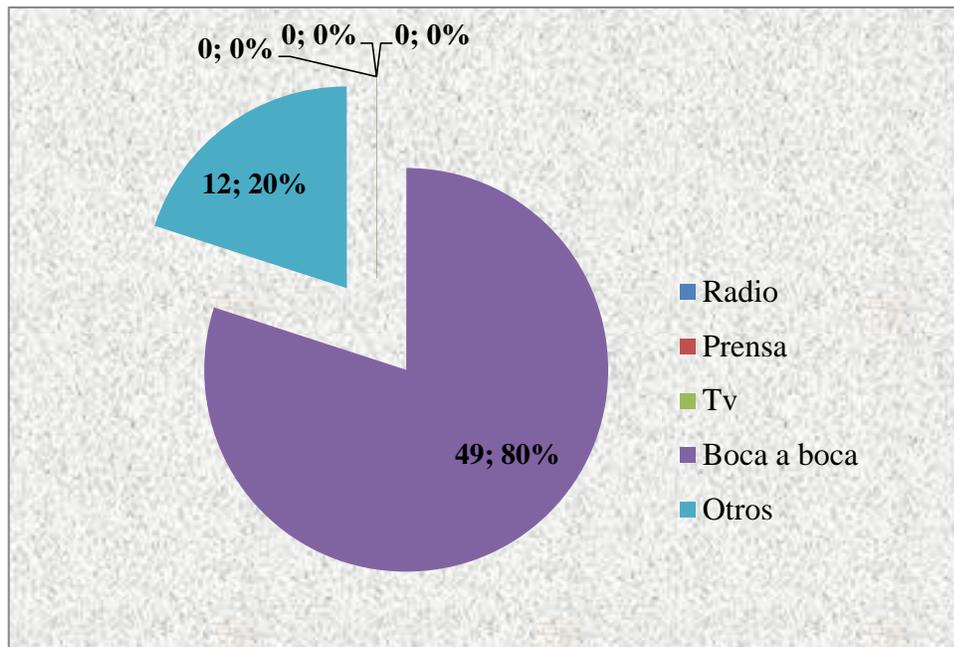


Figura 33. Pregunta 2 de la encuesta realizada a los beneficiarios de CEPIM, por F. Vega

Tomando en cuenta que la mayoría conocieron a CEPIM porque alguien lo mencionó y restante por situaciones parecidas como referidos familiares, amigos o cosas circunstanciales como vivir muy cerca y haberlo visto de pasada, CEPIM posee un campo enorme de acción para darse a conocer a través de medios de comunicación. Lo más idóneo sería empezar con las redes sociales y/o una página web y posteriormente si hay la posibilidad darse a conocer por medios de comunicación convencionales como prensa, radio y televisión.

Razones por las que los beneficiarios de CEPIM buscaron sus servicios.

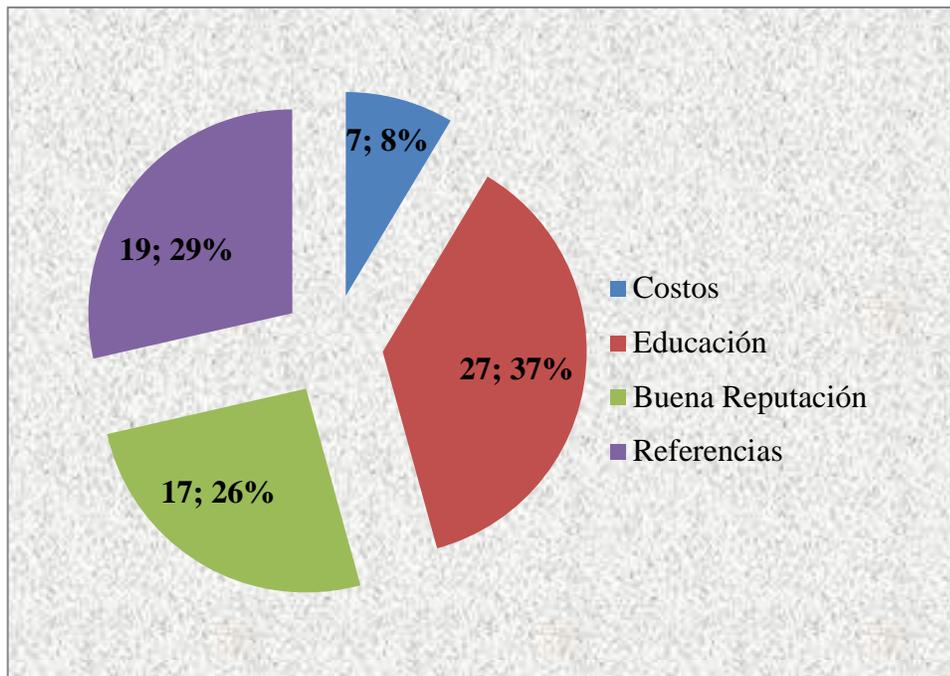


Figura 34. Pregunta 3 de la encuesta realizada a los beneficiarios de CEPIM, por F. Vega

Para complementar la pregunta anterior, en las razones por las que la gente busco los servicios de CEPIM tenemos como principal el tipo de educación que brinda la entidad. Siendo una fortaleza, su educación cuenta con personal capacitado y por el número de estudiantes por clase que en promedio es 20, es también más personalizado que otras instituciones de similares características.

Calificación de los beneficiarios de CEPIM a sus servicios.

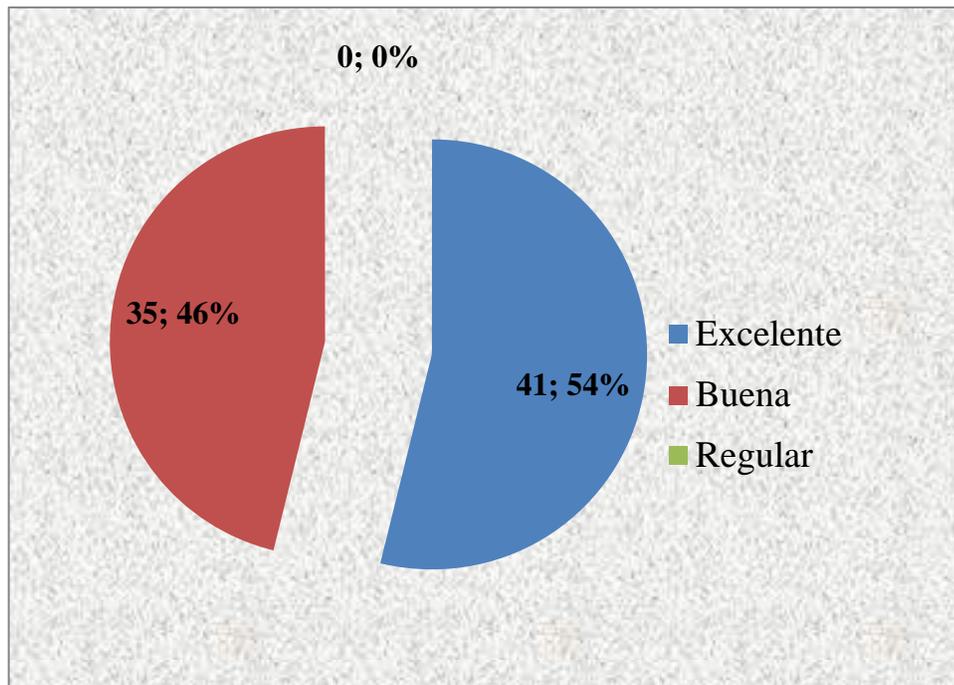


Figura 35. Pregunta 4 de la encuesta realizada a los beneficiarios de CEPIM, por F. Vega

Los beneficiarios de la organización tienen buena opinión acerca de la calidad del servicio que ofrece. Se refuerza la idea de que el servicio que ofrece el Centro de Promoción Integral de la Mujer es una fortaleza. Aunque hay un buen porcentaje que fluctúa en un punto medio por así decirlo, por lo que siempre hay que pensar en mejorar y en este caso sería en los servicios que CEPIM ofrece.

