



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
La universidad católica de Loja

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Plan de Responsabilidad Social Empresarial del Servicio Integrado de  
Seguridad ECU 911 centro local Loja, año 2015**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**AUTOR: Guzmán Malhaber, Wilson Patricio**

**DIRECTORA: Valarezo González, Karina Paola, Ph.D.**

**CENRO UNIVERSITARIO LOJA**

**2015**



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2015

## APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ph.D.

Karina Paola Valarezo González

### **Docente de la titulación**

De mi consideración:

El presente trabajo titulación, denominado: Plan de Responsabilidad Social Empresarial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 centro local Loja, año 2015 realizado por Wilson Patricio Guzmán Malhaber, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, julio 2015

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Wilson Patricio Guzmán Malhaber declaro ser autor del presente trabajo de titulación, de la Titulación Magíster en Gestión Empresarial, siendo Karina Paola Valarezo González la directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Wilson Patricio Guzmán Malhaber

C.I 0704614247

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional ellos han sido mi ejemplo a seguir, siempre me dieron la fuerza para nunca decaer y darme por vencido, gracias por poner su apoyo y confianza en mí, creo nunca los he defraudado y espero nunca hacerlo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme realizar los estudios profesionales, de igual forma a todos los maestros quienes con su ayuda y dedicación siempre nos guiaron y se pudo llegar a la culminación de ésta etapa universitaria.

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar una meta más en mi vida, nunca me abandono y me dio la fortaleza cuando más la necesite para sobre pasar el sin número de problemas que siempre se me presentaron. A mi familia por su incondicional apoyo y por recordarme en cada momento que con esfuerzo y ganas se puede lograr lo propuesto.

De igual forma agradezco a la directora del proyecto de investigación Ph.D Karina Paola Valarezo González por su asesoría y colaboración permanente, pues sin su ayuda no hubiera sido posible llegar al feliz término de este proyecto.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Aprobación de la directora del trabajo de fin de maestría.....	ii
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1.....	5
1.1 Evolución de la responsabilidad empresarial.....	6
1.1.1 Nacimiento y conceptualización.....	7
1.2 Responsabilidad social empresarial en el Ecuador.....	9
1.3 Alcance actual de la responsabilidad social empresarial.....	11
1.4 Condiciones sociales actuales del Ecuador.....	13
1.5 La responsabilidad social un compromiso más que una obligación.....	15
1.6 La responsabilidad social como herramienta de gestión organizacional.....	16
CAPÍTULO 2.....	20
2.1 Institucionalidad pública del estado ecuatoriano.....	21
2.2 Plan nacional del buen vivir.....	23
2.3 Identidad corporativa del servicio integrado de seguridad ECU 911.....	25

2.3.1 Misión .....	25
2.3.2 Visión .....	25
2.3.3 Objetivos estratégicos del SIS ECU 911 .....	25
2.3 Inversión socialmente responsable .....	25
2.4 Salud y seguridad en el trabajo público. ....	28
2.4.1 Prevención .....	30
2.4.2 Tratamiento .....	31
2.4.3 Seguimiento.....	31
2.5 Calidad en el trabajo.....	31
2.6 Público interno como componente fundamental de capital social. ....	33
2.7 Beneficios de desarrollar una estrategia dirigida al público interno.....	34
CAPÍTULO 3 .....	36
3.1 Metodología. ....	37
3.1.1 Observación participativa. ....	37
3.1.2 Encuesta. ....	38
3.1.3 Objetivos de la investigación.....	38
3.1.3.1 Objetivo general. ....	38
3.1.3.2 Objetivos específicos.....	38
3.1.4 Delimitación. ....	38
3.1.5 Población y muestra.....	38
3.1.6 Estratificación.....	39
3. 2 Análisis de datos.....	40
3.2.1 Análisis de datos de Loja. ....	40
3.2.2 Análisis de datos de Zamora.....	48
3.3 Propuesta de plan de responsabilidad social empresarial.....	56



3.3.1 Generalidades.....	56
3.3.2 Objetivos.....	56
3.3.2.1 General.....	56
3.3.2.2 Específicos.....	56
3.3.3 Justificación de la propuesta.....	56
3.3.4 Delimitación de la propuesta.....	57
3.3.4.1 Público interno.....	57
3.3.4.2 Comunidad.....	58
3.3.5 Manual de gestión de la responsabilidad social empresarial.....	58
3.3.5.1 Presentación.....	58
3.3.6 Definición de la política de responsabilidad social empresarial.....	59
3.3.7 Principales características de la RSE.....	59
3.3.7.1 Transparencia.....	59
3.3.7.2 Establecimiento de alianzas.....	59
3.3.7.3 Establecimiento de metas a corto y largo plazo.....	60
3.3.7.4 La práctica de RSE le da un valor agregado a la empresa.....	60
3.3.7.5 Formación y capacitación en materia de responsabilidad social empresarial.....	60
3.3.7 Planificación.....	60
3.3.7.1 Diagnóstico inicial: impactos y grupos de interés.....	60
3.3.7.2 Análisis situacional.....	61
3.3.7.3 Plan de actuación.....	62
3.3.7.4 Campos de acción.....	62
3.3.7.4.1 Campo ambiental.....	62
3.3.7.4.2 Campo económico.....	63
3.3.7.4.3 Campo social.....	64
3.3.7.4.4 Campo corporativo.....	67

3.3.7.4.5 Campo de gestión del talento humano. ....	68
3.4 Implementación del plan de responsabilidad social empresarial. ....	69
3.4.1 Compromiso de la alta dirección. ....	69
3.4.2 Planificación del sistema. ....	70
3.4.2.1 Aspectos importantes a tomar en cuenta. ....	70
3.4.3 Organización, implantación y funcionamiento del plan de responsabilidad social. ....	70
3.4.3.1 Origen y finalidad del servicio. ....	70
3.4.3.2 Estructura organizativa y responsabilidades. ....	71
3.4.4 Presupuesto y cronograma de actividades. ....	72
3.5 Comunicación interna y externa. ....	73
3.6 Control y mejoramiento continuo. ....	73
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES .....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	78
Anexos .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales Problemas Sociales del Ecuador 2012 - 2014.....	14
Tabla 2 Hogares por zona y sector .....	38
Tabla 3 Personas que no conocen que es el SIS ECU 911 .....	42
Tabla 4 Personas que no conocen que es el SIS ECU 911 .....	42
Tabla 5 Conocimiento del SIS ECU 911 por nivel de instrucción .....	43
Tabla 6 Conoce si el SIS ECU 911 apoya en actividades en la comunidad de Loja.....	45
Tabla 7 Personas que no conocen que es el SIS ECU 911 .....	49
Tabla 8 Edad y ocupación .....	50
Tabla 9 Conocimiento del SIS ECU 911 por nivel de instrucción .....	51
Tabla 10 Conoce si el SIS ECU 911 apoya en actividades en la comunidad de Zamora .	52

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Pirámide Poblacional de hombres y mujeres de la zona urbana de Loja .....	41
Gráfico 2 Conocimiento del servicio integrado de seguridad ECU 911 .....	41
Gráfico 3 Conocimiento de las personas si el SIS ECU 911 desarrolla actividades sociales y/o comunitarias.....	44
Gráfico 4 Aspectos que la comunidad considera que el SIS ECU 911 debe apoyar en la comunidad .....	46
Gráfico 5 Conocimiento cuando se puede llamar al ECU 911 .....	46
Gráfico 6 Principal sugerencia al SIS ECU 911.....	47
Gráfico 7 Información necesaria para saber qué hacer ante una emergencia.....	47
Gráfico 8 Pirámide Poblacional de hombres y mujeres de la zona urbana de Zamora.....	48
Gráfico 9 Conocimiento del Servicio Integrado de Seguridad .....	49
Gráfico 10 Conocimiento de las personas si el SIS ECU 911 desarrolla actividades sociales y/o comunitarias.....	53
Gráfico 11 Aspectos que la comunidad considera que el SIS ECU 911 debe apoyar en la comunidad .....	54
Gráfico 12 Conocimiento cuando se puede llamar al .....	54
Gráfico 13 Principal sugerencia al SIS ECU 911.....	55
Gráfico 14 Información necesaria para saber qué hacer ante una emergencia.....	55

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación es un aporte al análisis de la responsabilidad social en el Ecuador y en dar a conocer como las instituciones públicas pueden beneficiarse al trabajar bajo parámetros de responsabilidad social empresarial.

El proyecto de investigación está destinado a desarrollar en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 centro local Loja, un mejoramiento continuo, entregando un trabajo eficiente y de calidad hacia la comunidad.

Se realizó una investigación de campo con el fin de conocer si las poblaciones de Loja y Zamora Chinchipe tienen conocimiento de actividades de responsabilidad social que el SIS ECU 911 centro local Loja esté destinando a las poblaciones mencionadas; luego del levantamiento de información primaria se determinó que, el 93% de personas encuestadas en la ciudad de Loja y el 98% en la ciudad de Zamora, no conocen de actividades sociales y/o comunitarias que la institución esté desarrollando hacia las poblaciones.

Se realizó una propuesta enfocada en el desarrollo de varias actividades en cada uno de los cinco pilares fundamentales de la responsabilidad social: campo ambiental, económico, social, corporativo y gestión del equipo humano.

**PALABRAS CLAVES:** responsabilidad social, calidad, sociedad, políticas públicas, gestión estratégica, valores, talento humano.

## ABSTRACT

This project is a contribution to the analysis of social responsibility in Ecuador and give to know in public institutions how can benefit by working within the parameters of corporate social responsibility.

The project is aimed develop the Integrated Security Service ECU 911 local center Loja, continuous improvement, delivering efficient and quality work to the community.

Field research was conducted in order to determine whether populations of Loja and Zamora know of social responsibility activities that the SIS ECU 911 local center Loja is developing; then the primary information was determined that 93% of people surveyed in the Loja's city and 98% in the Zamora's city, don't known about social activities and/or community that the institution is developing towards populations.

It was made a proposal for the development of activities in each of the five pillars of social responsibility: Environmental, economic, social, corporate and management team

*KEYWORDS: social responsibility, quality, society, public policy, strategic management, values, human talent.*

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial pone al debate nuevos roles que las organizaciones van adquiriendo en un mundo globalizado y de constantes cambios, hoy en día las organizaciones no pueden ser entes independientes de la sociedades ya que ellos son actores de muchos cambios a nivel local y nacional, bajo ésta óptica las empresas tanto públicas como privadas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico, competitivo, y de justicia social de un país.

En el marco de un concepto de responsabilidad social es muy importante hacer de este concepto un estilo de vida, y reconocer aun más la responsabilidad de involucrar al personal interno de las organizaciones para que el mismo sea el pilar fundamental en la consecución de los más anhelados propósitos, además, es importante mencionar que en el dinámico mundo actual, exige un alto nivel de competitividad, a través de una elevada capacidad de respuesta la cual debe ser rápida para hacer frente a los múltiples cambios suscitados, en países en vía de desarrollo como el Ecuador, es importante que las organizaciones tanto públicas como privadas tengan un verdadero sentido de trabajo en equipo enfocando siempre todas sus actividades en beneficio de la sociedad.

El presente proyecto de investigación ha sido desarrollado con el objetivo de conocer si las instituciones públicas trabajan bajo estándares de responsabilidad social, específicamente del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 centro local Loja, es importante mencionar que el centro local Loja abarca las provincias de Loja y Zamora Chinchipe.

El presente trabajo desarrollado se encuentra distribuido de la siguiente manera: el capítulo uno se define un marco conceptual de la responsabilidad social empresarial desde sus inicios, la evolución que ha tenido y cuál es el papel fundamental que desempeña en los actuales momentos, de igual forma se da a conocer cuál es la responsabilidad social en el Ecuador y como este importante concepto ayuda a las empresas a ser más competitivas organizando un trabajo acorde con objetivos individuales, grupales y organizacionales.

El segundo capítulo, está enfocado en dar a conocer la estructura e importancia que las instituciones públicas tienen en los actuales momentos, ya que ellos son actores importantes en la búsqueda de políticas públicas que vayan encaminadas en poder conseguir la igualdad entre la sociedad, al igual que las instituciones públicas deben ser la base para que organizaciones privadas y la sociedad en general puedan recibir apoyo y se logre la consecución de objetivos en cada una de sus áreas en el ámbito de sus funciones. De igual forma dentro de este mismo capítulo se da a conocer la importancia que el talento humano

tiene en la consecución de objetivos organizacionales ellos son la base fundamental mediante la cual se logra el éxito o fracaso de las organizaciones.

Finalmente, en el capítulo tres se presenta el estudio de campo que se aplicó en las zonas urbanas de los cantones de Loja y Zamora, en este importante estudio se realiza un análisis a fin de conocer si las actividades actualmente desarrolladas por el SIS ECU 911 se encuentran enmarcadas en la responsabilidad social, de igual forma dentro de este importante capítulo se desarrolla una propuesta de responsabilidad social empresarial, para que en este caso instituciones públicas también puedan trabajar bajo estos parámetros y puedan lograr desarrollar un mejor trabajo siendo ante todo más competitivos, productivos y guiados por un verdadero sentido de ayuda a la sociedad.



## **CAPÍTULO 1**

### **MARCO CONCEPTUAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

## **1.1 Evolución de la responsabilidad empresarial.**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que día tras día va tomando trascendencia en empresas privadas, públicas, universidades, pymes, organizaciones con o sin fines de lucro, etc. Este posicionamiento es cada vez más fuerte por lo que en la actualidad existen múltiples organismos tanto nacionales como internacionales que promueven prácticas de RSE, muchas de estas organizaciones con su asesoramiento imparten un conocimiento claro de cuales serian las ventajas que obtendrían las organizaciones trabajando bajo un estándar de responsabilidad social, este es el caso del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), una entidad que de manera constante impulsa y difunde mejores prácticas de responsabilidad social en las empresas ecuatorianas.

Las empresas e instituciones de todo el mundo son generadoras de cambios tanto a nivel local como nacional, hoy en día juegan un papel muy importante en las sociedades en las cuales se desenvuelven aportando con un mejor desarrollo de las mismas, la responsabilidad social en los actuales momentos está basada en cinco pilares fundamentales: “Ambiental, económico, social, corporativo y la gestión del equipo humano” (Fernández, 2009, pág. 143).

La responsabilidad social es mucho más que mitigar impactos negativos, es contribuir al desarrollo y solución de varios problemas que aquejan a la sociedad.

Para mejor comprensión en que se basa cada ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, a continuación se presenta una breve descripción:

Ámbito económico, una empresa con su actividad genera acción económica en la sociedad en la cual está inmersa, generando ganancias a sus accionistas, fuentes de trabajo directo e indirecto, impuestos a los gobiernos locales y estatales, etc. “Aunque la responsabilidad principal de las empresas consiste en generar beneficios, pueden contribuir al mismo tiempo al logro de objetivos sociales y medioambientales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus actividades” (Libro Verde, 2001, pág. 4).

Las acciones de responsabilidad en lo social está en la incorporación de principios y valores relacionados con el compromiso en la definición de la misión de la empresa, estos valores y principios deben ir direccionados en áreas tales como: educación, cultura, seguridad, salud, y medio ambiente, etc.

Aspecto ambiental, toda empresa al igual que la sociedad civil debe estar preocupada por el medioambiente, se debe desarrollar una gestión basada en la responsabilidad ambiental en buscar reducir las agresiones al medio ambiente y promover la mejora de las condiciones ambientales, siempre tratando de realizar todo tipo de actividades que sean amigables con el medio ambiente. Por ejemplo reducir al máximo el consumo de papel, energía eléctrica, agua, residuos inorgánicos, basura electrónica, etc.

Corporativo aquí se consolida un equilibrio entre las actividades y la dirección que sigue la organización, especialmente este ámbito tiene que ver con las funciones que cumplen las unidades de la empresa en el empeño de lograr la consecución de objetivos.

Gestión del equipo humano, toda empresa debe ser capaz de lograr generar conocimiento dentro de la misma, obteniendo así en el tiempo lograr obtener una ventaja competitiva, mediante la generación de conocimiento es más fácil la implementación de actividades dentro de las empresas tales como: innovación, generación de nuevos y mejores productos, productividad, eficiencia, calidad, etc., y algo mucho más importante mediante una buena gestión del equipo humano se debe lograr alcanzar un personal con un alto índice de satisfacción tanto personal como profesional.

### **1.1.1 Nacimiento y conceptualización.**

“El concepto de responsabilidad social empresarial tiene sus orígenes en el mundo académico en 1953, cuándo en el libro de Howard Bowen, *Social of the Responsibilities of the Businessman*, se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad” (Rauffet, Lozano, Barrera, & García de la Torre, 2012, pág. 3).

La evolución del concepto de RSE sigue avanzando y varios autores van teniendo su propia percepción, es así, que Davis propone que la responsabilidad de las empresas se da en función de la cantidad de poder que éstas tienen sobre la sociedad (Davis, 1960).

Durante la misma década de 1960 Frederick, en su publicación “*The Growing Concern Over Business Responsibility*”, planteó que los medios de producción debían ser utilizados de manera que contribuyan a fortalecer el bienestar económico-social (Frederick, 1960).

Para la década de 1970 el ganador del premio nobel de economía Milton Friedman hace referencia en que la responsabilidad social de las organizaciones se basa únicamente en la maximización de los beneficios económicos de las mismas (Friedman, 1962).