Calificación de la atención por parte de los beneficiarios de CEPIM

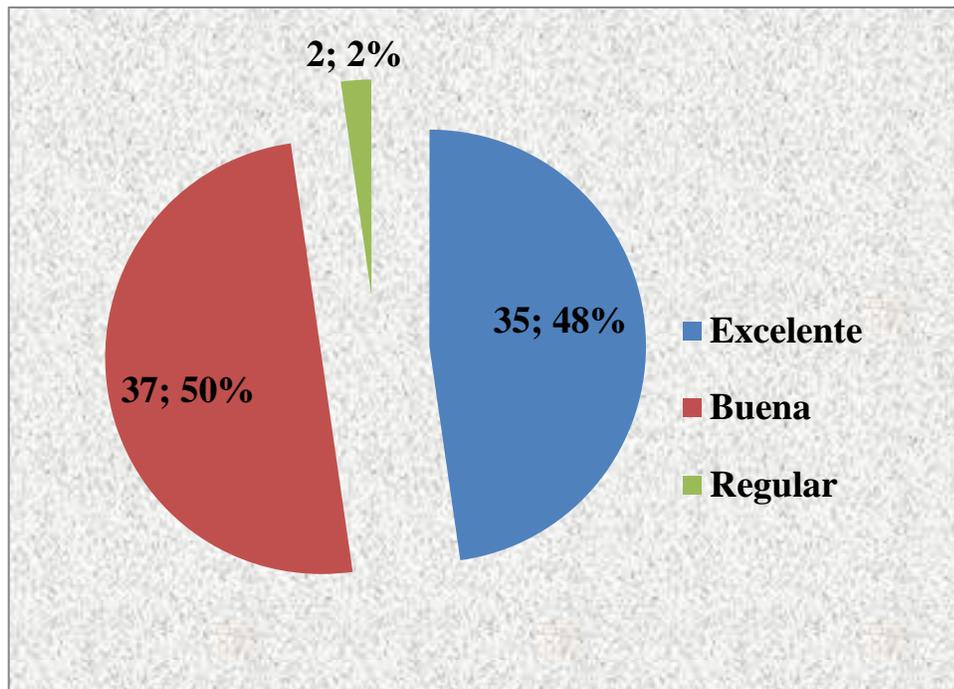


Figura 36. Pregunta 5 de la encuesta realizada a los beneficiarios de CEPIM, por F. Vega

Con respecto a la atención nos topamos con opiniones similares que en los servicios, aunque la opción media es la que predomina esta ocasión, además un 2% piensa que la atención en CEPIM es regular por lo que toca prestar atención al área administrativa, además, si tomamos en cuenta la opinión media más la regular, tenemos que el 52% piensa que la atención de CEPIM debería mejorar y por ende la gestión administrativa.

¿Necesita más tecnología CEPIM?

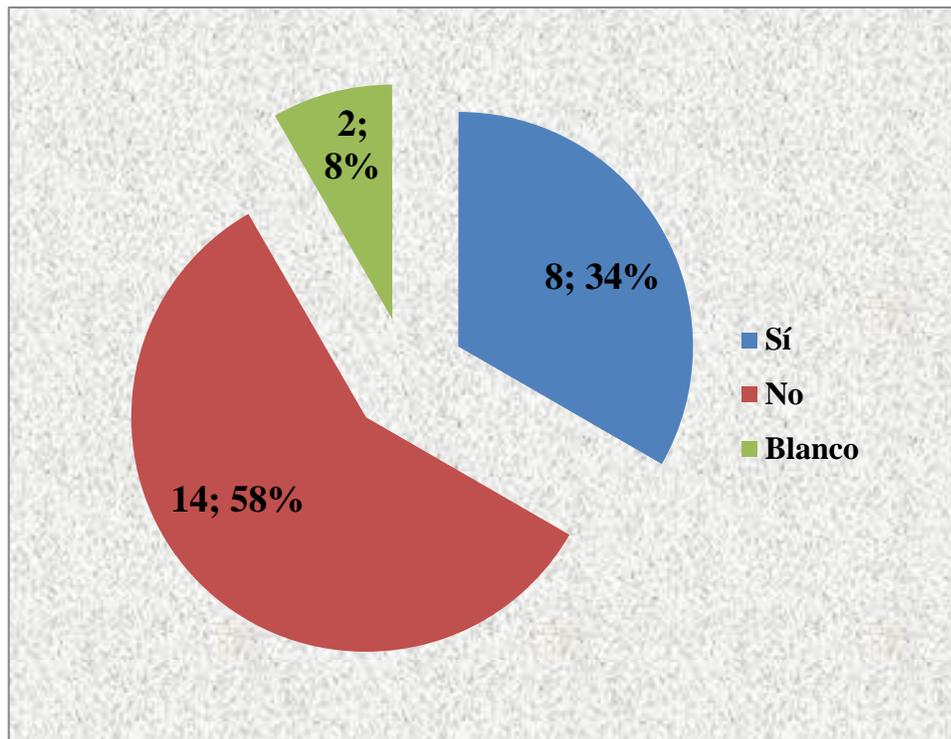


Figura 37. Pregunta 6 de la encuesta realizada a los beneficiarios de CEPIM, por F. Vega

Sorprendentemente la mayoría piensa que no hace falta tecnología para la educación de sus hijos. Tomando en cuenta que se trata de gente de clase media-baja en su gran mayoría, no es prioridad que sus pequeños hijos tengan contacto aún con computadores e internet, pero con la rapidez con la que las nuevas generaciones se adaptan y necesitan las tecnologías para cada día más actividades no está demás que CEPIM se adelante un paso más allá y tenga a la tecnología de su aliado en el proceso de la educación sobre todo.

Los beneficiarios de CEPIM creen que su infraestructura es o debería ser:

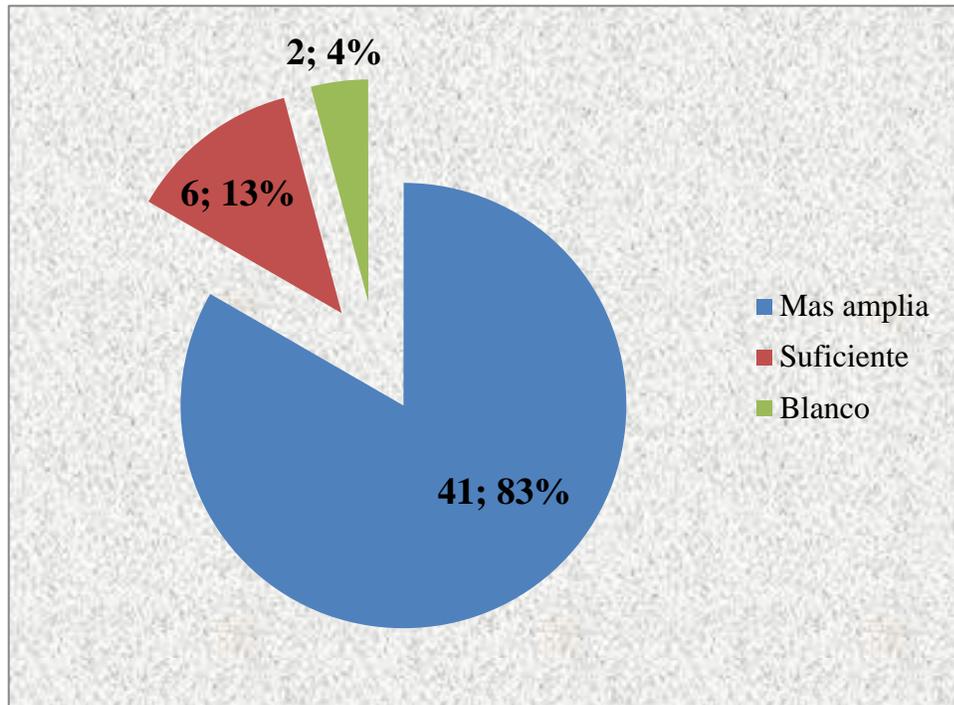


Figura 38. Pregunta 7 de la encuesta realizada a los beneficiarios de CEPIM, por F. Vega

La infraestructura viene a ser por mucho uno de los principales problemas que la entidad enfrenta y así lo piensan sus beneficiarios. La mayoría de los beneficiarios cree que CEPIM debe mejorar su infraestructura para que sus beneficiarios directos se desenvuelvan mejor y cuenten con un ambiente más adecuado.

Áreas de CEPIM que deberían ser mejoradas



Figura 39. Pregunta 8 de la encuesta realizada a los beneficiarios de CEPIM, por F. Vega

Un poco más detallado vemos que de la infraestructura se desprenden las áreas verdes o de recreación, muy importantes en la vida de los niños. Lamentablemente es lo que principalmente le hace falta a la infraestructura de CEPIM. Dentro de las opiniones de los beneficiarios también podemos ver que la atención y la capacitación al personal administrativo también hay que tomar en cuenta y paradójicamente con una respuesta anterior la tecnología también es señalada en las cosas que los beneficiarios querían mejorar en la organización. Hay que tomar en cuenta que 6 encuestados piensan que a CEPIM no le hace falta nada, están contentos y satisfechos con todos los beneficios que brinda la entidad.

Resultados de la encuesta No 3 realizada a empresas del sector Comité del Pueblo.

El Comité del Pueblo es una parroquia de la ciudad de Quito que alberga gran cantidad de empresas de todo tipo. El nivel socioeconómico del sector en medio, medio-bajo y bajo. El objetivo de esta encuesta es determinar si hay posibilidad de hacer alianzas estratégicas entre CEPIM y las distintas empresas del sector para que conjuntamente fortalezcan su sentido de responsabilidad social y por ende el apoyo a la comunidad.

Empresas que se consideran socialmente responsables del Comité del Pueblo.

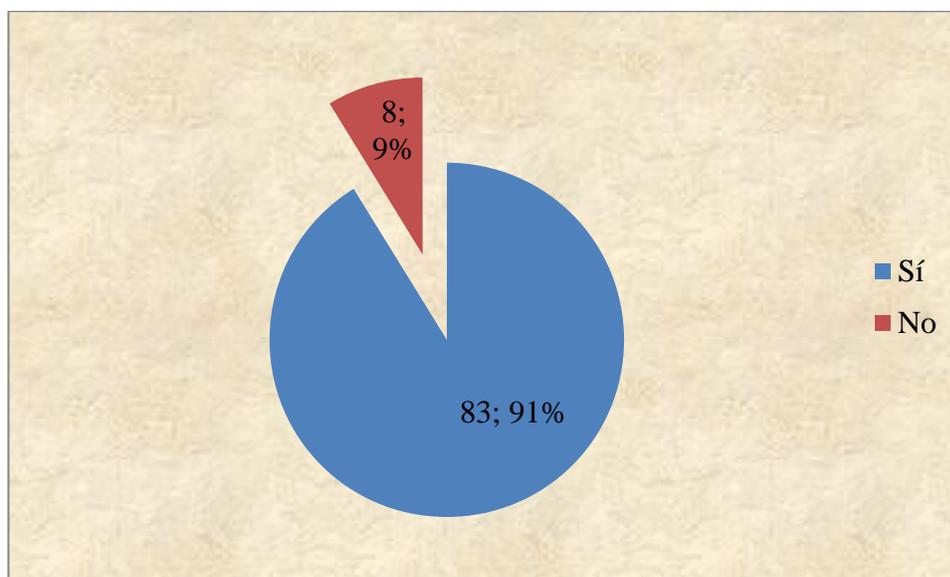


Figura 40. Pregunta 1 de la encuesta realizada a las empresas del Comité del Pueblo, por F. Vega

Existen todavía empresas que no manejan el concepto de responsabilidad social y esto se refleja en el 9%, las cuales no consideran tener nada que ver con ésta. El restante 91% si considera ser socialmente responsable aunque muchas veces esa responsabilidad social sólo tenga que ver con procesos de reciclaje o procesos en la elaboración de sus productos que por ley están obligados a cumplir.

Área en la que consideran tener Responsabilidad Social las Empresas encuestadas

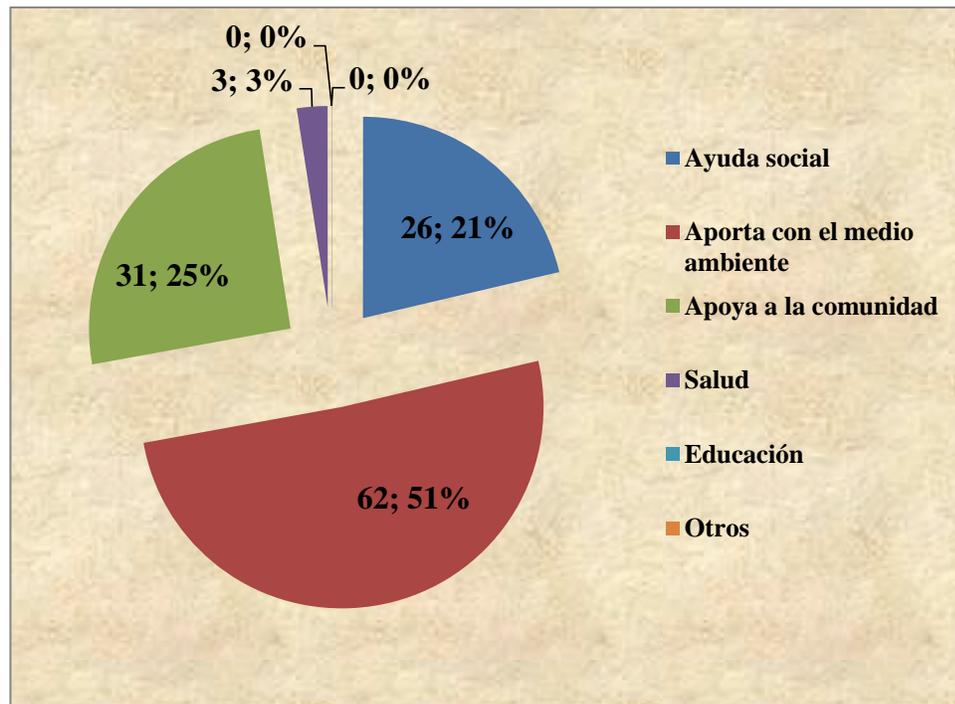


Figura 41. Pregunta 2 de la encuesta realizada a las empresas del Comité del Pueblo, por F.Vega