Carroll igualmente dentro de la década de 1970 propone la conocida definición de las cuatro partes de la RSE: económica, legal, ética y filantrópica. Estas categorías no son mutuamente excluyentes, solo que algunas presentan un impacto mayor que otras (Carroll, 1979).

Sethi en su publicación "Dimensions of Corporate Social Performance and analytical framework" en 1975 propone un esquema de tres etapas en función de las obligaciones y responsabilidades de la empresa las cuales son etapa socialmente responsable, etapa política y etapa obligatoria (Sethi, 1975).

(Johnson, 1971) En su publicación "Business in contemporary society: framework and issues", propone cuatro visiones, primera la importancia de conocer el entorno en el que se desarrollan las actividades, segundo puesta en marcha de programas sociales con la intención de generar mayores ganancias, tercera interés de obtener la máxima ganancia, tanto en lo económico como en lo social, cuarta el peso específico de los grupos de interés y la generación de riqueza.

Para lograr la puesta en marcha de la RSE es necesario que los negocios conviertan sus responsabilidades sociales en oportunidades de negocio, es decir, que mediante la RSE la empresa pueda generar mayores ganancias mediante la implementación de capacidades, competencias y oportunidades para toda la sociedad en la cual se desarrolla la organización (Drucker, 1984).

Donna Wood propone tres principios: legitimidad, responsabilidad pública y gestión discrecional; con estos principios esta autora sugiere relacionar la RSE con otras teorías administrativas dando como consecuencia que se dé la importancia del caso y se pueda en cada empresa generar una verdadera responsabilidad social (Wood, 1991 ).

Buchholz en 1991 establece que las corporaciones tienen responsabilidades con la sociedad que van más allá de la producción de bienes y servicios, además que las mismas deben ayudar a solucionar los problemas sociales sobre todo aquellos que han sido consecuencia de las actividades de la empresa (Buchholz, 1991).

Organismos internacionales como la ONU, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), proponen de igual forma que tanto instituciones públicas como privadas trabajen bajo parámetros de responsabilidad social teniendo en cuenta un aspecto muy importante como el medio ambiente, ya que se menciona que nos debemos a él y que se debe trabajar en forma coherente sin que se pueda hacer daño, sino por el contrario fomentar su conservación y cuidado.

A partir de los primeros años del nuevo milenio año 2000 se muestra un avance significativo en cuestiones de RSE. En cuanto a los organismos internacionales se da tres importantes desarrollos, la creación del pacto mundial en el año 2000, la declaración de New York en el año 2010, y el lanzamiento de la ISO 26000 en el año 2010.

El pacto mundial es una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), este pacto es una decisión voluntaria en la cual empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

La declaración de New York (2010), en ésta declaración las Naciones Unidas presentan un nuevo modelo de liderazgo empresarial y renuevan los compromisos empresariales. El nuevo modelo de liderazgo es denominado "Blueprint" el cual consiste en un plan de acción en tres áreas: 1) la integración de los principios del pacto mundial en las estrategias y operaciones, 2) la adopción de medidas de apoyo de los objetivos, 3) que se acople con el pacto mundial. Mediante el nuevo modelo de liderazgo empresarial se pretende que las empresas en todo el mundo lo pongan en práctica a fin de inculcar una cultura que vaya orientada en la responsabilidad social empresarial.

La ISO 26000 la International Organization for Standardization (ISO) lanzo en el 2010, una guía internacional reguladora de carácter voluntario, que puede implementarse en todo tipo de organizaciones, la misma es una guía sobre comportamientos sociales responsables, denominada ISO 26000. A diferencia de las otras normas ISO ésta no es un sistema de certificación, sino una guía para que las empresas la utilicen voluntariamente y puedan potenciar sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Como nos podemos dar cuenta son varios los autores que mencionan y hacen sus aportaciones para que el concepto de RSE sea cada vez mejor posicionado en el ámbito mundial, siempre teniendo en cuenta el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades, el medio ambiente y el ámbito económico.

## **1.2 Responsabilidad social empresarial en el Ecuador.**

"El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha comenzado a instalarse y ser aceptado como parte de la operación de la empresa hace ya unos 5 a 7 años en Ecuador, pero todavía queda un gran camino por recorrer, es el trabajo con las pequeñas y medianas empresas" (Boero, 2014, pág. 4).

Hay muchas razones por las que empresas tanto públicas como privadas en el Ecuador deber ser socialmente responsables y conscientes de los intereses sociales que la sociedad

requiere de cada una de las empresas del país. La responsabilidad social es un modelo de gestión estratégica que complementa el modelo de negocio de la empresa, la implementación del mismo es un proceso gradual y que día a día va adquiriendo mayor importancia, logrando formar a la organización en un ámbito de actuación centrándose en construir conocimiento, competencia y mayores capacidades.

El término de responsabilidad social empresarial en el Ecuador es relativamente nuevo, no tienen el conocimiento de cuál es su función dentro de las organizaciones, de acuerdo a un estudio de responsabilidad social de empresas del Ecuador año 2012 realizado por Torresano Mónica, menciona que en los últimos cinco años el 49% de empresas no han implementado una estrategia o aspectos de responsabilidad social, de igual forma un dato muy importante que se da a conocer dentro de este estudio, los beneficiarios de la responsabilidad social según tamaño y tipo de empresa el 3,71% (grandes, medianas, pequeñas y microempresas) lo recibe la comunidad en forma directa, seguido por el 3,60 por los colaboradores de las empresas.

“Es indiscutible que el Estado, la empresa y la sociedad civil son actores sociales importantes e interrelacionados al momento de construir y ejecutar estrategias de responsabilidad social, que sean sostenibles en el tiempo y que generen efectos reales” (Torresano, 2012, pág. 5).

El Ecuador es un país que está dando pasos muy importantes en el tema RSE y éste va tomado mayor valor, es así como en una entrevista realizada a Richard Espinosa Ministro Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad 2014, menciona “que en el código orgánico de la producción, comercio e inversiones (COPCI) contiene más de veinte incentivos para empresas con responsabilidad social, además se menciona que se encuentran analizando reformas al COPCI y de ser necesario se incluirán temas de responsabilidad social” (Espinoza, 2014).

El avance que está teniendo la RSE en el país es de mucha trascendencia ya que organismos tanto públicos como privados han apostado trabajar bajo estos parámetros; mayor importancia tiene este tema cuándo el país se encuentra en una fase de cambio de la matriz productiva en la que se prevé estimular la industria nacional.

La responsabilidad de las empresas no termina con la creación de bienes y servicios, sino que tienen que contribuir a la satisfacción de las necesidades de la sociedad de manera responsable y sostenible. Aquí es donde entra el Estado con un rol mucho más activo a través de la generación de políticas públicas y una estrategia de maximización de los aportes de la empresa a la sociedad. Los gobiernos deben

adoptar una serie de medidas para promover y difundir la implementación de una gestión de RS en las organizaciones dentro de su estrategia corporativa. Por otra parte, con una política de promoción, el Estado puede generar conciencia y sensibilizar a los consumidores quienes están en condiciones de exigir prácticas de RS a las organizaciones (Salvador, 2015, pág. 109).

Es importante recalcar que la promoción que va teniendo la RSE en el Ecuador cada vez es mayor, de acuerdo a investigaciones realizadas como parte de la elaboración de este proyecto de investigación se pudo constatar vía internet ([www.mapeo-rse.info](http://www.mapeo-rse.info)), que en el Ecuador son 41 (Ver Anexo Nro. 1) organizaciones que integran el mapeo (herramienta de investigación, sistematización, comparación, análisis, y difusión de prácticas de responsabilidad social), de promotores de RSE en América Latina. Ahora bien que significa un promotor de RSE, los promotores de RSE son organizaciones que trabajan en diálogo con las empresas para desarrollar junto a éstas una cultura de gestión responsable. Abordan la RSE de un modo general o desde uno o varios de sus dominios específicos (gobierno empresarial, prácticas laborales, consumidores y clientes, proveedores, medio ambiente e inversión social).

Una vez más podemos asegurar que en el Ecuador la RSE se esta posicionando de forma significativa como podemos darnos cuenta en el país tenemos a 41 promotores (Ver Anexo Nro. 1) de RSE, es relativamente poco el porcentaje de promotores que existen en el país, pero de igual forma es importante recalcar que el camino de la responsabilidad social está tomando mayor impulso y que los verdaderos líderes empresariales están tomando conciencia de la necesidad de agregar valor a sus organizaciones a través de verdaderos pilares de desarrollo trabajando junto y para la sociedad.

### **1.3 Alcance actual de la responsabilidad social empresarial.**

El escenario cambiante en el cual se encuentran incluidas empresas, instituciones, sociedad civil y estado, hace que cada vez la RSE adquiera un protagonismo más significativo, es importante recalcar que el ser socialmente responsable no significa solamente cumplir con obligaciones jurídicas, sino que debe ir en busca de poder satisfacer los verdaderos intereses de toda una sociedad. La globalización llega a todos los países y empresas sin excepciones de ninguna clase, llega sin importar si los mismos están o no preparados para asumir retos y cambios, hoy en día en toda organización debe existir una cultura adaptable al cambio en el cual se esté preparados para asumir desafíos y oportunidades, viendo en los cambios no un problema sino una oportunidad para mejorar y tomar provecho, siempre enfocándose en progresar y ser cada vez más eficiente.

El alcance actual de la Responsabilidad Social Empresarial está en buscar un desarrollo relacionado con el talento humano, la sociedad, grupos de interés y el medio ambiente.

La responsabilidad social de las empresas se extiende hacia las comunidades en las cuales tiene influencia directa, preocupándose por su bienestar y desarrollo sostenible en el tiempo, las organizaciones contribuyen al impulso económico, social y ambiental de las comunidades proporcionando a las mismas fuentes de empleo, salarios y sobre todo ingresos fiscales.

En la medida que empresas e instituciones conozcan el alcance de la responsabilidad social, muchas de ellas irán formando un mejor criterio de cuán importante es la implementación de la misma, mayores serán los beneficios que irá acumulando ya que la responsabilidad social está estrechamente ligada al desarrollo y éxito de la empresa, el mismo que será posible cuándo todas las actividades a nivel interno se vayan mejorando, un personal motivado, mejores salarios y prestaciones, eficacia, eficiencia pero sobre todo una satisfacción del cliente que esa es la meta más importante de toda organización.

Hoy en día las empresas públicas también pueden hablar de responsabilidad social ya que estas están destinadas para ayudar a la sociedad sin tener de por medio ningún tipo de compromisos, lo único que los debe orientar es el poder ser parte de una solución que ayude de forma global y no particular. Mediante la implementación del plan de responsabilidad social dentro de las instituciones públicas se busca la generación de un trabajo de calidad el mismo que vaya orientado en una buena atención a los usuarios, logrando así trabajar por un bien colectivo, generando a nivel interno la satisfacción de poder ayudar a personas que necesitan de estas instituciones.

Por otro lado, las empresas en los actuales momentos para poder sobrevivir en un mundo de vertiginosos cambios debe buscar conseguir obtener una ventaja competitiva y para ello dependen mucho de su talento humano, el cual es pieza clave e indispensable en la consecución de los objetivos organizacionales, ya que la excelencia y la calidad de sus trabajadores son fruto de la habilidad para lograr que la filosofía y los valores de la empresa, así como los objetivos de todas las áreas, e incluso objetivos individuales se traduzcan en metas permanentes y comunes de todos los miembros de la organización, dando como resultado final la obtención de calidad, servicio y altos rendimientos.

Estamos convencidos que lo que se ha propuesto dentro de este importante tema está direccionado de manera correcta, para poder reforzar en lo que se ha mencionado anteriormente es importante hacer referencia a un tema muy importante desarrollado por Jeffrey A. Joerres (2011), CEO y presidente de Manpower Inc., el cual defiende su posición



e indica que el mundo está a punto de entrar en la era de las personas y el talento (Human Age), dentro de este importante tema se menciona que la optimización del potencial humano será el factor más importante de éxito y crecimiento futuro de las empresas, de igual forma se hace referencia en que el mismo se convertirá en el principal agente impulsor del crecimiento económico. Las empresas que en la actualidad puedan actuar para aprovecharse de esta nueva realidad, y las personas que realmente puedan comprometerse con ella para participar en Human Age, serán las que tengan éxito.

#### **1.4 Condiciones sociales actuales del Ecuador.**

El ser humano en todos los estados de derecho es la parte medular por la cual se lucha día tras día, convirtiéndose el mismo para el estado en parte importante para el desarrollo y generación de una sociedad más justa y equitativa, sin embargo, esa búsqueda del bienestar del ser humano es en varios países una tarea difícil ya que existen múltiples problemas económicos, sociales y culturales los mismos que traen consigo que exista pobreza, desempleo, delincuencia, migración, trabajo infantil, mendicidad, etc.

Hablar de las condiciones sociales actuales de nuestro país no es una tarea fácil ya que existen muchos problemas que se palpan en el diario vivir (pobreza, desempleo, inseguridad, trabajo infantil, etc.), el Ecuador a lo largo de su historia desde que pudo convertirse en república ha enfrentado múltiples problemas los cuales han sido consecuencia de no aprovechar adecuadamente los recursos con los que cuenta el mismo, además, siempre ha existido una inequidad en el reparto de la riqueza a todas las poblaciones del país, la construcción de su desarrollo económico ha sido demasiado lento no estando a la altura de las grandes transformaciones tanto económicas como financieras de países desarrollados, nuestro país es básicamente exportador de productos primarios los mismos que no son elaborados o son escasamente procesados (petróleo, banano, café, cacao, camarón, pescado, flores, etc.), además, existe una concentración muy grande de los países a los cuales se exporta los productos ecuatorianos siendo Estados Unidos al que mayoritariamente se destina los mismos con aproximadamente el 44%<sup>1</sup>.

El Ecuador es un país con varios problemas sociales, muchos gobiernos poco o nada les importaba el querer solucionarlos pero gobiernos como el actual ha puesto su mirada en la sociedad dando verdaderos cambios que ayuden a potenciar una colectividad de equidad sin que existan los privilegios que grupos sociales tuvieron durante varios años.

---

<sup>1</sup> Banco Central del Ecuador (Septiembre 2014). Estadística mensual y anual. Balanza comercial.

A continuación se presenta una tabla con los principales problemas sociales del Ecuador:

**Tabla 1 Principales Problemas Sociales del Ecuador 2012 - 2014**

<b>Problemas sociales</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Pobreza</b>	27,3%	25,55%	22,49%
<b>Desempleo</b>	4,12	4,15	3,8% a diciembre
<b>Subempleo</b>	50,90%	52,49%	49,28% a Diciembre
<b>Inseguridad</b>		43% <sup>2</sup>	41,1% <sup>3</sup>
<b>Trabajo infantil</b>	8,56%		
<b>Violencia de género</b>	60,6%		

**Fuente:** BCE, INEC, SIISE, CEASI.

**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

Con el cuadro antes descrito podemos palpar la realidad de nuestro país, son problemas presentados a nivel nacional, sin embargo hay ciudades en las que éste tipo de problemas se presenta con un porcentaje bastante elevado en comparación con otras ciudades del país, de acuerdo a las estadísticas presentadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) a diciembre del 2014, a nivel nacional se alcanza el 22,49% de pobreza y el 7,65% de extrema pobreza, Guayaquil es la ciudad con mayor tasa de pobreza alcanzando ésta a diciembre del 2014 el 12,71%, seguido por Machala con el 11,87%.

De igual forma es importante poner en consideración las estadísticas presentadas por el INEC en las provincias de Loja y Zamora Chinchipe, estos resultados son realizados en base al Censo de Población y Vivienda 2010 y SIISE, la pobreza en la provincia de Loja alcanza el 61,84% y extrema pobreza el 34,3%. En la provincia de Zamora Chinchipe la pobreza alcanza el 73,84% y la extrema pobreza el 31,7%.

Con los datos antes descritos tenemos un panorama más claro de cuál es la realidad del Ecuador, es ahí en donde juegan un papel importante todas las organizaciones tanto públicas como privadas del país, las mismas deben seguir avanzando por el camino de obtener sus mejores resultados, pero no deben dejar de lado los verdaderos retos que hoy se nos presentan, estas organizaciones son responsables con su accionar a la búsqueda de una sociedad de igualdad en la que prevalezca el bienestar del ser humano, es por ello que

<sup>2</sup> Centro Ecuatoriano de Análisis de Seguridad integral CEASI. Estadísticas de seguridad integral primer trimestre 2013. Delitos más frecuentes robo a personas.

<sup>3</sup> Centro Ecuatoriano de Análisis de Seguridad integral CEASI. Estadísticas de seguridad integral primer trimestre 2014. Delitos más frecuentes robo a personas.

a nivel mundial nace el concepto de responsabilidad social, ser socialmente responsable conlleva el poder ayudar a que la sociedad en general pueda ir avanzando y superando los problemas sociales, dando entre muchos beneficios una calidad de vida al ser humano, ya que éste debe ser el fin por el cual se lucha y se pueda alcanzar ante todo igualdad de oportunidades.

### **1.5 La responsabilidad social un compromiso más que una obligación.**

Toda organización es la máxima expresión del pensamiento unificado en un colectivo con fines productivos, en efecto, cuando un grupo se une en torno a una serie de valores, intereses e intenciones, generalmente de forma productiva y de servicios, crea en el entorno en la cual desarrolla sus actividades una influencia de carácter económico, social, cultural y ambiental; es por ello que hoy en día la responsabilidad social en las empresas va tomando mayor relevancia, ellos son actores directos de contribuir a que la sociedad pueda ir superando los problemas que actualmente tiene, toda empresa debe tener una buena gestión respetando a todos sus grupos de interés y proponiendo un planteamiento de tipo estratégico que debe formar parte de la gestión cotidiana de la toma de decisiones, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas en el tiempo. De ahí la importancia que tanto organismos públicos como privados asuman una verdadera perspectiva de la RSE.

La responsabilidad social empresarial ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés (stakeholders), con una visión a largo plazo (Fernández, 2009, pág. 19).

El ya clásico libro verde de la comisión europea (2001) hace hincapié en que la responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente.

Toda empresa sea ésta pública o privada nace con el objetivo de cumplir una meta, ver crecer la misma y obtener los mejores resultados en la cual esté su accionar, es muy importante poner en consideración cual es la diferencia entre obligación y responsabilidad social. La obligación social es el deber de una empresa de cumplir con sus responsabilidades económicas y legales, en cambio, la responsabilidad social es dar un paso más que meramente cumplir con las normas básicas económicas y legales, es contribuir a que la sociedad pueda ir mejorando sus condiciones de vida teniendo ante todo

esa obligación del colectivo de mantener viva esa conciencia de que cada uno de los individuos son importantes y que las decisiones tomadas en forma individual o grupal tiene serias repercusiones en los demás.

Hoy en día son múltiples los cambios que se van generando, nada permanece estático sino por el contrario todo está en constante evolución, las empresas e instituciones de todo el mundo no son la excepción de esos cambios, en la actualidad se escucha hablar mucho de responsabilidad social empresarial, responsabilidad que debe ser asumida no como una obligación sino como un deber moral de hacer aquello que mejore la sociedad, dando entre muchos beneficios el bienestar del ser humano. Todo tipo de instituciones públicas, privadas, ONGS y sociedad civil, no pueden quedarse excluidos de los problemas sociales que enfrenta nuestro país, todos somos responsables de ese problema, pero más que ello no podemos concebir que exista en la actualidad personas que vivan en extrema pobreza, que existan altos índices de delincuencia, niños que trabajan para poder llevar un pan a su boca, o simplemente ver como personas por tener capacidades diferentes o enfermedades como el VIH, condición económica o alguna orientación sexual no se les dé la oportunidad de que tengan una calidad de vida, todos deben ser tratados de manera similar siendo ante todo justos y propiciando una igualdad de oportunidades; todo ser humano desde cualquiera que sea nuestra posición debemos luchar por conseguir una colectividad de igualdad con verdaderos pilares de desarrollo fomentando un pensamiento crítico con valores fundamentales que propicien una sociedad más justa y equitativa.

Con todo lo antes expuesto queremos dar una idea clara como las empresas pueden contribuir de una manera directa en la sociedad, mucho más tiene esa responsabilidad las instituciones públicas las cuales son las llamadas a buscar ante todo el fortalecimiento de políticas que contribuyan al bienestar de la sociedad, toda empresa que contribuya en el desarrollo de su región y país contribuye al perfeccionamiento de las políticas públicas, dando entre múltiples beneficios que se busque el bien común con el claro objetivo de combatir la corrupción y ser equitativos, todo esto se lo debe hacer desde el punto de vista ético y moral y no por obligación esperando que una ley u organismo nos dictamine que es lo que debemos hacer.

### **1.6 La responsabilidad social como herramienta de gestión organizacional.**

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que asumen las empresas en pro de ayuda tanto a nivel interno como externo de las organizaciones, es importante dejar en claro que ninguna empresa debe hacer de este concepto una acción de filantropía con el interés de mejorar su imagen, ya que éste no sería el sentido de una verdadera RSE, tampoco se trata de dar dinero en plan de caridad ni regalar productos o hacerse presentes

solo en una fecha específica del año, la responsabilidad no se trata de quedar bien ante los ojos de la sociedad, sino, debe ser un compromiso adquirido por las preocupaciones sociales expresadas por los diferentes grupos de interés dando respuestas a tales preocupaciones promoviendo la creación de sinergias con diferentes actores cuyo interés sea el compartir una idea general para incidir de forma positiva en el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Hace varios años atrás la responsabilidad social solo era preocupación de unos pocos, pero hoy en día ésta es una preocupación por todos ya compartida, desde sus inicios solo se mencionaba tres áreas en la cuales abarcaba la responsabilidad social: económico, social y ambiental; sin embargo en la actualidad hay autores de libros como Fernández Ricardo (2012), en la que se menciona “que en el mundo empresarial ya no se habla de un triple balance, sino de una quintuple cuenta de resultados: económico, corporativo, gestión del equipo humano, gestión del medio ambiente y finalmente, pero no menos importante el campo social”(p. 143).

Es sin lugar a dudas que la responsabilidad social en la actualidad se ha convertido en parte importante como herramienta de gestión ya que ésta complementa el modelo de trabajo desarrollado dentro de las organizaciones, conduciendo a realizar eficientemente la aplicación de principios, valores y procesos sobre derechos humanos, medio ambiente, trabajo con los clientes internos, clientes externos y la comunidad. Una empresa que maneje de forma correcta su responsabilidad social obtendrá varios beneficios entre los más importantes realizar una buena gestión organizacional, esa responsabilidad actualmente tiene un carácter estratégico al existir una correlación de múltiples factores (productividad, eficiencia, motivación, mejoramiento de la cultura organizacional, etc.), obteniendo así una ventaja competitiva.

Los beneficios que trae consigo una buena gestión de la responsabilidad social son a nivel interno y externo de las organizaciones.

A nivel interno se mejora sustancialmente la motivación y buen desempeño de funciones generando de forma sustancial la gestión de la identidad empresarial, es por ello que coincido plenamente con el autor Arturo Londoño, en la que se menciona:

La identidad organizacional se asume como generador de un modo de vida, ese modo de vida que se imprime en la conciencia de cada empleado, cuando experimenta la sensación de pertenecer a un colectivo que orienta sus energías y esfuerzos hacia la realización de metas que tocan con su crecimiento personal, con

su maduración profesional y con su realización como ser social y como individuo (Londoño, 2012).

Como podemos darnos cuenta éste autor menciona claramente como un individuo se siente al ser parte importante de la organización, es por ello que toda empresa debe alcanzar con la puesta en marcha de un plan de responsabilidad social que todos sus colaboradores se sientan comprometidos con la identidad de la empresa, ya que una persona que experimente que es pieza clave en el desarrollo de la misma desempeñara una buena labor que además de ser productiva es realizadora y humana en su gestión interna y externa. La participación del personal es clave importante ya que ellos al ser actores directos de las decisiones tomadas por la alta gerencia estarán relacionados de forma directa y habrá el compromiso y participación necesaria para poder llegar a la consecución de los objetivos propuestos, el personal se sentirá motivado y valorado al saber que sus opiniones también cuentan, esta motivación dará un resultado significativo poder realizar un trabajo en conjunto el cual traerá mejores beneficios para ambas partes.

Para que el plan de responsabilidad social tenga el éxito esperado debe ir de la mano con la consecución de la misión, visión y objetivos generales de la organización. Estos solo podrán alcanzarse en la medida que el personal los conozca y se identifique con ellos; para esto se requiere que los objetivos individuales sean satisfechos mediante el desempeño de su trabajo y consecuentemente sean acordes con el logro de la misión organizacional.

Los beneficios que se consiguen de forma externa, es poder alcanzar un mayor compromiso de ser parte de la solución de muchos problemas sociales que aquejan a nuestra sociedad, esa solución no debe ser de forma superficial sino debe ser aquella que genere un cambio radical, la empresa al ser un generador de aspectos económicos, sociales y ambientales tiene el compromiso de ayudar a la sociedad, cuando las decisiones son tomadas en conciencia de ayuda a la colectividad se genera un propósito de enaltecer al ser humano sobre todas las cosas, las empresas tanto públicas como privadas deben entregar un verdadero compromiso hacia la colectividad no entregando caridad sino siendo parte importante en la generación de conocimiento para que las personas desde cualquiera que sea su posición haga un trabajo de quererse ayudar así mismo pero sobre todo a los demás, es así, como muchas empresas ayudan de forma permanente en la educación de niños esa es una clave trascendental ya que si educamos a un niño no tendremos más tarde que reprender a un adulto. Es importante mencionar que las empresas en la actualidad en busca de poder ayudar a la colectividad deben en todo momento propiciar la generación de conocimiento para que ellos sean los protagonistas de sus propias fuentes de ingresos y a la vez puedan ser generadoras de más fuentes de empleo; todo sería más fácil en este mundo

si dejamos de ser individualistas y pensamos en los demás, luchando ante todo por una igualdad y equidad de todas las personas.

## **CAPÍTULO 2**

### **ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911**



## **2.1 Institucionalidad pública del estado ecuatoriano.**

Todo estado constitucional de derecho tiene una serie de funciones que le permiten ir día a día consolidando un trabajo encausado en poder sacar adelante a toda una nación, garantizando ante todo un verdadero estado de derecho, es por ello que las instituciones públicas al igual que las privadas se convierten en un pilar fundamental para poder desarrollar un trabajo de calidad el mismo que vaya encaminado en poder conseguir un estado igualitario garantizando a todos sus habitantes un entorno adecuado en el cual se pueda conseguir el bien común.

“El conjunto de aquellos entes públicos sometidos a un ordenamiento jurídico cuya cabeza es la Constitución de la República se denomina institucionalidad” (Armijos, 2014), las distintas funciones e instituciones del estado ecuatoriano están claramente determinadas en la carta magna, las mismas que deben cumplir con una serie de funciones y atribuciones dentro de cada una de sus responsabilidades para conformar un verdadero desarrollo del país. La función legislativa legislando y fiscalizando. La función judicial aquella que debe impartir justicia. La función electoral garantizando el mandato de todos los ciudadanos expresados mediante el sufragio. La función de transparencia y control social promoviendo e impulsando el control de las entidades y organismos del sector público.

La constitución vigente le da al estado una mayor presencia tanto en la vida institucional como en la económica, con un mayor control y participación del gobierno, ejerciendo de igual forma una mayor presión para que el estado sea el mismo que deba aprovechar de mejor manera los sectores estratégicos con los que cuenta el país como el petróleo, la minería y las telecomunicaciones.

Las instituciones públicas en los actuales momentos cumplen un rol fundamental en el desarrollo del país, ya que las mismas son las encargadas de encontrar las facilidades para que se fomente la producción nacional dando entre muchos beneficios un mejoramiento sustancial de la economía del país, éstas deben constituirse en la base fundamental en la cual empresas privadas como la sociedad en general puedan apoyarse de estas instituciones y sean un medio en el cual se pueda lograr consolidar un trabajo conjunto en el que se garantice un entorno fundamental para lograr al mediano y largo plazo un desarrollo sostenible.

Dentro del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013- 2017, se menciona que debe existir una institucionalidad más articulada, capaz de crear vínculos más sólidos entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales. Se debe buscar cimentar una evolución creciente de producción industrial y de servicios con valor agregado, a

través de la expansión del conocimiento científico y tecnológico (Senplades, 2013, pág. 63).

El gobierno nacional del Ecuador en la búsqueda de poder garantizar un estado propicio en el cual se fomente ante todo el tan llamado buen vivir, ha puesto su mirada en sectores vulnerables de nuestra sociedad, siendo una preocupación permanente del estado en poder brindar un mayor acceso a la educación, mejoras sustanciales en salud, leyes encaminadas en el aprovechamiento adecuado de recursos que sirvan a toda la colectividad, y un aspecto muy importante garantizar la seguridad ciudadana con un enfoque integral.

Actualmente las empresas públicas son el brazo ejecutor para el desarrollo de la competitividad sistémica del país; su responsabilidad como prestadoras de servicios públicos, de la gestión de los sectores estratégicos, del aprovechamiento sustentable de los recursos naturales y bienes públicos; son roles que se complementan con las acciones de política económica social tales como, acceso a la educación, salud, salarios dignos, ampliación de la seguridad social; estas últimas encauzadas a la gestión del conocimiento y desarrollo del talento humano. Todos estos elementos son esenciales para el desarrollo nacional, pues el Plan Nacional del Buen vivir, reconoce a las empresas públicas como agentes de la transformación productiva (Torres, 2014, pág. 11).

El estado Ecuatoriano en el proceso de mejorar la institucionalidad pública y en busca del aprovechamiento adecuado de los recursos con los que cuenta el mismo, ha considerado la creación y mejoramiento de varias instituciones en la cual se pueda lograr realizar un trabajo de calidad, siendo ante todo eficientes y poder ayudar de forma efectiva en las demandas de la ciudadanía, este es el caso del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 el cual nace con el fin de velar por el bienestar y seguridad de todos los ecuatorianos.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, es una institución gubernamental con enfoque en la seguridad ciudadana y el bienestar social que a través de una plataforma tecnológica y en base a políticas, normativas y procesos, articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio que proveen las instituciones de carácter público para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 coordina la asistencia a incidentes o emergencias de Seguridad Ciudadana, Servicio Sanitario, Gestión de Siniestros, Gestión de Riesgos, Tránsito y Movilidad, Servicios Municipales y Seguridad Externa y Territorial que pongan en riesgo la vida y seguridad de las personas, localidades o el medio ambiente.

El centro local que actualmente funciona en la ciudad Loja es un centro que atiende a las provincias de Loja y Zamora Chinchipe, cubriendo así a 25 cantones que conforman estas dos provincias.

## **2.2 Plan nacional del buen vivir.**

El Ecuador en los últimos años ha sido testigo de una serie de cambios que se han llevado con el afán de poder conseguir un mejor país, es así como en el 2008 se aprueba una nueva constitución instaurando un nuevo régimen político y económico de la nación, posterior a la promulgación de la constitución del 2008 se aprueba por primera vez el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013, este plan nace con una serie de objetivos que buscan mediante los mismos afianzar un trabajo que contribuya al desarrollo del país, el plan contaba con 12 estrategias y 12 objetivos nacionales. Luego de transcurrido el periodo para el cual fue creado el primer plan y a ver conseguido trabajar bajo esos parámetros se considera la reformulación y puesta en práctica de las nuevas estrategias y objetivos nacionales para el periodo 2013 – 2017.

Dentro del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017, se menciona claramente que el socialismo del buen vivir parte de una idea emancipadora en la cual se busca que exista una sociedad radicalmente justa, además dentro del mismo plan se recalca que debe existir una sociedad igualitaria y equitativa en la que claramente se menciona que debe existir la producción y distribución de bienes y servicios públicos los cuales deben ampliar las coberturas y mejorar la calidad en la prestación de servicios.

Dentro de los aspectos que se han tomando en cuenta para el plan del buen vivir y sobre los cuales se trabaja a fin de poder conseguir los resultados esperados está en identificar cinco ejes fundamentales:

- a) La instauración de un estado constitucional de derechos y justicia; b) una profunda transformación institucional; c) la configuración de un sistema económico social y solidario; d) la estructuración de una organización territorial que procura eliminar las asimetrías locales; e) la recuperación de la noción de soberanía popular, económica, territorial, alimentaria, energética, y en las relaciones internacionales (Senplades, 2013, pág. 32).

Este plan tiene fundamentalmente un objetivo, y sobre el cual coincidimos plenamente y en varias ocasiones en este proyecto de investigación lo hemos mencionado, todo lo plasmado dentro del plan nacional del buen vivir busca sustancialmente promover la construcción de una sociedad en la que se amplíe sus espacios de incidencia en las condiciones de igualdad social y material, el estado es el principal rector a eliminar las desigualdades que producen

dominación, opresión y subordinación entre las personas; se debe propiciar una sociedad en la que se busque la realización de cada persona siendo partícipes activos de su propia transformación y desde esa perspectiva de mejoramiento se podrá conseguir formar una sociedad igualitaria, equitativa y llena de valores.

Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad, es uno de los principales e importantes objetivos del plan 2013 – 2017, el estado ecuatoriano busca por todos los medios el reconocimiento igualitario de los derechos de todas las personas, buscando poder conseguir políticas de igualdad sin que exista la exclusión, sino por el contrario que se pueda lograr una vida llena de armonía dando dignidad y valor a las personas. Este objetivo en forma primordial busca reducir la pobreza la misma que se evidencia en todo tipo de etnia, género, poblaciones y generaciones, etc., erradicar la pobreza implica la generación de políticas públicas que permitan una distribución igualitaria de la riqueza, se debe buscar obtener un nuevo tipo de sistema económico en el que la producción asegure la distribución equitativa de los recursos.

La pobreza en el Ecuador ha sido uno de los problemas sociales que no ha podido superar el país, y las cifras que se pueden palpar son aun más preocupantes, de acuerdo a estadísticas presentadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), a diciembre del 2014 la pobreza a nivel nacional se ubicó en 22,49% y la extrema pobreza 7,65%. La población en la cual se puede evidenciar una mayor concentración de este problema es en el área rural la cual se ubicó en 35,29% y la extrema pobreza en 14,33%; en el área urbana se llegó al 16,43% y la pobreza extrema a 4,49%.