La mayoría de empresas encuestadas considera que la responsabilidad social recae precisamente en el medio ambiente y es por procesos como el reciclaje que por ley están obligadas a cumplir. Sólo el 21% apoya socialmente y el 25% considera que brinda apoyo a la comunidad. 3% apoya en temas de salud y ningún porcentaje de las empresas encuestadas apoya temas que tengan que ver con educación.

Empresas que apoyarían un nuevo emprendimiento de responsabilidad social.

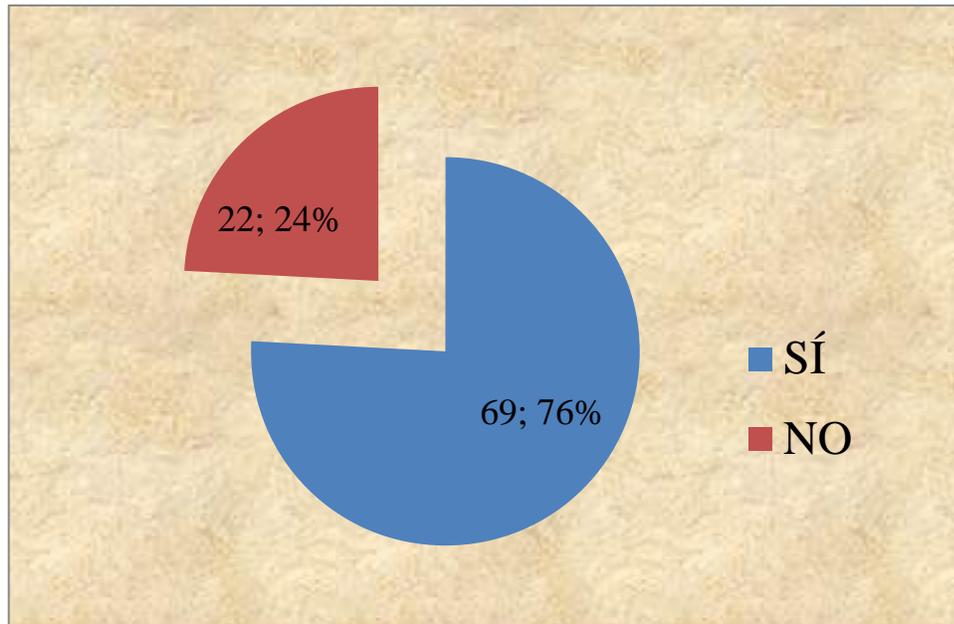


Figura 42. Pregunta 3 de la encuesta realizada a las empresas del Comité del Pueblo, por F. Vega

Entre las empresas dispuestas a apoyar un nuevo emprendimiento de responsabilidad social contamos con el 76%, que es un buen porcentaje si consideramos la cultura empresarial que tiene el país con respecto a programas y proyectos de responsabilidad social. El restante 24% no está interesado o tiene miedo de comprometerse con este tipo de proyectos ya sea por desconocimiento o simplemente porque sus empresas no pueden sustentar un gasto destinado a la ayuda social.

Lo que una empresa considera que es dar apoyo socialmente responsable.

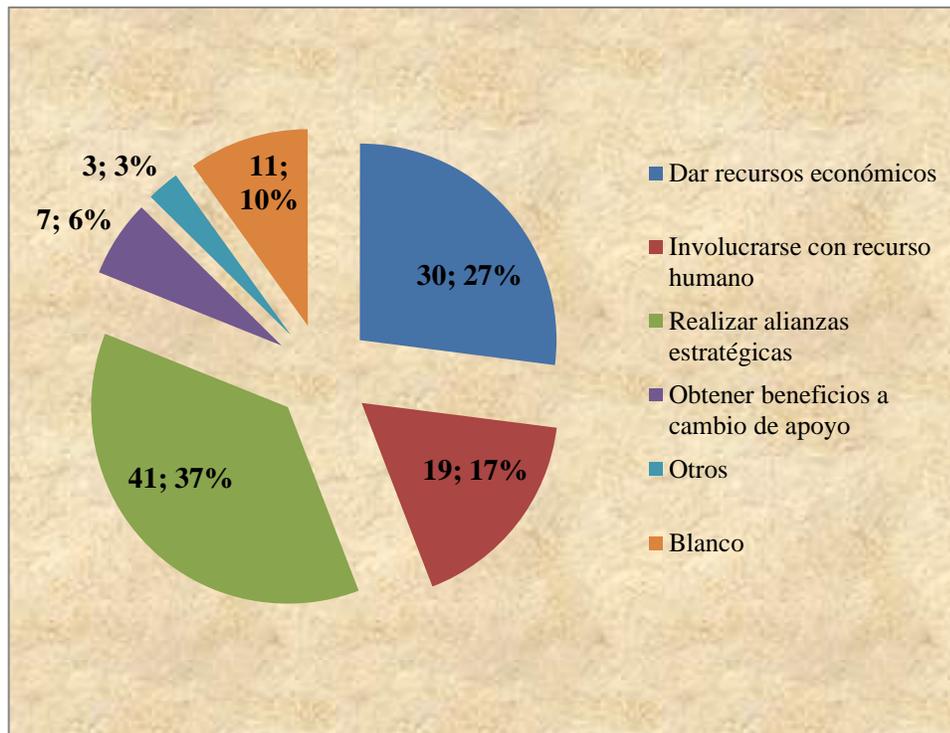


Figura 43. Pregunta 4 de la encuesta realizada a las empresas del Comité del Pueblo, por F. Vega

Como se puede apreciar en el gráfico, 37% de las empresas encuestadas consideran que brindar apoyo que sustente la responsabilidad social está ligado a realizar alianzas estratégicas precisamente que sean rentables no solo para la empresa beneficiaria sino también para la empresa que aporta con recursos. El 27% todavía considera a la responsabilidad social como algo pasajero, que consiste dar recursos económicos de vez en cuando sin percatarse que sin un plan o proyecto que sustente esos ingresos, los mismos que solo servirán para cubrir las necesidades del momento sin dar solución al problema que origina en un principio la falta de recursos. Un 17% considera que es posible involucrar recursos humanos de su empresa para una labor socialmente responsable lo que trae muchas ventajas ya que las personas involucradas mirarían desde el punto de vista de la necesidad evitando juicios erróneos y aplicando sus conocimientos para ayudar a quien más lo necesita.