El trabajo por realizar en nuestro país para terminar con estas brechas de desigualdad es muy duro pero no imposible, para hacer frente a este tipo de problemas el país debe crear verdaderas políticas sociales, productivas y económicas que vayan orientadas en poder exterminar de raíz la pobreza, se debe buscar un cambio radical y a largo plazo, pero ese cambio al cual nos referimos esta indiscutiblemente ligado a buscar una educación de calidad en la que niños y niñas, adolescentes y adultos tengan otro tipo de pensamiento en el cual no seamos conformistas, sino, siempre busquemos mediante el conocimiento poder aportar de forma efectiva a la sociedad, es importante mencionar que debemos buscar una educación en la que no solo nos quedemos con conocimientos teóricos, sino debemos ir más allá y ponerlos en práctica, todo esto lo debemos hacer enmarcados en una estrategia global buscando así construir un país en el que exista una igualdad y dignidad de las personas.

### **2.3 Identidad corporativa del servicio integrado de seguridad ECU 911.**

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es una institución gubernamental con enfoque en la seguridad ciudadana y el bienestar social que a través de una plataforma tecnológica y en base a políticas, normativas y procesos, articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio que proveen las instituciones de carácter público para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 coordina la asistencia a incidentes o emergencias de Seguridad Ciudadana, Servicio Sanitario, Gestión de Siniestros, Gestión de Riesgos, Tránsito y Movilidad, Servicios Municipales y Seguridad Externa y Territorial que pongan en riesgo la vida y seguridad de las personas, localidades o el medio ambiente.

#### **2.3.1 Misión**

Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

#### **2.3.2 Visión**

Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.

#### **2.3.3 Objetivos estratégicos del SIS ECU 911**

- ✓ Incrementar la eficiencia y efectividad operacional del servicio.
- ✓ Incrementar el nivel de colaboración y relacionamiento interinstitucional.
- ✓ Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos sustentados en sistemas de gestión orientados a la calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y seguridad.
- ✓ Incrementar el nivel del uso responsable del servicio por parte de la ciudadanía

### **2.3 Inversión socialmente responsable**

La inversión socialmente responsable es una práctica que en los últimos años está tomando mucha importancia, pues la incorporación de varios criterios éticos, sociales y ambientales

van haciendo que el proceso de toma de decisiones de las empresas vaya direccionado de manera que se promueva el desarrollo y potencialice espacios relacionados con el ámbito social, económico, ambiental, corporativo y de talento humano.

La inversión socialmente responsable es aquella que se predica, respecto de una inversión, la condición socialmente responsable cuando los fondos o recursos aplicados por un inversor o gestor de inversiones contribuyen, a través de las empresas financiadas, a incrementar el desarrollo sostenible de las comunidades locales, nacionales o internacionales, de las naciones y pueblos que la integran, de las empresas, y de la calidad de vida y del medio ambiente global (Ibañez, 2004, pág. 39).

La inversión socialmente responsable es una combinación de criterios financieros (rentabilidad, riesgo, etc.) como no financieros (medioambientales, sociales, y de buen gobierno), estos últimos también conocidos como criterios ASG.

Existen muchas organizaciones que en el Ecuador dan un apoyo significativo para llevar a cabo la responsabilidad social, este es el caso de fundación AVINA la cual tiene como misión contribuir al desarrollo sostenible de América Latina fomentando la construcción de vínculos y alianzas entre líderes sociales y empresariales.

AVINA es una fundación internacional que tiene presencia en 21 países de América Latina, en 15 de ellos tiene presencia física y en otros 6 trabajan a través de vínculos con aliados, en el Ecuador esta fundación tiene presencia a través del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social "CERES".

Esta importante fundación tiene como meta fundamental poder ayudar en la superación de múltiples problemas de los países de América Latina, es así como en el último informe publicado en su página web durante el año 2013, la fundación movilizó alrededor de 49 millones de dólares en ayuda de los más desprotegidos. Una meta propuesta por ésta organización es la reducción del hambre en Latinoamérica la cual ha podido ser superada gracias al trabajo fructífero llevado por la organización, estos resultados son muy alentadores como en el caso de Argentina en donde ha podido cumplir con la meta propuesta llegando así a tener menos del 5% en prevalencia del hambre, sin embargo en países como el Ecuador no se ha podido cumplir con la ejecución de la misma ya que la prevalencia del hambre llega al 11,2%, este dato referencial nos indica que existe mucho trabajo por desarrollar, especialmente en el ámbito social del país.

Dentro del mismo tema es muy importante hacer mención cual ha sido la financiación de varios proyectos en el Ecuador, en una publicación del 7 de diciembre del 2014 en la página web de la fundación AVINA presenta un análisis de flujos de financiamiento internacional de cambio climático en el Ecuador, mediante este financiamiento se ha podido ayudar de forma oportuna a varios proyectos de carácter social. Este importante análisis lo hace en base a una metodología desarrollada por el grupo de financiamiento climático para América Latina y el Caribe (GFLAC), mediante esta metodología hace un análisis cuantitativo del flujo de recursos que han recibido de fuentes internacionales para desempeñar acciones y programas de mitigación, adaptación u otras acciones que permitan enfrentar los efectos nocivos del cambio climático en el país.

De acuerdo a este importante análisis se hace mención que en base a estimaciones y bajo la aplicación provista por el GFLAC para el presente estudio:

Entre el 2010 y 2013 se han identificado 100 proyectos en Ecuador, mediante los cuales el país ha recibido aproximadamente USD 228.390.989 como recursos no reembolsables de organizaciones internacionales multilaterales y bilaterales, USD 1.958.993.385 a través de préstamos, y USD 35.143.019 a través de canje de deuda". Los sectores que mayor cantidad de recursos han recibido, sobre todo a través de préstamos, son el sector de agua con USD 877,5 millones (40%), el sector de transporte con USD 711,5 millones (32%), y el sector de desastres naturales, prevención de riesgo y desarrollo urbano-marginal, con USD 299,3 millones (14%). El sector de desarrollo forestal recibió solamente USD 142,8 millones (6%) y el sector de energía USD 94,5 millones (4%) como donaciones no reembolsables. (Peláez & Herrera, 2014)

Otra importante fuente de financiamiento para proyectos sociales en el Ecuador ha sido el gobierno de Japón, mediante el cual da apoyo en Asistencia Financiera No Reembolsable para Proyectos Comunitarios de Seguridad Humana (APC). Básicamente este financiamiento es un esquema de cooperación financiera no reembolsable, que va dirigido a instituciones jurídicamente organizadas, sin fines de lucro y con función social.

Varias son las instituciones que tienen presencia en el Ecuador en materia de responsabilidad social y por ende en inversión social entre ellas podemos mencionar Carbon Master, Forum Empresa, Instituto Ethos, Merco, Mapeo de promotores de RSE en América Latina, etc., todas ellas buscan de manera significativa poder trabajar de forma autónoma o a través de alianzas para dar apoyo e incentivos para que organizaciones tanto nacionales

como internacionales dentro del Ecuador puedan trabajar bajo parámetros de responsabilidad social, siempre enfocando esfuerzos para conseguir el bien común.

Esto es inversión socialmente responsable ya que lo que se busca es poder ayudar de forma oportuna a toda la colectividad, dando verdaderos cambios en la atención de prioridades de cada uno de los ciudadanos, sin embargo lo que se ha conseguido hasta la actualidad no es suficiente y el camino por recorrer es todavía mucho más largo.

#### **2.4 Salud y seguridad en el trabajo público.**

En los actuales momentos el mundo se encuentra inmerso en profundos y continuos cambios, donde empresas e instituciones deben ser eficientes para poder conseguir ser competitivas, ya que ésta es la única clave para poder permanecer en el mercado, para ello deben realizar esfuerzos permanentes dentro de cada una de las actividades que desempeñan las organizaciones, el talento humano es uno de los recursos al cual se exige para poder cumplir con los objetivos planteados, dejando de la lado el bienestar de las personas que se encuentran prestando su contingente sin darse cuenta que la salud de ellos también es importante.

En el presente proyecto de investigación para la realización de salud y seguridad en el trabajo se tomara en cuenta las instituciones públicas del país, especialmente el Servicio Integrado de Seguridad ECU-911.

Para lograr la prevención de riesgos en el trabajo es importante que exista un esfuerzo conjunto de todas las personas que laboran dentro de las organizaciones, para ello es muy importante la conformación de una comisión de salud ocupacional la misma que sea el ente en el cual se pueda involucrar tanto a trabajadores como patronos en busca de poder encontrar condiciones de seguridad, salud e higiene que permitan evitar los accidentes y enfermedades laborales.

Mediante los programas de salud ocupacional lo importante es poder lograr un alto grado de bienestar tanto físico como mental de cada uno de los trabajadores, para ello es muy importante por parte de las organizaciones asegurar un lugar de trabajo sin ningún tipo de elementos nocivos para la salud, otorgando así seguridad del empleo, además es muy importante que el trabajador ponga también su contraparte y cumpla con las especificaciones que se le han encomendado. Lo que se busca sustancialmente es poder conseguir una calidad de vida del trabajador el cual se sienta bien en su lugar de trabajo para que de esa forma pueda dar un buen desempeño laboral.



Ahora bien, de acuerdo a las necesidades de cada institución, esta comisión tendrá permanentemente que cumplir funciones que permitan la búsqueda de un ambiente adecuado y propicio para el desarrollo de actividades:

- Realizar inspecciones permanentes a edificios, instalaciones y equipos a fin de verificar el adecuado funcionamiento y que las mismas presten las condiciones de seguridad.
- Capacitar a todo el talento humano en la forma adecuada de alimentarse, el conocimiento de la alimentación es importante para que el personal tome conciencia de su salud.
- Informar a todo el personal sobre los riesgos que existen en las instalaciones y las medidas que se podrían tomar a fin de poderlas enfrentar.
- Crear un manual en el cual se especifique claramente cuáles son los riesgos y enfermedades que se podrían desarrollar dentro de las instalaciones, igualmente deberá constar la normativa e instrumentos que se pondrán en ejecución para poder evitar las mismas.
- Llevar un control estadístico de accidentes y enfermedades laborales.

El presente proyecto de investigación busca de manera sustancial poder ayudar de forma efectiva en como las instituciones públicas pueden mejorar su clima laboral, es por ello que existen autores que corroboran lo que se menciona en este apartado.

El desempeño del puesto y el clima de la organización representan factores importantes que determinan la calidad de vida en el trabajo. Si la calidad de vida dentro del trabajo fuera mala traerá una insatisfacción del empleado, mala voluntad, disminución de la productividad; pero al contrario si la calidad de vida es buena conducirá a un clima de confianza y respeto en el cual las personas propenden a aumentar sus aportaciones y a elevar sus posibilidades de éxito psicológico, mientras que la gerencia tiende a reducir los mecanismos rígidos de control social (Chiavenato, 2009, pág. 493).

El código de trabajo del estado Ecuatoriano claramente menciona en capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador en el Art. 42 Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

La aplicación efectiva de cualquier sistema que comprenda realizar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, inicia con una participación directa de la alta dirección de una empresa, por lo que debe ser uno de los objetivos fundamentales de toda dirección. Esto hace pensar que en toda organización, la dirección debe expresar claramente el espíritu de trabajar para lograr mayores niveles de calidad de vida de los trabajadores (Vargas, 2011, pág. 11).

Dentro de la misma perspectiva es muy importante recalcar que dentro de la institución SIS ECU-911 se debe realizar un plan de seguridad y salud ocupacional, en el cual se haga constar tres fases: prevención, tratamiento y seguimiento.

#### **2.4.1 Prevención**

Se dará especial atención a la realización de actividades las mismas que vayan encaminadas en prevenir todo tipo de enfermedades, es decir, actividades que garanticen la salud emocional y psicológica de cada uno de los evaluadores que funcionan en la parte operativa. A continuación se hace una propuesta de actividades que se pueden poner en práctica;

- Mesas de trabajo y sillas ergonómicas, cada persona es diferente y requiere usar equipos que se ajusten a sus características individuales.
- Charlas de una alimentación adecuada al trabajo, ya que por permanecer ocho horas de jornada laboral, los horarios de alimentación son modificados.
- Brindar facilidades en alimentación la cual sea sana y equilibrada, tal como puede ser frutas.
- Cada tres meses, todo el personal deberá asistir a una revisión médica, la misma que se la puede realizar en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- Ayuda permanente de un psicólogo.
- Jornadas de vacunación.
- Pausa de 10 minutos cada dos horas, ya que la presión de recibir llamadas y visualizar cámaras durante ocho horas de jornada laboral se convierte cansado.
- Realizar campeonatos de deporte en el cual hombres y mujeres puedan consolidar lazos de amistad.
- Se debe proveer de espacios para un momento de relajación en la cual los evaluadores puedan tener un momento de paz y tranquilidad, este ambiente debe estar adecuado con música o simplemente de un televisor en el cual puedan ver su programa de agrado.

- Dentro de las actividades preventivas es muy importante tener en cuenta y realizar chequeos médicos periódicos a los trabajadores estos serán: chequeos pre ocupacionales, ocupacionales y post ocupacionales.

#### **2.4.2 Tratamiento**

El talento humano al ser parte importante de la institución, la alta dirección debe dar el apoyo necesario a fin de poder fortalecer un grupo humano y homogéneo, en el momento que a una persona se le detecte una enfermedad la cual ha sido fruto del trabajo desarrollado, se debe dar el apoyo a fin de que esa persona pueda superar su padecimiento, a más de ello que no se sientan que están solos sino por el contrario que hay una institución que vela por su bienestar.

#### **2.4.3 Seguimiento**

Todo tratamiento requiere de un seguimiento el cual baya encaminado en poder ayudar de forma efectiva al personal, es necesario que exista un control periódico a fin de poder lograr detectar a tiempo los problemas de salud que podrían desarrollarse dentro de la institución, de esa forma se podría dar una solución o recomendación a fin de evitar el surgimiento de las mismas.

El estrés es una de las enfermedades en la cual se debe poner especial interés, cada una de la personas puedan desarrollar esta enfermedad dentro del lugar de trabajo, ya que la presión de permanecer en un lugar en el cual se debe recibir llamadas y visualizar todo tipo de emergencias, hace que el ambiente de trabajo se torne por momentos en una modificación sustancial de estado de ánimo, cambios de carácter, pérdida de concentración, etc., todo esto puede provocar efectos acumulativos adversos.

Es sin lugar a dudas que la salud de todo el equipo humano en las organizaciones en los actuales momentos se ha convertido en una prioridad ya que los mismos son el motor principal con el cual se puede trabajar, el estar sanos se realizan actividades con mayor eficiencia constituyéndose una ventaja sobre la cual se pueda promover un clima organizacional propicio para obtener un trabajo en el cual exista la productividad de las empresas.

#### **2.5 Calidad en el trabajo.**

La calidad en el trabajo está estrechamente relacionada con las condiciones laborales dentro de las organizaciones, es muy importante poner en consideración que en el ítem

anterior mencionábamos que se debe buscar una calidad de vida del trabajador ya que se considera a la calidad como un elemento indispensable en el éxito de las empresas.

Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo se refiere a los aspectos que se experimentan en éste, como el estilo de administración, la libertad y la autonomía para la toma de decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la camaradería, la seguridad del empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas y agradables (Chiavenato, 2009, pág. 13).

Los acelerados cambios que se viven en los actuales momentos nos hacen plantearnos nuevas metas en los lugares de trabajo, siempre entregando el mejor aporte a las actividades que cada una de las personas desempeña dentro de las empresas, muchas personas se esfuerzan por dar a su trabajo un valor agregado siempre teniendo en cuenta que cada actividad hace posible realizar un conglomerado para que finalmente las empresas puedan conseguir los objetivos y metas planteados. Para ello es muy importante fijar políticas de calidad las mismas que deben ser establecidas por la empresa teniendo un panorama claro hacia dónde quiere llegar y que es lo que busca de cada uno de los trabajadores.

Para que las políticas de calidad sean una realidad es muy importante que la empresa dé la importancia necesaria y se implementen medidas que vayan en busca de poder conseguir esas políticas, una medida importante que se debe tomar, es que cada empleado debe saber qué se espera de él en este ámbito, es decir, qué objetivos concretos tiene que cumplir.

La política de calidad siempre estará basada en la búsqueda del desarrollo como empresa, teniendo en cuenta como parte importante a todo el talento humano en el cual se pone especial interés en conseguir el desarrollo de habilidades las cuales son claves de éxito en el desarrollo de actividades.

“La gestión de la calidad total es la forma de gestión de una organización centrada en la calidad, basada en la participación de todos los miembros y que pretende un éxito a largo plazo mediante la satisfacción del cliente y beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad” (Sangüesa, Mateo, & Ilzarbe, 2008, pág. 73).

Para que exista la calidad dentro de las empresas se requiere del compromiso de cada uno de los empleados, según José Pérez (1994) menciona, “para que exista la calidad en el trabajo debe existir tres factores muy importantes compromiso-capacidad-comunicación, los

cuales condicionan el nivel de calidad personal afectando seriamente a la calidad de la empresa” (Pérez, 1994, pág. 45).

Toda empresa debe entender que la política de calidad es una parte de la política de la empresa, particularmente como institución pública el Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 debe entregar un servicio de calidad, ya que lo está en juego es la vida de las personas, la calidad del servicio no solo le corresponde al personal operativo de atención de llamadas y video vigilancia en la correcta ayuda en una situación de emergencia, este trabajo también lo deben realizar las instituciones que asisten en ayuda de las emergencias, la labor que se debe buscar por todos los medios es un trabajo en equipo en el cual no se busque acciones filantrópicas, sino, poder hacer un trabajo a conciencia en el cual se busque el bienestar de las personas que acuden hacia la institución en busca de ayuda.

## **2.6 Público interno como componente fundamental de capital social.**

Martha Alles (2008) menciona, “el recurso humano es la clave diferenciadora de los negocios de aquí al futuro”, este concepto se ha ido implantando con mucha fuerza en las organizaciones, las cuales han visto en el talento humano como el recurso intangible generadora de ventajas competitivas.

Al referirnos a público interno estamos hablando de desempeño de la empresa en relación con los empleados, toda organización debe entender que gracias al talento humano puede llegar a la consecución de los mas anhelados sueños, ellos con su esfuerzo y dedicación son los que permiten la creación de valor y por ende sostenible a la organización.

El talento humano es un componente muy importante dentro de las organizaciones formando parte del capital intelectual de la empresa, el talento humano es quien posee conocimiento, experiencia, valores y potencial innovador; las empresas deben en todo momento potenciar el desarrollo del mismo el cual será la clave para poder alcanzar los objetivos propuestos.

El público interno al ser parte importante del capital social es indispensable que la empresa mediante el aprendizaje continuo mejore las competencias en el desempeño de sus cargos a fin de poder alcanzar la productividad y eficiencia deseada dentro de las empresas. Para poder cumplir con lo antes mencionado es muy importante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan obtener, mantener y desarrollar un equipo de trabajo estable, capacitado y motivado, etc., potenciando ante todo un liderazgo que ofrezca ir consecutivamente todos por el mismo camino, además debe haber un dialogo permanente con los trabajadores siendo ellos parte importante en la toma de decisiones, todo esto

creara un ambiente de cooperación en el cual tanto trabajadores como directivos podrán conseguir un mejor trabajo.

Una empresa que se preocupa de su público interno eleva los niveles de satisfacción de los trabajadores, propicia un mejor clima interno por el fomento de las buenas relaciones laborales e incrementa el compromiso de los empleados con la empresa porque estos perciben que ocupan un lugar importante en los ámbitos de gestión de la organización (ADEC, 2009, pág. 11).

Para que el talento humano se sienta comprometido con la organización es indispensable crear un conjunto de planes, principios, normas y procedimientos en los cuales ellos sean los protagonistas de los cambios y metas que se quieran alcanzar en la organización, todo debe girar en torno a crear un buen ambiente de trabajo el mismo que sea propicio para alcanzar un trabajo de calidad.

“Las personas dentro de las organizaciones se las considera asociadas en la organización que toman decisiones en sus actividades cumplen metas y alcanzan resultados previamente negociados y que sirven al cliente con miras a satisfacer sus necesidades y expectativas” (Chiavenato, 2009, pág. 42).

## **2.7 Beneficios de desarrollar una estrategia dirigida al público interno.**

Las estrategias son el camino más corto por el cual podemos alcanzar una acción, se escucha hablar mucho de estrategias en el mundo empresarial, pero muy poco de estrategias que vayan dirigidas a su público interno, es decir a sus empleados.

En los actuales momentos se debe potenciar una cultura organizacional orientada al talento humano que desarrollen en los mismos una visión positiva y esperanzadora de su trabajo, al hablar de estrategia dirigida al público interno nos referimos particularmente a desarrollar en cada empleado un mejor conocimiento el cual es indispensable para potenciar el crecimiento de una cultura organizacional que sea adaptable al cambio para de esa forma asegurar la permanencia de la organización en el tiempo.

Dentro de las organizaciones se debe tener siempre como propósito el desarrollo del talento humano, se debe impartir conocimientos los mismos que son la base para la generación de habilidades, destrezas y actitudes generadoras de innovación, este proceso debe ser basado en el aprendizaje organizativo, para ello las empresas deben generar y mantener una cultura basada en la confianza en la que empleados confíen entre sí, pero además esa confianza también debe ser reciproca entre directivos y empleados. Se reitera una vez más porque debe existir la generación de conocimientos porque estos facilitaran la delegación de

tareas las cuales serán realizadas de forma eficiente cuando el personal este lo suficientemente formado y motivado.

El desarrollo del recurso humano tiene una relación directa con el valor de la organización, es por ello que en la actualidad ya no se debe pensar que el desarrollo del talento humano es un gasto difícil de ver su retorno y rendimiento, sino por el contrario es una inversión en la cual estamos asegurando el éxito de la empresa.

Jorge Yarce hace referencia en que las “organizaciones ya han pasado de know how (saber hacer) al know to learn (saber aprender), y que las personas deben tener más capacidad de práctica de valores, de esa forma se tendrá una ventaja competitiva indudable, porque contara con mayor capital intelectual” (Yarce, 2005, pág. 59).

Como nos podemos dar cuenta son varios los autores que mencionan que debe existir un aprendizaje continuo del talento humano, esta será la única forma en la cual se podrá asegurar el éxito de las organizaciones.

Al desarrollar una estrategia que vaya en pro ayuda del público interno todo irá adquiriendo sentido, habrá un mayor trabajo en equipo, mejor motivación, más desempeño, mejores retribuciones, relaciones interpersonales y algo muy importante liderazgo en cada puesto de trabajo. Una vez que la organización haya alcanzado un desarrollo adecuado del talento humano significa que aumentan notablemente las probabilidades de afrontar con mayor seguridad los vertiginosos cambios que se suscitan en el mundo empresarial, con mayor innovación, fácil adaptación al cambio y la generación de ideas nuevas.

En todo momento se debe buscar el bienestar del empleado de esa forma existirá una mayor cooperación, comunicación, fidelidad de los trabajadores; en el momento en que tengamos todo esto estará asegurado el éxito de la empresa y consecuentemente el éxito de cada empleado.

Finalmente, es importante poner en consideración que una estrategia que vaya direccionada al público interno de la empresa debe ser sustentada por la alta dirección, el cuadro directivo y el plantel de medios los cuales conforman la manera de ser de la empresa, al igual que establecen su estilo y determinan su clima. Una buena plantilla de profesionales que no se encuentre respaldada por un buen equipo directivo nunca llegara a construir logros significativos.

**CAPÍTULO 3**  
**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**



### **3.1 Metodología.**

La investigación para el presente proyecto se la realiza en base a dos instrumentos de indagación tales como: observación participativa y levantamiento de información primaria mediante encuestas.

A continuación se detalla en qué consisten cada uno de estos instrumentos.

#### **3.1.1 Observación participativa.**

Se determinó realizar una observación participativa dentro de la institución, la misma que nos permita tener un panorama más claro de cuál es la situación en materia de responsabilidad social, de esa forma se quiere lograr identificar si las actividades que se están llevando a cabo por el SIS ECU 911 centro local Loja están enmarcadas dentro de la responsabilidad social.

Al ser parte activa del SIS ECU 911 centro local Loja y trabajando en el área operativa como evaluador de video vigilancia, se ha podido recolectar información muy importante, el personal tanto operativo como administrativo no tienen conocimiento de la existencia de un manual de procesos y funciones, ni mucho menos de un plan de responsabilidad social. Además se pudo verificar que la institución no cuenta con un código de ética.

Con lo antes expuesto, es importante mencionar que la institución cuenta con el manual de procesos y funciones, pero existe un problema el cual no es difundido de manera adecuada a todo el personal, es por ello que existe el desconocimiento. Un manual de funciones debe ser claramente difundido para que el personal tenga el conocimiento y sepa cuál es su trabajo a desarrollar, de igual forma el código de ética dentro de la institución es muy importante ya que el mismo se convierte en la base sobre la cual todo el personal debe regirse y saber que situaciones están o no apegadas dentro de lo ético, saber que información puede ser compartida y cual no, es indiscutible que la ética orienta las acciones de los seres humanos y lo moral es un saber que ofrece orientaciones para la acción.

Estos códigos se convierten en la base fundamental para la elaboración de un plan de responsabilidad social, ya que si nuestras actividades y funciones llevadas a diario no se apegan a lo ético y moral difícilmente podremos llegar a la consecución de un buen plan de responsabilidad social, ya que el mismo se verá afectado con las actividades desarrolladas por la institución y si las mismas no son desarrolladas de manera correcta la consecución del plan no dará los resultados para el cual fue creado.

### 3.1.2 Encuesta.

Al tratar de determinar si el SIS ECU 911 trabaja bajo parámetros de responsabilidad social corporativa, y como parte del trabajo por desarrollar y la escasa información que se puede obtener acerca de la responsabilidad social en instituciones públicas, se ha decidido aplicar una encuesta para de esa forma obtener datos importantes que servirán para hacer un buen diagnóstico y propuesta en torno al tema planteado.

### 3.1.3 Objetivos de la investigación.

#### 3.1.3.1 Objetivo general.

- ✓ Determinar si el SIS ECU 911 trabaja bajo parámetros de responsabilidad social corporativa.

#### 3.1.3.2 Objetivos específicos.

- ✓ Conocer cuáles son las actividades que el SIS ECU 911 apoya en la sociedad.
- ✓ Determinar cómo se perciben y cuáles son las relaciones sociales que se han establecido entre el SIS ECU 911 y la comunidad.
- ✓ Determinar cuáles son las áreas en las que la comunidad desearía que se le dé apoyo por parte del SIS ECU 911.

### 3.1.4 Delimitación.

Para la realización del cálculo de la muestra de las provincias de Loja y Zamora Chinchipe en donde el SIS ECU 911 tiene cobertura, se ha procedido a realizar en base al número de hogares de los cantones de Loja y Zamora, tomando el área urbana de los mismos, se procede a realizar de esa forma ya que de acuerdo a los datos de incidentabilidad llevados por el SIS ECU 911, el área urbana de las ciudades de Loja y Zamora son las que en gran porcentaje tienen una mayor cantidad de incidentes (Ver Anexo 2 y 3).

### 3.1.5 Población y muestra.

De acuerdo al censo de población y vivienda del 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el área urbana de Loja y Zamora, tienen la siguiente población:

<b>Cantón</b>	<b>Total de hogares área urbana</b>
<b>Loja</b>	44772
<b>Zamora</b>	3098

**Fuente:** Censo de Población y vivienda 2010 (INEC)  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

### 3.1.6 Estratificación.

Para el cálculo de la muestra se ha procedido a realizar en base a zona y sector del área urbana de Loja y Zamora, se ha procedido de esa forma para que en el levantamiento de la información primaria exista una distribución equitativa de toda el área poblada de las ciudades en mención, a más de ello para que los datos recolectados sean más representativos y no se concentren en una sola zona de la población.

Para el cálculo de la muestra se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N-1) + z^2 PQ} \quad \text{Poblaciones finitas (inferiores a 100.000 habitantes)}$$

Z= Margen de confiabilidad (expresado en desviación estándar)

P= Probabilidad de que el evento ocurra (expresado por unidad)

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra (1 - P)

e= Error de estimación (máximo error permisible por unidad)

N= Población (universo a investigar)

N -1= Factor de corrección por unidad

#### Loja

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N-1) + z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50)(44772)}{(0,03)^2(44772 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{42999,02}{(40,29) + (0,9604)}$$

$$n = 1042$$

#### Zamora

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N-1) + z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50)(3098)}{(0,03)^2(3098 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{2975,31}{(19,23) + (0,9604)}$$

$$n = 794$$

Por otra parte en el Anexo Nro. 4 consta la distribución geográfica y el número de encuestas por aplicar en cada una de las zonas, tanto de la ciudad de Loja como de Zamora.

Para el levantamiento de información primaria se procedió de acuerdo al manual del encuestador (Ver Anexo Nro. 5) en el cual se especifica la manera adecuada de recolectar los datos en mención. De igual forma en el Anexo Nro. 6 se encuentra el cuestionario que fue aplicado a fin de recolectar la información primaria.

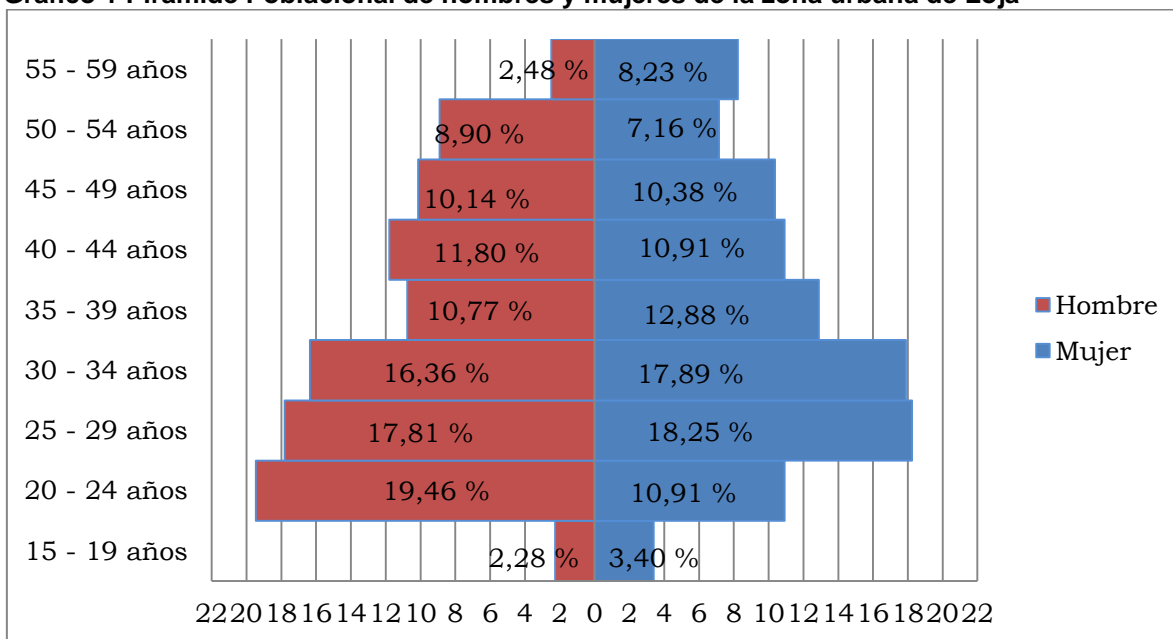
### **3. 2 Análisis de datos.**

El análisis que se desarrolla a continuación consiste en realizar un diagnóstico y conocer si el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 centro local Loja trabaja bajo parámetros de responsabilidad social, es así que mediante la aplicación de una encuesta pretendemos conocer si las personas tienen conocimiento de actividades que la institución apoye en las comunidades de Loja y Zamora Chinchipe, de igual forma queremos cerciorarnos si las personas saben que es el SIS ECU 911 y cuando pueden hacer uso de la línea única de emergencias, y algo más importante conocer en qué tipo de actividades las comunidades consideran importantes que se apoye por parte de la institución.

#### **3.2.1 Análisis de datos de Loja.**

El gráfico que a continuación se muestra es una pirámide poblacional en la cual se especifica las edades de las personas a las cuales les hemos aplicado el cuestionario, la representación gráfica muestra los porcentajes acumulados por rangos de edades de hombres y mujeres de la población de la zona urbana de la ciudad de Loja.

**Gráfico 1 Pirámide Poblacional de hombres y mujeres de la zona urbana de Loja**

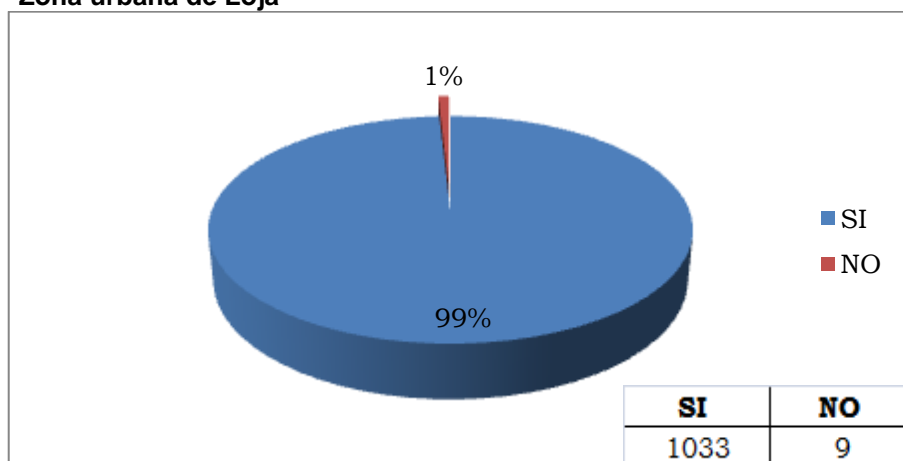


**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

La población en estudio de la zona urbana de la ciudad de Loja tiene una mayor concentración entre las edades de 20 a 34 años, la población está distribuida en un 53,65% en mujeres y un 46,35% en hombres. Mediante este importante gráfico podemos darnos cuenta la distribución de edades tanto en hombres como mujeres a la cual se pudo aplicar las encuestas, ya que si el rango de edad hubiere tenido una concentración muy fuerte en un solo número de estudio el resultado de la presente investigación hubiera sido erróneo.