Empresas que contribuirían con CEPIM si tuvieran una propuesta.

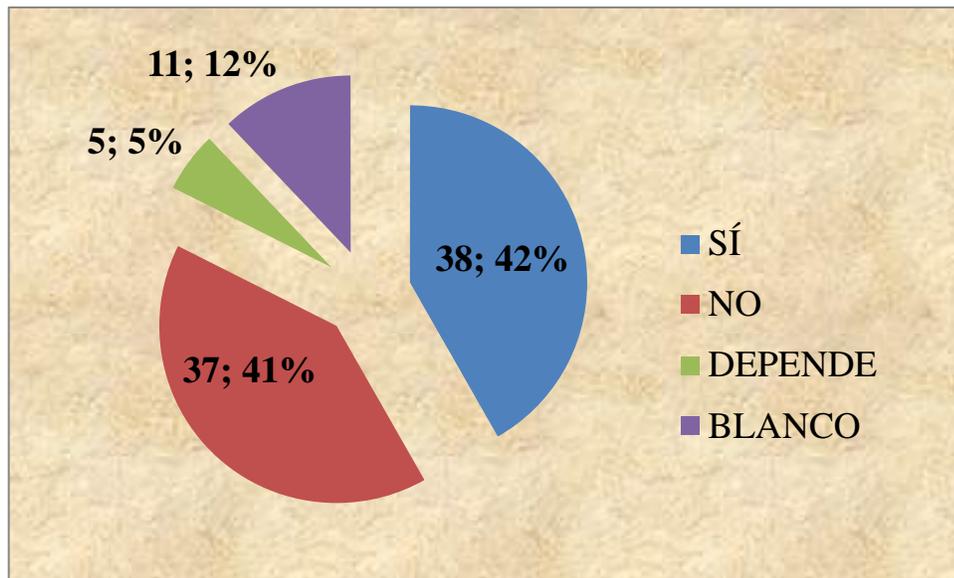


Figura 44. Pregunta 5 de la encuesta realizada a las empresas del Comité del Pueblo, por F. Vega

En el gráfico se observa que el 42% de empresas estarían dispuestas a colaborar con CEPIM si tuvieran una propuesta que les pueda interesar. El 41% no colaboraría y el 5% dio una respuesta nula que está determinada de acuerdo al tipo de propuesta que sea. El 12% se abstuvo de contestar y dejó en blanco esta pregunta.

Tipos de recursos con los que aportaría la empresa privada a la labor de CEPIM

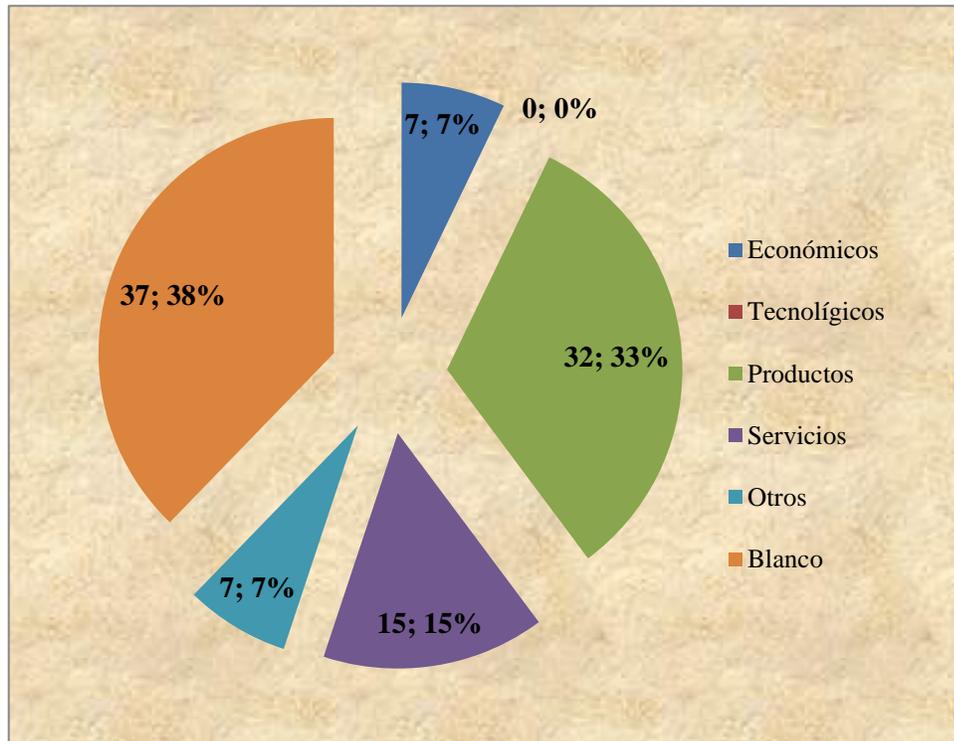


Figura 45. Pregunta 6 de la encuesta realizada a las empresas del Comité del Pueblo, por F. Vega

De esas empresas que aportarían con la labor de CEPIM sólo el 7% lo haría económicamente. El 33% aportaría con productos el 15% con servicios el 7% con otro tipo de recursos y lamentablemente el 38% de empresas se abstuvo de contestar esta pregunta.

**Retribución que esperaría la empresa privada a cambio de la ayuda prestada a
CEPIM**

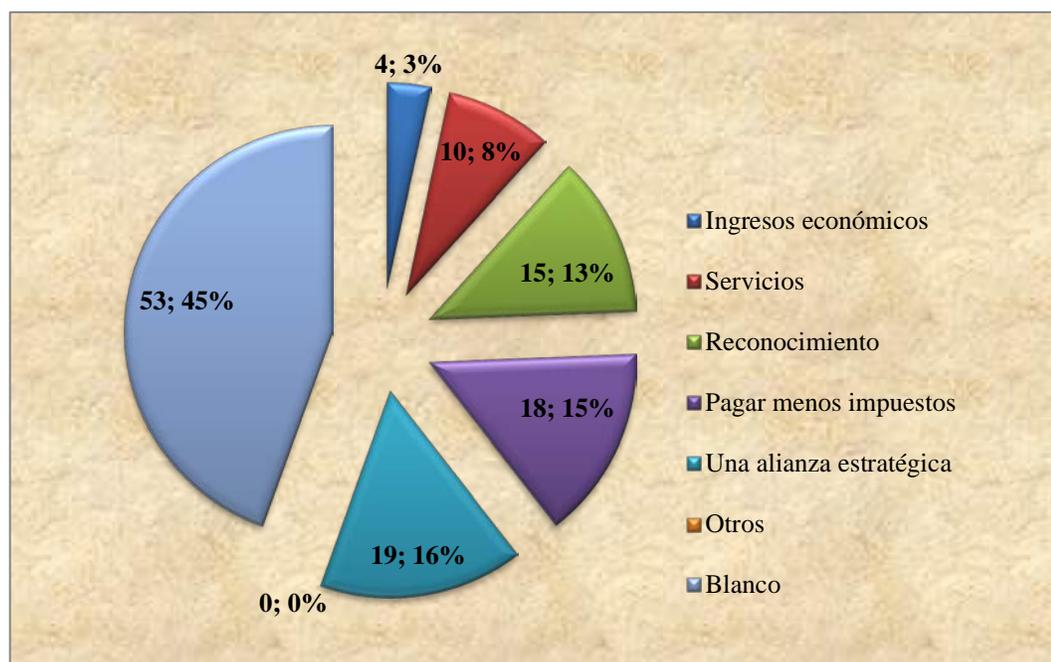


Figura 46. Pregunta 7 de la encuesta realizada a las empresas del Comité del Pueblo, por F. Vega