Como punto de partida se ha creído conveniente saber si las personas tienen conocimiento que es el SIS ECU 911, es por ello que se presenta el siguiente gráfico en el cual se muestra los porcentajes de las respuestas dadas en la aplicación de las encuestas.

**Gráfico 2 Conocimiento del servicio integrado de seguridad ECU 911 Zona urbana de Loja**



**Fuente:** Investigación primaria

**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

La población en estudio de la ciudad de Loja tiene un buen conocimiento de lo que es el SIS ECU 911, sin embargo existe tan solo el 1% de personas que no conocen de que se trata el SIS ECU 911, y es a ellos donde se presenta el siguiente análisis.

En la tabla que se presenta a continuación se muestra el desconocimiento que tienen las personas acerca de lo que es el SIS ECU 911, por nivel de instrucción y edad.

**Tabla 3 Personas que no conocen que es el SIS ECU 911**  
**Edad y nivel de instrucción**  
**Zona urbana de Loja**

Nivel de instrucción	Edad							
	22	25	32	36	40	46	55	57
Ninguno		1						
<b>Centro de alfabetización</b>								
Preescolar								
Primario			1	1	1			
Secundario						1	1	1
<b>Educación básica</b>								
Educación media	2							

**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

**Tabla 4 Personas que no conocen que es el SIS ECU 911**  
**Edad y ocupación**  
**Zona urbana de Loja**

Edad	Ocupación			
	Empleado/obrero privado	Jornalero/peón	Cuenta propia	Empleado/a doméstico
22				2
25		1		
32		1		
36		1		
40			1	
46	1			
55			1	
57	1			

**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

Como nos podemos dar cuenta en la tabla Nro. 3 las personas que no tienen el conocimiento acerca de lo que es el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, comprenden entre las edades de 22 a 57 años de edad, a pesar de ser jóvenes mencionan no saber que es el SIS ECU 911, éstas personas tienen un nivel de instrucción muy bajo predominando así el nivel primario y secundario, de igual forma cómo podemos apreciar en la tabla Nro. 4 estas personas tienen un nivel de ocupación en actividades como jornaleros, empleado/a domestica, etc.

La tabla que a continuación se presenta es aquella en la cual se especifica el porcentaje de conocimiento del SIS ECU 911 por nivel de instrucción, en la misma se podrá apreciar las respuestas positivas y negativas obtenidas de la aplicación de las encuestas.

**Tabla 5 Conocimiento del SIS ECU 911 por nivel de instrucción  
Zona urbana de Loja**

Nivel de instrucción	Conocen que es el SIS ECU 911		Porcentaje de conocimiento del SIS ECU 911 por nivel de instrucción.
	SI	NO	
<b>Ninguno</b>	0	1	0
<b>Centro de alfabetización</b>	2	0	0
<b>Preescolar</b>	3	0	0
<b>Primario</b>	45	3	93,33%
<b>Secundario</b>	391	3	99,2%
<b>Educación básica</b>	14	0	100%
<b>Educación media</b>	127	2	98,4%
<b>Ciclo postbachillerato</b>	26	0	100%
<b>Educación superior</b>	386	0	100%
<b>Postgrado</b>	39	0	100%

**Fuente:** Investigación primaria

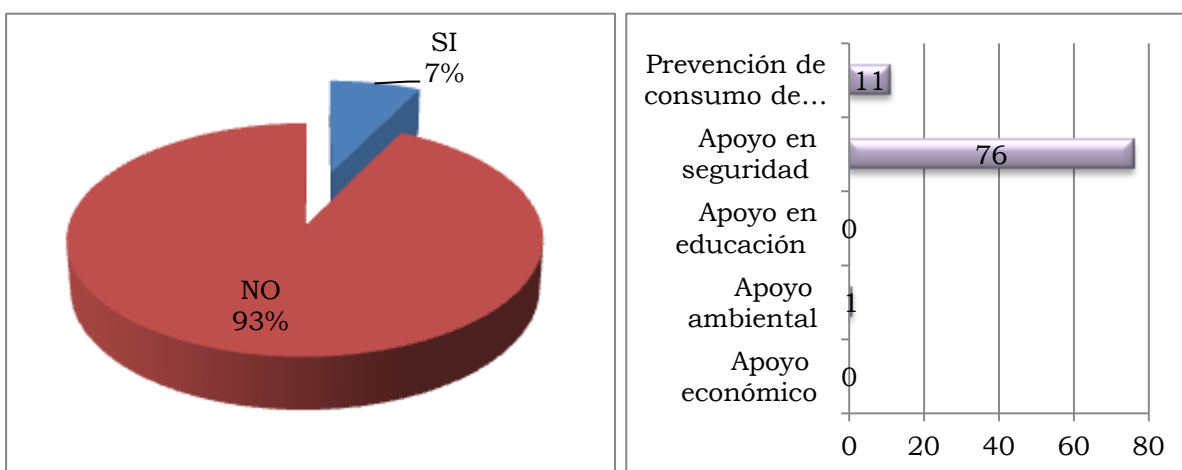
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 centro local Loja entra en funcionamiento el 21 de febrero del 2014, éste centro es relativamente nuevo es por ello que una pequeña parte de la población aun no tiene el conocimiento de lo que es el SIS ECU 911; en la ciudad de Loja se está trabajando a fin de dar a conocer y cuándo pueden hacer uso de la línea única de emergencias, ésta información está siendo dirigida principalmente mediante charlas a

escuelas y colegios, participación en exposiciones, entrevistas en medios de comunicación y una gran parte de información mediante redes sociales, etc.

Como podemos apreciar en la tabla Nro. 5 las personas que tienen un nivel de instrucción más alto al igual que su nivel de ocupación son aquellas que si saben que es el SIS ECU 911, la presente investigación demuestra que el nivel de instrucción al igual que el nivel de ocupación si tiene que ver para que las personas estén o no enteradas de lo que es el SIS ECU 911, es así como por ejemplo, un empleado público por su trabajo al igual que por sus actividades tiene el conocimiento básico de cuando puede hacer uso y en que le puede ayudar llamando al SIS ECU 911, en cambio una persona que se dedica a actividades de jornalero no va a tener el mismo interés o por sus actividades mismas no le van a permitir estar enterado que es y para qué sirve el llamar al SIS ECU 911.

**Gráfico 3 Conocimiento de las personas si el SIS ECU 911 desarrolla actividades sociales y/o comunitarias. Zona urbana de Loja**



**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

La información proporcionada en el presente gráfico es muy importante, lo que nos permite verificar que el 93% de encuestados no conocen de actividades sociales y/o comunitarias que se desarrollen en las comunidades en las cuales se realizó el estudio de campo, zona urbana de la ciudad de Loja, sin embargo es importante mencionar que el 7% de encuestados mencionan que el SIS ECU 911 si apoya en actividades en la comunidad, estas personas relacionan básicamente al SIS ECU 911 como apoyo en seguridad, lo cual desde cualquier perspectiva es beneficioso ya que las personas sienten que la institución genera confianza en la comunidad.

La tabla que se presenta a continuación, muestra el desconocimiento que la población de la zona urbana de la ciudad de Loja tiene acerca de actividades que se estén desarrollando en



la comunidad, y de ser el caso que la institución si este apoyando en la colectividad la misma no tiene conocimiento de cuáles son las que se llevan a cabo.

**Tabla 6 Conoce si el SIS ECU 911 apoya en actividades en la comunidad de Loja**

<b>Actividades que el SIS ECU 911 apoye en las comunidades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Conoce si el SIS ECU 911 apoya en actividades de financiamiento en acciones sociales en su comunidad?	0	1042
Conoce si el SIS ECU 911 apoya en proyectos de mejoramiento comunitario especialmente de los más vulnerables?	0	1042
Conoce si el SIS ECU 911 ha emprendido o tiene alianzas con organizaciones o instituciones para desarrollar acciones de apoyo en su comunidad?	0	1042
Sabe si el SIS ECU 911 ha realizado campañas educativas y de interés público en su comunidad?	0	1042
Conoce si el SIS ECU 911 ha participado activamente de debates sobre problemas y soluciones en su comunidad?	0	1042
Conoce si el SIS ECU 911 alguna vez destinó recursos (no económicos) para programas de apoyo comunitario en su localidad?	0	1042
Conoce si el SIS ECU 911 tiene proyectos de defensa del medio ambiente local y otros aspectos importantes para el desarrollo comunitario?	0	1042
Conoce si en su comunidad el SIS ECU 911 tiene programas de conservación y protección del medio ambiente?	0	1042

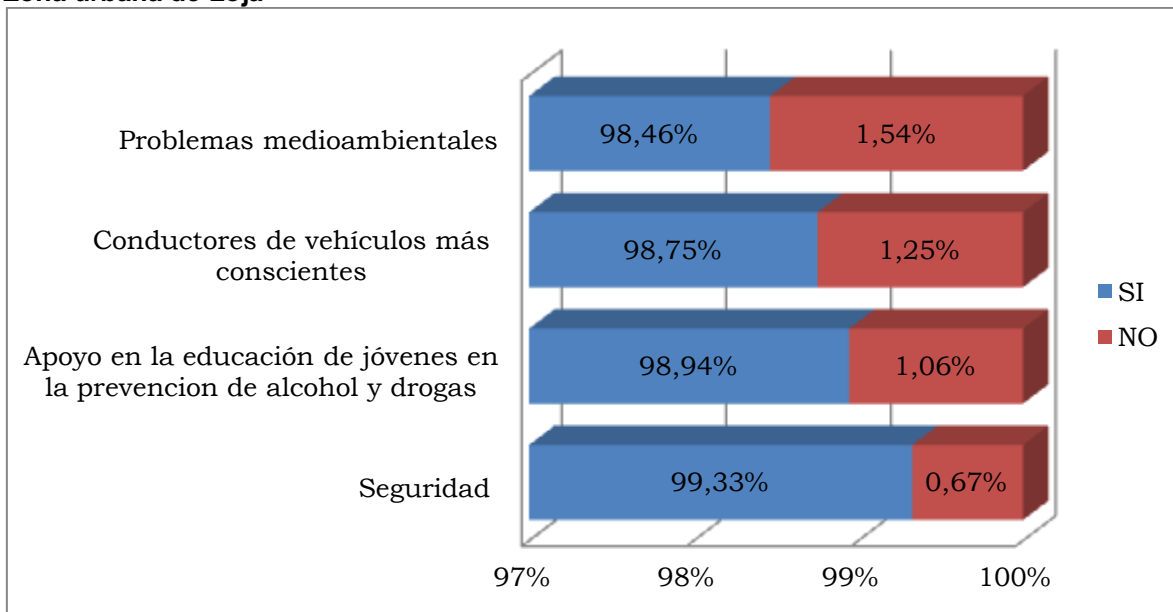
**Fuente:** Investigación primaria

**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

Como podemos apreciar la población en estudio no tiene conocimiento de actividades que estén enmarcadas en la responsabilidad social empresarial, en base a estos resultados obtenidos se procederá más adelante a realizar una propuesta para que el SIS ECU 911 centro local Loja trabaje bajo parámetros de responsabilidad social, ésta propuesta será de mucha importancia para poder generar en la sociedad una colaboración en diversos temas enmarcados en la responsabilidad social.

En el gráfico Nro. 4 que se presenta a continuación muestra los porcentajes de respuestas afirmativas de la población en estudio de la ciudad de Loja en la cual especifican las actividades que desearían por parte del SIS ECU 911 apoye en la comunidad.

**Gráfico 4 Aspectos que la comunidad considera que el SIS ECU 911 debe apoyar en la comunidad**  
**Zona urbana de Loja**

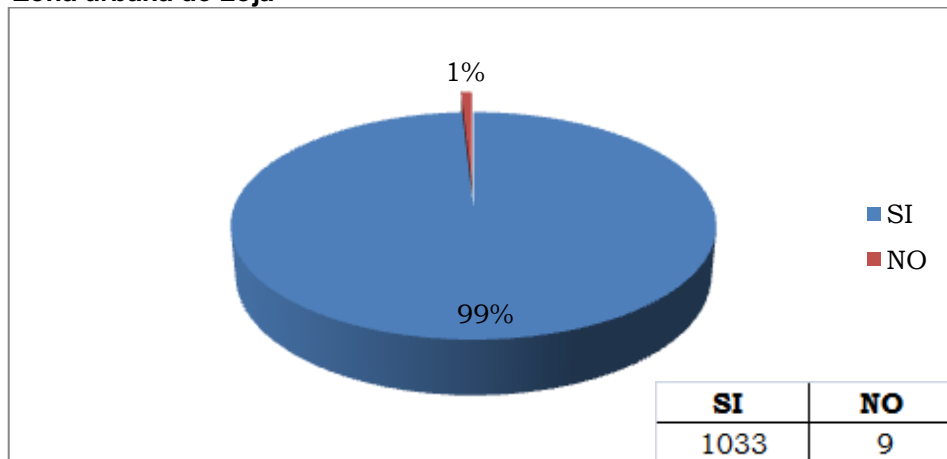


**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

El apoyo generado por el SIS ECU 911 hacia la comunidad es muy bueno, sin embargo el soporte que los mismos requieren por parte de la institución es en aspectos que consideran que deberían ser puestos en práctica, el 99,33% mencionan que requieren que se brinde más seguridad a la ciudadanía, seguido por apoyo en las actividades en la educación de jóvenes en la prevención de consumo de alcohol y drogas.

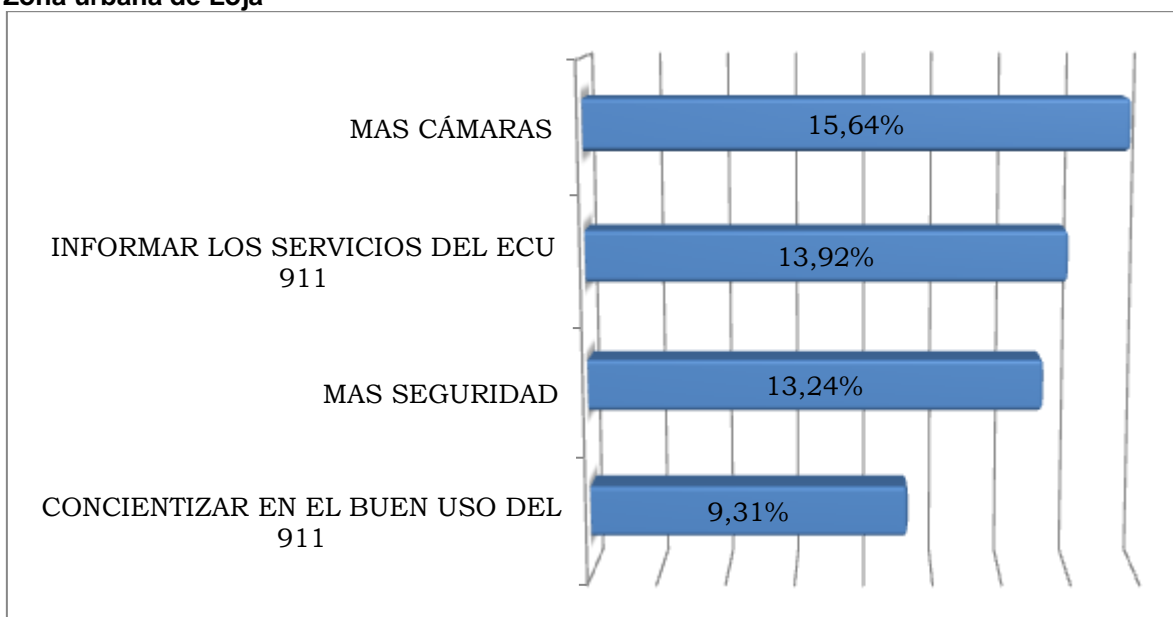
Estas serán acciones que serán tomadas en cuenta en la propuesta del plan de responsabilidad social empresarial, ya que la colectividad requiere que se ayude en estos importantes aspectos.

**Gráfico 5 Conocimiento cuando se puede llamar al ECU 911**  
**Zona urbana de Loja**



**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

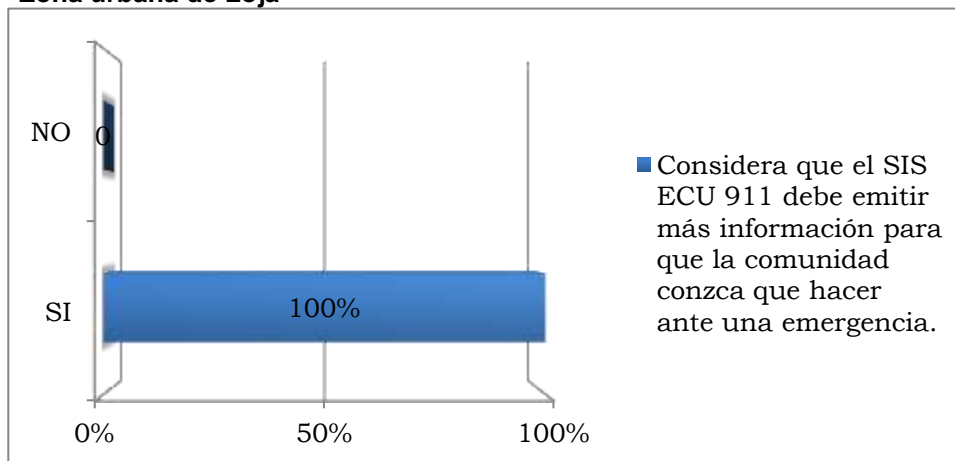
**Gráfico 6 Principal sugerencia al SIS ECU 911  
Zona urbana de Loja**



**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

El 99% de personas que fueron encuestadas mencionan saber cuándo deben llamar al SIS ECU 911, sin embargo relacionando esta respuesta con las sugerencias que le darían a la institución, el 13,92% de encuestados mencionan que requieren que el SIS ECU 911 informe de mejor manera los servicios que presta el mismo, como nos podemos dar cuenta existe en la población solo un conocimiento básico de lo que es el SIS ECU 911, pero en realidad las personas no tienen claro cuándo o por qué motivos se puede hacer uso de la línea única de emergencias 911. Se hace necesario emitir por parte de la institución información importante y bien direccionada para que las personas tengan el conocimiento y puedan llamar ante una emergencia.