Del gráfico anterior se puede observar que un 16% de las empresas encuestadas esperaría una alianza estratégica que sería lo ideal ya que el apoyo sería a largo plazo y fomentaría una cultura de responsabilidad social por las partes involucradas. El 15% esperaría pagar menos impuesto deduciendo del Impuesto a la Renta. El 13% busca reconocimiento por la ayuda prestada, el 8% espera un servicio que es precisamente lo que CEPIM puede ofrecer y un 3% espera tener ingresos por la ayuda prestada. Lastimosamente el 45% de empresas encuestada se abstuvieron y dejaron la pregunta en blanco.

**Número de organizaciones apoyadas por el MIES a nivel nacional. Categoría
Protección Especial.**

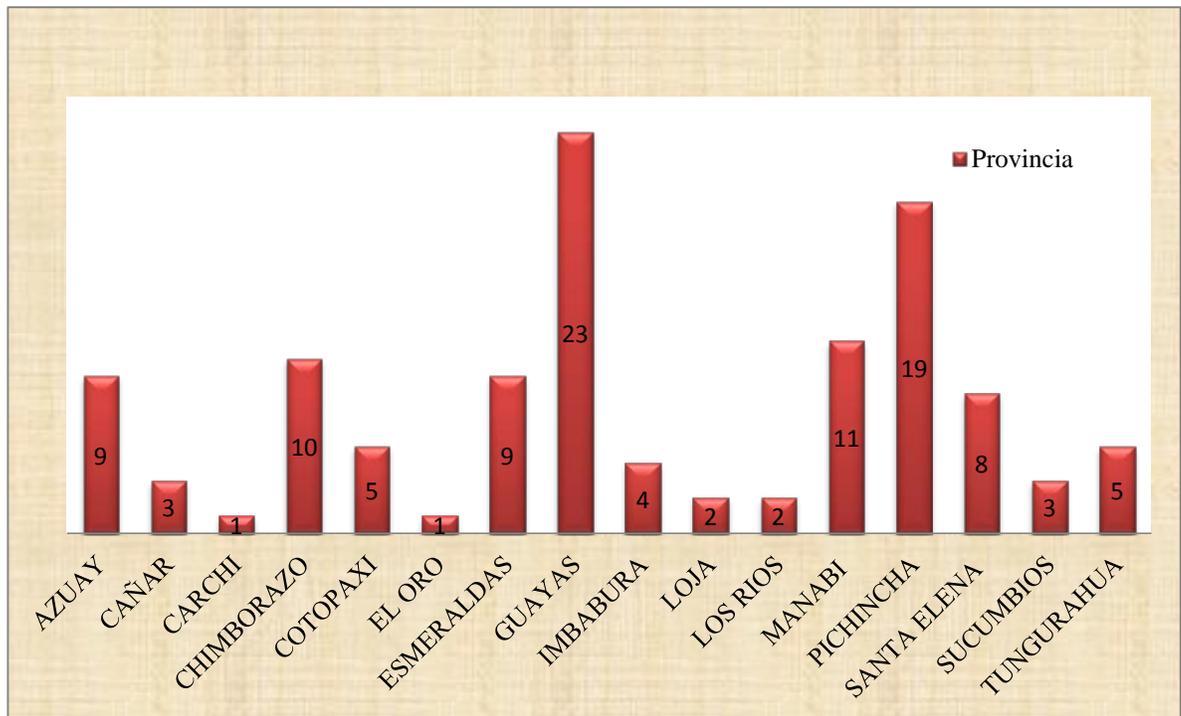


Figura 47. MIES, por F. Vega

En el gráfico podemos apreciar que 16 provincias de las 24 que tiene el país, son beneficiarias del aporte del Ministerio de Inclusión Social y Económica MIES en la categoría Protección Especial en la cual CEPIM consta. Más específicamente en la provincia de Pichincha, son 19 las Organizaciones que cuentan con este aporte siendo la segunda provincia después de Guayas en cantidad de organizaciones beneficiarias.

4.4 Beneficio / Costo

En el balance de CEPIM declarado al SRI del año 2013 tenemos lo siguiente:

Tabla 9. Balance del año 2013 de CEPIM

INGRESOS		EGRESOS	
Detalle	Monto	Detalle	Monto
Ventas netas grabadas con tarifa 0% exentas de IVA	\$64600,50	Sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS	\$69021,9
De recursos públicos	\$76511,62	Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS	\$9662,97
		Aporte de seguridad social (Incluye fondos de reserva)	\$12084,07
		Mantenimiento y reparaciones	\$9674,95
		Suministros, materiales y repuestos	\$5930,16
		Transporte	\$738,4
		Servicios públicos	\$5383,5
		Pagos por otros bienes	\$28408,47
TOTAL INGRESOS	\$141.112,12	TOTAL EGRESOS	140.904,42

Nota: Balance a partir de datos proporcionados por CEPIM, por F. Vega.

Así que para el año 2013 tenemos un balance positivo de \$207,00 que es un mal indicador ya que aunque la organización no tiene cuentas pendientes con acreedores ni deudas por pagar, no posee fondos para realizar programas, proyectos o actividades adicionales; inclusive no puede darse el lujo de contratar personal adicional para mejorar la administración; a esto hay que sumar el patrimonio con que cuenta CEPIM que es de \$254.716,66. Para más referencia ver el análisis financiero de la página 91.

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Resultados y hallazgos en relación a los objetivos

El presente trabajo de investigación ha servido para hacer un diagnóstico meticuloso del Centro de Promoción Integral de la Mujer (CEPIM) el cual nos ha permitido darnos cuenta del estado de la organización tanto interno como externo. En cuanto a los hallazgos encontrados y su relación con los objetivos tenemos los siguientes:

- **Hallazgos y su relación con el objetivo general**

El objetivo general de la investigación: Diseñar un Plan de Responsabilidad Social para solucionar los problemas de cobertura de CEPIM y mejorar la calidad de sus servicios.

En la investigación realizada al Centro de Promoción Integral de la Mujer se realizaron 3 tipos de encuestas:

La primera encuesta, dirigida a los trabajadores de CEPIM en la cual se pudo apreciar que la mayoría de trabajadores llevan más de 5 años trabajando en la organización demuestra que hay gente comprometida con la labor de la organización. También se detectó la falta de personal especialmente en las áreas de medicina, psicología, cuidado del adulto mayor y el área administrativa. Además la encuesta también sirvió para corroborar el hecho que CEPIM no cuenta con suficiente financiamiento para ampliar su gestión y la infraestructura también es inadecuada e insuficiente en caso de querer ampliar la educación básica. La tecnología para la enseñanza y el aprendizaje por parte de los niños también es insuficiente según el 42 % de trabajadores de CEPIM aunque los beneficiarios no creen que la misma sea un obstáculo para el buen desempeño en el aprendizaje de sus hijos ya que más del 50% cree que CEPIM si cuenta con la tecnología necesaria para la educación, algo contradictorio si pensamos que cada día necesitamos más de la tecnología para adaptarnos al cambiante ritmo de vida que llevamos en la actualidad.