**Gráfico 7 Información necesaria para saber qué hacer ante una emergencia  
Zona urbana de Loja**



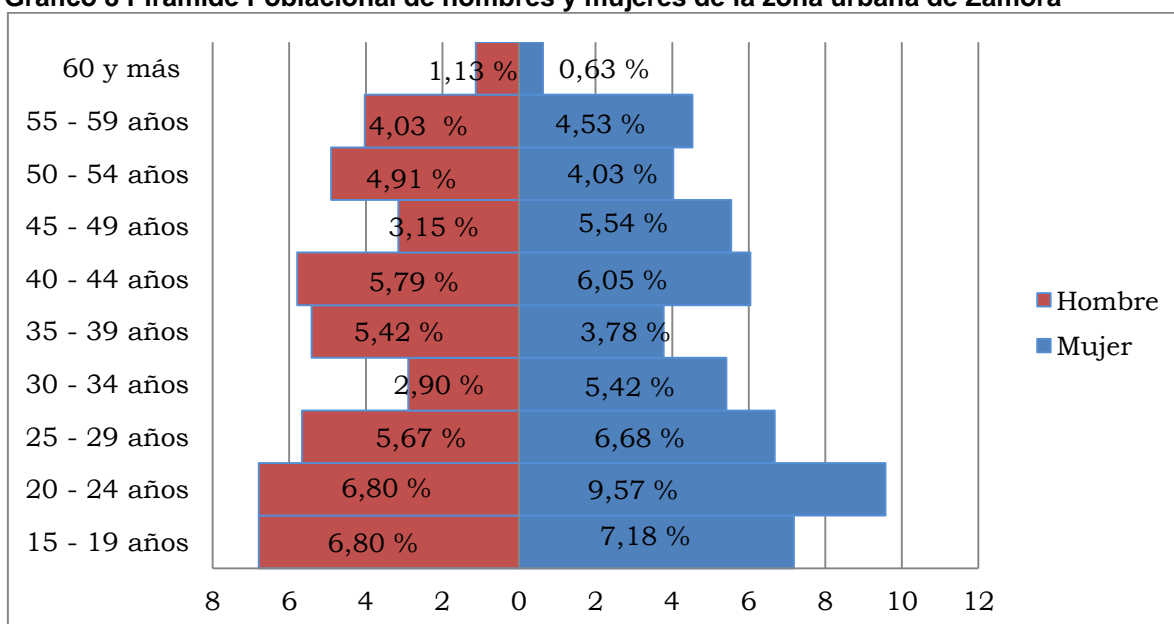
**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

En la presente investigación el 100% de personas que fueron encuestadas mencionan que se debe emitir más información por parte de la institución, para saber qué hacer ante una emergencia.

### 3.2.2 Análisis de datos de Zamora.

El gráfico que a continuación se muestra es una pirámide poblacional en la cual se especifica las edades de las personas a las cuales les hemos aplicado la encuesta, la representación gráfica muestra los porcentajes acumulados por rangos de edades de hombres y mujeres de la población de la zona urbana de la ciudad de Zamora.

**Gráfico 8 Pirámide Poblacional de hombres y mujeres de la zona urbana de Zamora**

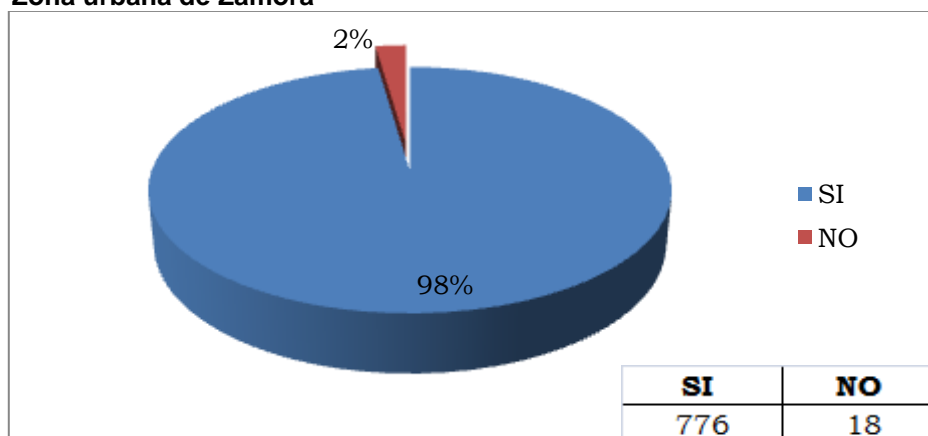


**Fuente:** Investigación primaria

**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

La población en estudio de la zona urbana de la ciudad de Zamora tiene una mayor concentración entre las edades de 15 a 34 años, la población está distribuida en un 54,4% en mujeres y un 46,6% en hombres. Como nos podemos dar cuenta en el gráfico anterior la población en estudio a diferencia de la ciudad de Loja, en la ciudad de Zamora la población a la cual se levanto las encuestas es más joven la cual va desde los 15 años de edad en adelante, ésta diferencia a la cual hacemos referencia es básicamente porque en el momento de llegar hasta el hogar y realizar el levantamiento de las encuestas, en varias viviendas fuimos atendidos por personas jóvenes quienes tenían entre las edades de 15 a 19 años.

**Gráfico 9 Conocimiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911  
Zona urbana de Zamora**



Fuente: Investigación primaria  
Elaborado por: Wilson Guzmán M

Como podemos apreciar en el gráfico Nro. 9 en la población de la ciudad de Zamora existe un buen conocimiento acerca de lo que es el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, sin embargo el 2% de personas que fueron encuestadas manifestaron que no conocen que es el SIS ECU911.

En la tabla que se presenta a continuación se muestra el desconocimiento que tienen las personas acerca de lo que es el SIS ECU 911, por nivel de instrucción y edad.

**Tabla 7 Personas que no conocen que es el SIS ECU 911  
Edad y nivel de instrucción  
Zona urbana de Zamora**

Nivel de instrucción	Edad													
	17	19	21	22	34	35	36	38	54	55	57	58	59	60
<b>Ninguno</b>														
<b>Centro de alfabetización Preescolar</b>														1
<b>Primario</b>	1				1	1	1							1
<b>Secundario</b>									1	2	1	1	2	2
<b>Educación básica</b>														
<b>Educación media</b>		1	1	1										
<b>Educación superior</b>														

Fuente: Investigación primaria  
Elaborado por: Wilson Guzmán M

Para una mejor comprensión de las personas que nos manifestaron no saber que es el SIS ECU 911 se puede apreciar en la tabla Nro. 7 las edades y el nivel de instrucción de las

mismas, básicamente las personas que no tienen conocimiento de que se trata el SIS ECU 911 tienen un nivel de instrucción bajo.

A diferencia de la población de la ciudad de Loja en Zamora las personas que no tienen el conocimiento de que es el SIS ECU 911 tienen una edad avanzada ya que la mayor parte de las personas oscilan entre los 54 a 60 años de edad.

Con los datos antes expuestos es muy importante recalcar que se hace necesario emitir información por otro tipo de medios (radio, televisión, periódicos, etc.) para que la información llegue a toda la población; actualmente la mayor parte de información que maneja el SIS ECU 911 lo hace a través de redes sociales lo que genera que personas con una edad avanzada no tengan la misma oportunidad de estar informados.

**Tabla 8 Edad y ocupación  
Zona urbana de Zamora**

Edad	Ocupación				
	Empleado/ obrero del estado	Empleado/ obrero privado	Jornalero/ peón	Cuenta propia	Empleado/a doméstico
17			1		
19					1
21		1			
22					1
34			1		
35			1		
36			1		
38				1	
54				2	
55				1	
57				1	
58	1	1			
59		2			
60	2				

**Fuente:** Investigación primaria

**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

De igual forma es importante recalcar cual es la ocupación de las personas que nos manifestaron el no saber que es el SIS ECU 911, como podemos apreciar en la tabla Nro. 8 la mayor parte de las personas se dedican a actividades de jornalero, cuenta propia y empleado/obrero privado.

**Tabla 9 Conocimiento del SIS ECU 911 por nivel de instrucción  
Zona urbana de Zamora**

Nivel de instrucción	Conocen que es el SIS ECU 911		Porcentaje de conocimiento del SIS ECU 911 por nivel de instrucción.
	SI	NO	
<b>Ninguno</b>	0	0	0
<b>Centro de alfabetización</b>	0	0	0
<b>Preescolar</b>	0	0	0
<b>Primario</b>	44	4	90,9%
<b>Secundario</b>	315	11	96,5%
<b>Educación básica</b>	6	0	100%
<b>Educación media</b>	158	3	98,10%
<b>Ciclo postbachillerato</b>	15	0	100%
<b>Educación superior</b>	207	0	100%
<b>Postgrado</b>	25	0	100%

**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

Tener el conocimiento de que se trata el SIS ECU 911 tiene mucho que ver con el nivel de instrucción de las personas así como también el nivel de ocupación que tienen cada uno, es así como podemos apreciar en la tabla Nro. 9 en el cual las personas que tienen un nivel de educación de ciclo postbachillerato, cuarto nivel y postgrado el 100% de los mismos si saben que es el SIS ECU 911. De igual forma las actividades en las cuales se desenvuelven cada una de estas personas son las cuales generan que tengan o no un mejor conocimiento de lo que es el SIS ECU 911, es así como por ejemplo un profesor por su trabajo a diario que tiene que desarrollar como es impartir educación se interesa y busca saber que es y cuando puede llamar al SIS ECU 911 ya que por su trabajo mismo le permite estar informado y estar atento ante cualquier evento suscitado, en cambio una persona que se dedica a actividades de jornalero no va a tener el mismo interés o por sus actividades mismas no van a ser las cuales tenga el conocimiento de que se trata el SIS ECU 911.

La tabla que se presenta a continuación, muestra el desconocimiento que la población de la zona urbana de la ciudad de Zamora tiene acerca de actividades que se estén desarrollando en la comunidad.

**Tabla 10 Conoce si el SIS ECU 911 apoya en actividades en la comunidad de Zamora  
Zona urbana de Zamora**

Actividades que el SIS ECU 911 apoye en las comunidades	SI	NO
Conoce si el SIS ECU 911 apoya en actividades de financiamiento en acciones sociales en su comunidad?	0	794
Conoce si el SIS ECU 911 apoya en proyectos de mejoramiento comunitario especialmente de los más vulnerables?	0	794
Conoce si el SIS ECU 911 ha emprendido o tiene alianzas con organizaciones o instituciones para desarrollar acciones de apoyo en su comunidad?	0	794
Sabe si el SIS ECU 911 ha realizado campañas educativas y de interés público en su comunidad?	0	794
Conoce si el SIS ECU 911 ha participado activamente de debates sobre problemas y soluciones en su comunidad?	0	794
Conoce si el SIS ECU 911 alguna vez destinó recursos (no económicos) para programas de apoyo comunitario en su localidad?	0	794
Conoce si el SIS ECU 911 tiene proyectos de defensa del medio ambiente local y otros aspectos importantes para el desarrollo comunitario?	0	794
Conoce si en su comunidad el SIS ECU 911 tiene programas de conservación y protección del medio ambiente?	0	794

**Fuente:** Investigación primaria

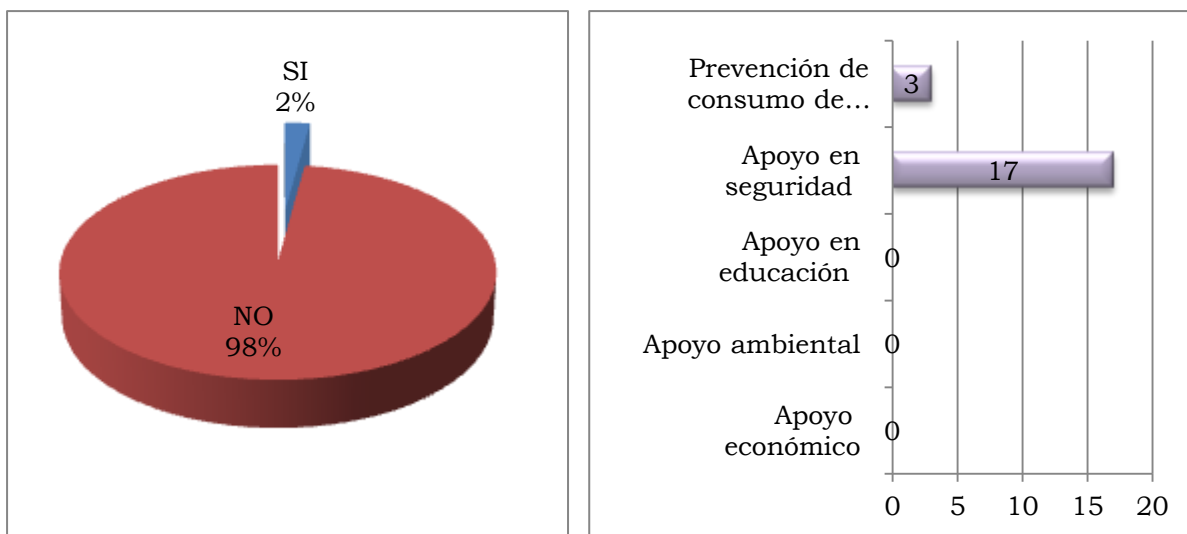
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

Como nos podemos dar cuenta la población en estudio no tiene conocimiento de ninguna actividad de responsabilidad social que el SIS ECU 911 este apoyando en la población, con estos datos que se pudieron recolectar mediante la aplicación de la encuesta nos permitirá más adelante poder realizar una propuesta que vaya direccionada en poder ayudar a la población con actividades que estén enmarcadas en la responsabilidad social empresarial, estas actividades permitían a la institución poder afianzar un mejor trabajo con la seguridad de que la sociedad sea quien obtenga un mayor beneficio y que ellos a la vez depositen la confianza en el SIS ECU 911.

En el gráfico Nro. 10 se presentan dos ilustraciones en las cuales mostramos el desconocimiento que tiene la población acerca de actividades sociales y/o comunitarias de apoyo a la colectividad, por parte de la institución, de igual forma existe un porcentaje muy pequeño que menciona si conocer de actividades de apoyo el cual principalmente lo relacionan con la seguridad



**Gráfico 10 Conocimiento de las personas si el SIS ECU 911 desarrolla actividades sociales y/o comunitarias. Zona urbana de Zamora**

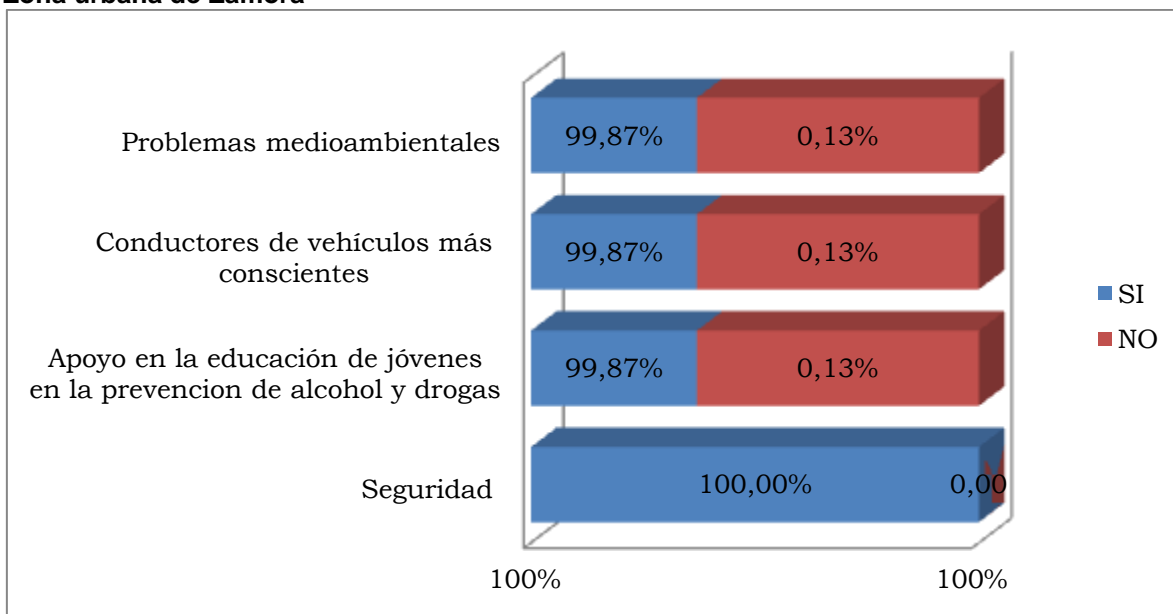


**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

La información que podemos apreciar en el gráfico Nro. 10, la población en estudio de la ciudad de Zamora, el 98% de encuestados mencionan que no conocen de actividades sociales y/o comunitarias que se desarrollen en las comunidades en las cuales se realizó el estudio de campo, sin embargo el 2% de personas mencionan que el SIS ECU 911 si apoya en actividades en la comunidad, es muy importante mencionar que las personas relacionan directamente al SIS ECU 911 como apoyo en seguridad, como ya se lo mencionó anteriormente este es un aspecto muy importante que la institución debe explotar en la comunidad ya que los mismos ven en la institución una confianza y apoyo hacia la comunidad.