La segunda encuesta, dirigida a los beneficiarios nos mostró un panorama similar a la primera teniendo como principal hallazgo el hecho de que la infraestructura para la recreación es la que ellos consideran que es insuficiente e inadecuada para sus hijos, es decir las áreas recreativas son el punto débil de CEPIM en cuanto a infraestructura. También hay que destacar que el 80% de personas conocieron a la organización a través de la boca de alguien más, no ha habido promoción a través de medios de comunicación ni redes sociales lo cual es algo que debería cambiar hasta cierto punto ya que CEPIM necesariamente debe darse a conocer a través de las redes sociales en una primera instancia y dependiendo de la necesidad de publicidad a través de otros medios como prensa, radio o televisión. Finalmente, las razones por la cual los beneficiarios buscaron los servicios de la entidad son más por la calidad de la educación que por costo de la misma lo cual nos sugiere que CEPIM tiene potencial para brindar su servicio a la clase media y no solo a la clase baja como lo hace actualmente.

En la última encuesta realizada a las empresas ubicadas en el sector Comité del Pueblo que es donde CEPIM tiene su campo de acción, más del 40% de estas estarían dispuestas a emprender una labor socialmente responsable para ayudar a la organización, eso sí dependerá de las condiciones de la propuesta planteada, sin embargo la mayor parte de estas empresas están dispuesta a colaborar con productos o servicios y no con aporte económico que sería lo ideal para que la organización lo pudiese utilizar en dónde más lo necesite. También se pudo constatar que aproximadamente el 20% de empresas desean una alianza estratégica que conlleve a realizar una labor socialmente responsable con CEPIM lo que obligaría a la organización a plantear estrategias dependiendo el tipo de empresa que logre crear la alianza con la organización.

En cuanto a los aportes que la entidad pudiese obtener de los organismos gubernamentales, se concluye que en el caso de la educación, es decir el jardín de infantes Margarita Naseau debería necesariamente convertirse en una institución fiscomisional para captar fondos principalmente del Ministerio de Educación y de Cultura, pero para ello, la organización debería someterse primeramente a una transformación infraestructural para cumplir con los

requerimientos gubernamentales y segundo dejaría de tener autonomía dejando la dirección del mismo al Estado.

- **Hallazgos y su relación con el primer objetivo específico**

Diseñar un Plan Estratégicos que determine programas y proyectos claramente estructurados que permitan aumentar el apoyo financiero de organismos públicos y Ongs.

En este punto se pudo constatar que la organización no contaba con una misión y visión que conjugue a CEPIM en su totalidad, además la estructura organizacional no está acorde con las necesidades de la organización. Se planteó una visión y misión y un organigrama funcional que responda a las necesidades de los 3 programas que CEPIM tiene a su cargo. Además se realizó un reglamento interno de acuerdo a los principios de Responsabilidad Social de las normas ISO 26000. En cuanto a los programas de CEPIM se identificó 3 claramente divididos, el cuidado del adulto mayor, la educación hasta primero de básica y el cuidado de niños. Como proyectos para la organización tenemos: Reestructurar la organización, una nueva infraestructura para CEPIM, completar la educación básica que ofrece CEPIM e implementar tecnologías que ayuden a la educación y al aprendizaje de los niños.

- **Hallazgos y su relación con el segundo objetivo específico**

Diseñar los mecanismos de RSE acorde a las características del sector empresarial.

Se continuó con los principios de Responsabilidad Social de las normas ISO 26000 los cuales deberían ser los pilares fundamentales para el accionar de CEPIM.

- **Hallazgos y su relación con el tercer objetivo específico**

Definir cómo lograr que CEPIM cuente con niveles de educación básica completos.

Se determinó que CEPIM cuenta con 2 posibles panoramas para este objetivo. El 1ro sería conseguir el aporte de la empresa privada del sector principalmente a través de bienes o servicios los cuales pueden brindar a la organización lo necesario para construir una nueva infraestructura y brindar un desahogo financiero mediante el ahorro en uniformes y productos de limpieza. La segunda, que el jardín de Infantes Margarita Naseau se convierta en una institución fiscomisional para lo cual tendría que tomar en cuenta los parámetros que exige el Ministerio de Educación en cuanto a calidad educativa, de gestión, profesionales y de infraestructura.

- **Hallazgos y su relación con el cuarto objetivo específico**

Determinar cómo la administración de CEPIM pueda ser más eficiente.

Se determinó funciones y responsabilidades de acuerdo al nuevo organigrama estructural propuesto para la organización en aras de obtener una administración eficiente y eficaz que además logre captar recursos a través de un departamento de gestión netamente creado con este objetivo.

- **Hallazgos y su relación con el quinto objetivo específico.**

Realizar una propuesta para aumentar los espacios físicos de CEPIM.

CEPIM cuenta con un terreno de 250m² el cuál se puede utilizar para ampliar la infraestructura si se desea ampliar los servicios educativos del jardín de infantes Margarita Naseau. El problema radica en el costo que es de aproximadamente 100 mil dólares los cuales serían cubiertos el 75% por productos de empresas dedicadas a la construcción y el 25% por empresas que contribuirían con productos que se pueden vender (vehículos) y así cubrir la mano de obra.

- **Hallazgos y su relación con el sexto objetivo específico.**

Identificar como se puede obtener servicios de computación e internet necesarios para la educación en CEPIM.

Una vez más nos topamos con la necesidad de financiamiento para uno de los pilares fundamentales de la educación de hoy en día que es la tecnología, por lo que a partir del segundo año de implementar el presente plan se puede considerar una inversión en tecnología necesaria para la educación y el aprendizaje de los niños en la época actual así como la implementación de un software que complemente y haga de esta educación algo más dinámico y eficiente.

5.2 Resultados y hallazgos en relación al marco teórico

Las Normas ISO 26000 resultaron muy útiles al momento de aplicar los principios tanto en el reglamento interno para la organización como en los mecanismos de Responsabilidad Social Empresarial de la misma.

Los conceptos de Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial dieron un panorama más amplio acerca del significado de Responsabilidad Social y como aplicarlo de acuerdo a las necesidades de la empresa u organización.

Un Plan de Responsabilidad Social tiene que ver no sólo con el aporte de la organización a la comunidad o medio ambiente sino en la relación de la organización con los diferentes involucrados dentro de los programas que tiene que ver con la responsabilidad social. En el caso de CEPIM, el Plan de Responsabilidad Social cubre los tres distintos programas que tiene (Cuidado del Adulto Mayor, Cuidado Infantil y Educación infantil), además de tomar en cuenta a la empresa privada del sector que es un potencial colaborador, el gobierno a través del aporte del MIES y el posible aporte el Ministerio de Educación.

La inclusión social es muy importante al momento de tomar en cuenta personas de distinto género, raza, nivel socioeconómico, personas con capacidades

especiales, y más importante aún la participación que actualmente existe en las redes sociales por parte de cualquier grupo que esté interesado en darse a conocer o difundir su mensaje a través de este medio.

5.3 Resultados y hallazgos en relación a estudios similares

Como la mayoría de estudios este Plan de Responsabilidad Social se determinó a partir de un estado de situación inicial el cual nos brinda un diagnóstico de la organización. Se identifican las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para saber que debemos mejorar, que evitar y que aprovechar. Se hace un estudio de mercado que en este caso fue una investigación de los trabajadores, beneficiarios y de las empresas de los alrededores; en los 2 primeros casos para determinar que anda mal con la administración de CEPIM y en el último para buscar fuentes de financiamiento. Finalmente se propone un solución a partir de la investigación realizada y tratando de cubrir todos los objetivos inicialmente planteados; se determina si es o no viable dar solución al problema de la investigación.

CONCLUSIONES

- Se realizó una Planificación Estratégica para la organización que permitirá mejorar la gestión administrativa.
- Se diseñó mecanismos de responsabilidad social basados en los principios de las normas ISO 26000 los cuales guiarán de mejor manera la gestión de CEPIM en lo referente a la responsabilidad social.
- Se determinó que la organización debe contar con una página en las redes sociales y una página web las cuales mejoren la transparencia de los programas y proyectos de CEPIM. Estas páginas mejorarán también la relación que CEPIM mantiene tanto con sus empleados como sus beneficiarios.
- CEPIM deberá implementar el manual de funciones y responsabilidades para mejorar su administración, así como el organigrama propuesto en la Planificación Estratégica.
- Para tener una educación básica completa se deberá realizar la construcción de una nueva infraestructura la cual puede llevarse a cabo en un terreno de 250m² que es propiedad de la organización.
- La organización podrá construir su nueva infraestructura mediante el aporte de la empresa privada que lo haría en su mayoría con productos y servicios. El 75% con productos de construcción y el 25 % con la venta de productos como vehículos.

- Debe implementarse tecnologías para el aprendizaje de los niños el cual mejorará el nivel de atención de los niños hacia el conocimiento así como se prepararán de mejor manera para enfrentar los retos tanto tecnológicos como comunicativos del futuro.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar la Planificación Estratégica para mejorar la gestión de la administración de CEPIM así como la estructura organizacional y la relación que los trabajadores tiene con la organización.
- Poner en práctica los mecanismos de responsabilidad social empresarial a fin de mejorar y tener una guía más precisa de la responsabilidad social que la organización debe tener frente a todos los involucrados con la misma.
- Crear una página en la redes sociales y una página web a fin de mantener informados a todos los involucrados con CEPIM acerca de sus programas, proyectos y objetivos de la organización para el futuro.
- Inducir a los trabajadores de la organización a cumplir las funciones y responsabilidades de acuerdo a sus cargos para mejorar la eficiencia y eficacia de cada uno de ellos y principalmente en el área administrativa.
- Iniciar con el proceso de construcción de la nueva infraestructura para que la organización cuente con niveles de educación básica completos y así mejore la aceptación y el alcance de la organización en su comunidad.
- Gestionar el apoyo de la empresa privada para suplir lo necesario en la construcción de la nueva infraestructura a sabiendas que la mayoría de empresas se dedican a la construcción y pueden apoyar con productos y servicios a la organización.
- Implementar tecnologías para el aprendizaje de los niños el cual mejorará la eficiencia en la educación.

LISTA DE REFERENCIAS

- Baltera P. (2005). Responsabilidad Social Empresarial, Alcances y Potencialidades en Materia Laboral. Chile.
- Berthier A. (2004). Cómo construir un marco teórico, Taller para elaboración de Proyectos. México.
- Camara L. (2010). Planificación Estratégica. Guía para entidades sin ánimos de lucro que prestan servicios de inserción socio laboral.
- Carreras R. (2008). Recuperado junio 2014. <http://www.slideshare.net/robertocarreras/gua-para-preparar-un-plan-de-responsabilidad-social-corporativa-presentation>
- Cajiga J. (2012). Empresa Socialmente Responsable. México.
- Cruz Roja Española. (2009). Plan de Responsabilidad Social. España.
- Elkington J. (2013). Recuperado abril 2014. <http://www.wobi.com/es/wbftv/john-elkington-sustentabilidad-pasado-presente-y-futuro>
- Ferre Z. (2007). La RSE en Uruguay, Una Visión desde la Ciudadanía y las Empresas, Uruguay.
- Ferrer Jesús. (2010). Recuperado marzo 2014. <http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html>
- Fundación para la Ética de los Negocios y Organizaciones. (2011). Guía de Responsabilidad Social de la Empresa. España.
- Hernández, Carmen. (2013). Problemas de la organización CEPIM. (F. Vega, entrevistador). Quito, Ecuador.
- Ley de Control de Poder de Mercados. (2011). Ecuador.
- Melo J. (2009). 10 pasos para crear un programa de responsabilidad Social. Recuperado abril 2014. <http://labuenaempresa.com/2009/02/12/10-pasos-para-iniciar-un-programa-de-responsabilidad-social/>
- Mirones M. (2011). Responsabilidad Social Corporativa. España.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador.(2013). Agenda de Igualdad para Adultos Mayores. Ecuador.

- Rojas S. (2009). Recuperado marzo 2014. <http://www.buendato.com/profiles/blogs/procesamiento-y-analisis-de>
- Rodriguez A. (2013). Recuperado abril 2014. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Esquema-De-Un-Plan-De-Responsabilidad/32387935.html>
- Romero M. (2010). Guía de Responsabilidad Social.
- Salas V. (2011). Recuperado abril 2014. <http://www.fundacionluisvives.org/rse/digital/9/articulos/79909/>
- Subirats J. (2006). Ciudadanía e Inclusión Social frente a las inseguridades contemporáneas. La significación del empleo. España.
- Subirats Joan. (2010). Ciudadanía e Inclusión Social. El tercer sector y las políticas públicas de acción social. España.
- Organización Internacional de Estandarización. (2010).Guía sobre Responsabilidad Social ISO 26000.
- Parducci Nicolás. (2014). Recuperado julio 2014. <http://www.eluniverso.com/opinion/2014/09/17/nota/3949676/cual-responsabilidad-social>
- Porter M. (2012). Recuperado abril 2014. <http://www.wobi.com/es/wbftv/michael-porter-responsabilidad-social-corporativa-vs-valor-compartido>
- Porter M. (2011). Midiendo el Valor Compartido. Como generar valor midiendo los resultados sociales y los negocios. Massachusetts.
- Torresano M. (2012). Estudio de responsabilidad social de empresas del Ecuador. Quito.
- Vallejo E. (2012). Tecnologías de la información para la inclusión social, Una apuesta por la diversidad. Colombia.
- Valverde J. (2012). Gestión de la responsabilidad social empresarial y casos de buenas prácticas. Costa Rica.
- Vásquez Marisol. (2006). Marketing Social Corporativo, Tesis para el Master de la Universidad Autónoma de Madrid. España.