En el gráfico que se presenta a continuación se muestra las actividades que la población en estudio de la zona urbana de Zamora, mencionan que es importante que de apoyo en la colectividad por parte de la institución.

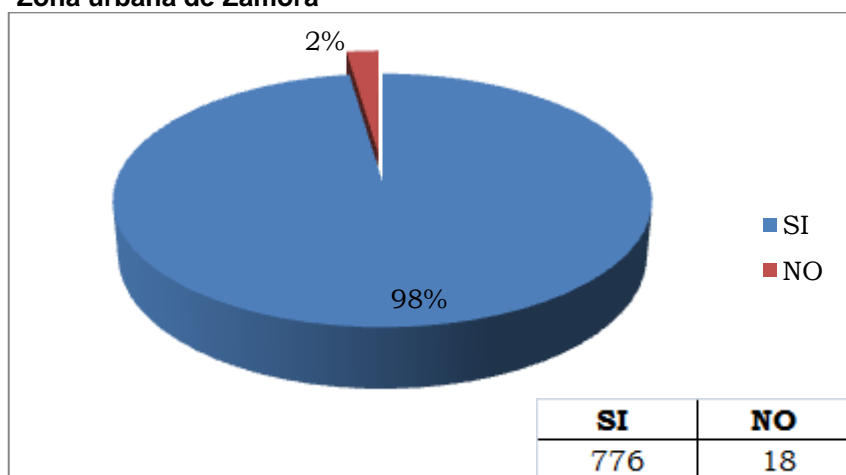
**Gráfico 11 Aspectos que la comunidad considera que el SIS ECU 911 debe apoyar en la comunidad**  
**Zona urbana de Zamora**



**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

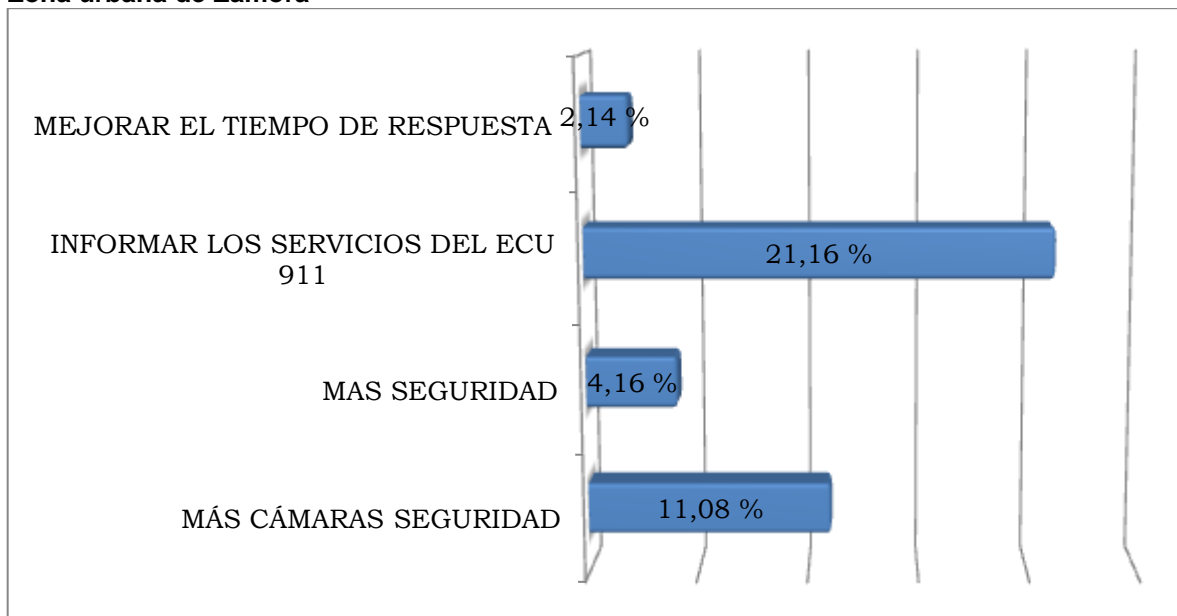
Con el gráfico anterior podemos apreciar que la comunidad de la ciudad de Zamora requieren por parte del SIS ECU 911 se de apoyo en actividades hacia la comunidad, el 100% de encuestados mencionan que requiere que se brinde más seguridad, seguido por el 99% en actividades como apoyo a la prevención de consumo de alcohol y drogas.

**Gráfico 12 Conocimiento cuando se puede llamar al ECU 911**  
**Zona urbana de Zamora**



**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

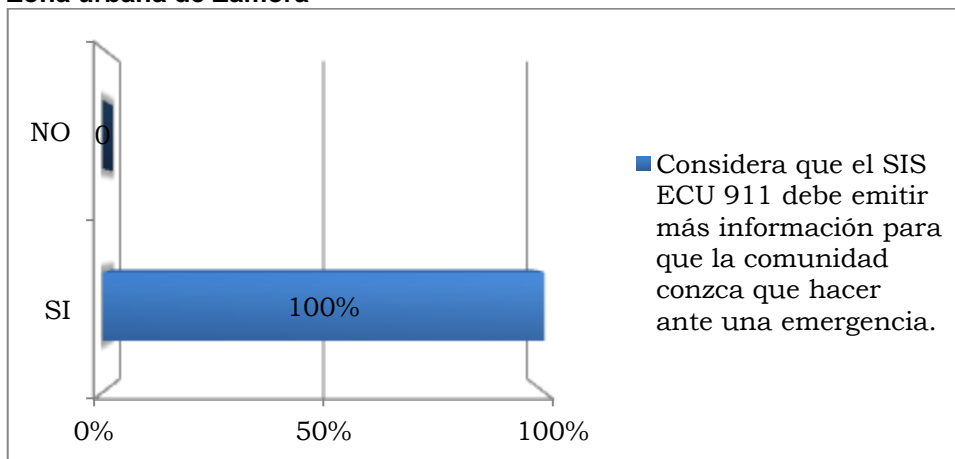
**Gráfico 13 Principal sugerencia al SIS ECU 911  
Zona urbana de Zamora**



**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

Como podemos apreciar en el gráfico Nro. 12, el 98% de encuestados mencionan saber cuándo pueden llamar al ECU 911, sin embargo como podemos ver en el gráfico Nro. 13, el 21,16% de las personas dan como principal sugerencia que se informe cuáles son los servicios que presta el SIS ECU 911, esta relación a la cual hacemos referencia nos da claras pautas que en realidad las personas no tienen claro cuando pueden llamar al SIS ECU 911 por lo que se hace necesario e indispensable remitir más información hacia la comunidad para que los mismos tengan el conocimiento y puedan llamar ante una emergencia, de igual forma mediante una adecuada información podemos generar en la comunidad una concientización acerca del buen uso de la línea única de emergencias.

**Gráfico 14 Información necesaria para saber qué hacer ante una emergencia  
Zona urbana de Zamora**



**Fuente:** Investigación primaria  
**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

En la presente investigación el 100% de personas que fueron encuestadas mencionan que se debe emitir más información por parte de la institución para saber qué hacer ante una emergencia.

### **3.3 Propuesta de plan de responsabilidad social empresarial.**

#### **3.3.1 Generalidades.**

En consideración a los resultados obtenidos en la investigación de campo realizada en la zona urbana de los cantones de Loja y Zamora, se ha procedido a elaborar una propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 centro local Loja, mediante ésta propuesta se pretende que las instituciones públicas también pongan en práctica los beneficios de trabajar bajo parámetros de responsabilidad social, con la implementación del mismo permitirá a éste tipo de instituciones desarrollar un trabajo más consciente y bajo la visión de adaptación a nuevos cambios.

#### **3.3.2 Objetivos.**

##### **3.3.2.1 General.**

- ✓ Implementar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 centro local Loja, como parte de un mejoramiento continuo.

##### **3.3.2.2 Específicos.**

- ✓ Establecer e implementar mediante el modelo de RSE políticas que permitan asegurar por parte del SIS ECU 911 una atención de calidad.
- ✓ Identificar estrategias y acciones eficaces para trabajar junto con la sociedad.
- ✓ Fortalecer la confiabilidad de la sociedad al SIS ECU 911 centro local Loja.

#### **3.3.3 Justificación de la propuesta.**

De acuerdo a los resultados de la investigación de campo que se pudo realizar en las zonas urbanas de los cantones de Loja y Zamora, se puede constatar que las poblaciones en mención no conocen de prácticas de responsabilidad social del SIS ECU 911 centro local Loja, es así como el 93% de la población en estudio de la ciudad de Loja y el 98% de la población en estudio de la ciudad de Zamora, mencionan no saber de actividades sociales y/o comunitarias que se desarrollen por el SIS ECU 911, por tal motivo se ha creído conveniente realizar una propuesta de un plan de responsabilidad social el cual este dirigido en poder ayudar a las poblaciones de las provincias de Loja y Zamora Chinchipe.

En la actualidad toda organización debe estar enfocada en trabajar por los intereses de la sociedad, tomándolo no como una obligación sino como una alternativa de generación de valor ya que las políticas de responsabilidad social corporativa bien desarrolladas agregan valor a la gestión de la misma, el plan de responsabilidad social será el que complementará a que la gestión organizacional de la institución sea más efectiva en la búsqueda de un trabajo de calidad, la responsabilidad social como parte del modelo de gestión permitirá que todos los niveles que integran la institución tengan como misión la búsqueda del bienestar social, enfocando directamente todo el esfuerzo en los que verdaderamente los necesitan, mucho más tiene ese sentido del bien colectivo el SIS ECU 911 el cual tiene como misión principal el poder brindar una ayuda efectiva a las personas en una situación de emergencia.

### **3.3.4 Delimitación de la propuesta.**

Para la presente propuesta se toma en cuenta dos áreas muy importantes, las cuales son:

- Público interno
- Comunidad

Al tomar en cuenta estas dos importantes áreas las organizaciones obtendrán múltiples beneficios entre los cuales se destaca el poder realizar un trabajo en equipo, teniendo en cuenta que los objetivos organizacionales serán posibles si se realiza un trabajo coordinado entre lo que se pone en práctica y lo que se predica, es indiscutible que los beneficios tanto internos como externos que se conseguirán como producto de la puesta en práctica del plan de responsabilidad social son muy importantes, es así como Ricardo Fernández autor del libro responsabilidad social corporativa (2009) menciona “La responsabilidad social es un concepto que las empresas utilizan con el claro objetivo de buscar la excelencia en las mismas, atendiendo con especial atención a las personas y sus condiciones de trabajo, así como la calidad de sus procesos” (Fernández, 2009, pág. 17)

#### **3.3.4.1 Público interno.**

Al referirnos a público interno estamos describiendo al personal que se encuentra trabajando dentro de la institución, los mismos que cumplen parte importante y fundamental en la consecución de objetivos organizacionales, varios autores como Martha Alles (2008) menciona que “el recurso humano es la clave diferenciadora de los negocios de aquí al futuro” (pág. 46), partiendo desde esa perspectiva es muy importante que el talento humano dentro de toda organización sea valorado de una manera adecuada con un buen trato y ambiente laboral en óptimas condiciones, a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, a la no discriminación por razón de edad, origen racial o étnico, religión o

discapacidad, a la salud y seguridad laboral, y a la conciliación de la vida personal o familiar y laboral.

Al tener un buen ambiente interno se logrará que el talento humano se sienta parte importante dentro de la institución y que todo el esfuerzo y dedicación a la realización de sus actividades es verdaderamente reconocido, al hablar de reconocimiento no solo nos referimos a la parte económica, sino también a la parte emocional de las personas, ya que muchas de las veces una persona se siente a gusto trabajar cuando su jefe inmediato valora lo que está realizando y le da ánimo para que se siga esforzando por alcanzar una meta más; dentro del mismo tema encaja muy bien la teoría bifactorial de Herzberg, este autor menciona que cuando los factores motivacionales son óptimos logran de mejor manera la productividad del empleado. (Acosta, 2013)

#### **3.3.4.2 Comunidad.**

Toda organización en los actuales momentos debe tener un involucramiento con su comunidad, la misma que les permita trabajar junto con ellos para de esa forma poder generar un ambiente de cooperación en el cual las partes puedan obtener un ganar-ganar.

Buscar el beneficio de la comunidad debe ser el principal propósito que debe guiar a toda organización sea esta pública o privada. Como ya se mencionó anteriormente las empresas son generadoras de beneficios para la colectividad, mucho más tiene esa responsabilidad el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 el cual está para brindar toda la colaboración en el momento de una emergencia, pero a más de ello también puede ser parte de un cambio en la sociedad, educando a la misma para que haga conciencia y puedan ser parte de una solución en muchos problemas sociales que aquejan a la sociedad, tales como: consumo de alcohol, drogas, delincuencia, prostitución, violencia de género, etc.

#### **3.3.5 Manual de gestión de la responsabilidad social empresarial.**

El manual de gestión de responsabilidad social corporativa describe de manera general el sistema de gestión establecido para la puesta en práctica de la responsabilidad social.

##### **3.3.5.1 Presentación.**

Este manual define la política, objetivos, actividades y grupos de interés con los cuales se va a trabajar en materia de responsabilidad social empresarial, ésta política de responsabilidad social se convertirá para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en un mejoramiento continuo, ya que la misma va acorde con los objetivos estratégicos de la institución, convirtiéndose de esa manera en una alternativa para mejorar el trabajo del servicio ya que éste plan complementará el modelo de gestión desarrollado por la institución lo cual

permitirá seguir desarrollando una gestión loable como los caracteriza, siempre enfocados en tener un trabajo de calidad y desde ahora también bajo parámetros de responsabilidad social preocupados por las problemas que aquejan a las poblaciones de nuestro país, particularmente a las provincias de Loja y Zamora Chinchipe en donde el SIS ECU 911 centro local Loja tiene cobertura.

### **3.3.6 Definición de la política de responsabilidad social empresarial.**

El modelo de gestión comienza con la definición de una política de responsabilidad social empresarial, la política debe ser entendida como la declaración de la alta dirección de la organización respecto de cumplir con los requisitos de responsabilidad social, no solo desde un ámbito legal, sino como una acto de compromiso con la sociedad, bajo esta óptica las empresas tanto públicas como privadas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico, competitivo, y de justicia social de un país.

Mediante una política de responsabilidad social empresarial se busca de manera sustancial tener buenas prácticas sociales las cuales deben ser demostradas en el trabajo que día a día desarrolla la organización; la equidad y generación de buenos valores deben ser actividades primordiales que garanticen que las actividades llevadas por las organizaciones tengan como resultado una sociedad justa y con valores de manera equitativa, todo esto se lo debe llevar en busca de asegurar la competitividad y eficiencia de las organizaciones.

### **3.3.7 Principales características de la RSE.**

Una empresa socialmente responsable se caracteriza porque en su gestión se evidencian varios aspectos:

#### **3.3.7.1 Transparencia.**

Divulga su información, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para todos y cada uno de los públicos relacionados con la organización.

#### **3.3.7.2 Establecimiento de alianzas.**

Mediante el establecimiento de alianzas asume públicamente sus compromisos relacionados a muchos ámbitos tales como: público interno, mantenimiento de recursos naturales, promoción de la diversidad, acciones sociales, etc. Estas alianzas generan ámbitos de contacto y diálogo con otras organizaciones para el tratamiento y búsqueda de acciones que generen beneficios colectivos.

### **3.3.7.3 Establecimiento de metas a corto y largo plazo.**

Incorpora de manera efectiva aspectos de responsabilidad social en la gestión de la organización, monitoreando su avance a través de indicadores.

### **3.3.7.4 La práctica de RSE le da un valor agregado a la empresa.**

En los vertiginosos cambios en los cuales se encuentran inmersas todo tipo de organizaciones en un futuro muy cercano la decisión de seleccionar una empresa se basará en las cuales se evidencie que actúan bajo principios y valores.

### **3.3.7.5 Formación y capacitación en materia de responsabilidad social empresarial.**

De acuerdo a la política de responsabilidad social que el SIS ECU 911 asumirá, la dirección será quien fomente permanentemente la formación en todo el personal de la institución, mediante el acceso a cursos específicos, así como también a través de charlas y capacitaciones en materia de responsabilidad social.

Se deberá definir un programa de formación interno con el cual se dará los conocimientos necesarios a fin de que todo el personal este consciente de la responsabilidad social y de esa forma se lo pueda poner en práctica a fin de poder entregar a la sociedad un servicio de calidad.

La capacitación genera habilidades en las personas aumentando el valor de las organizaciones, de este modo el trabajador mejora y se siente más comprometido con la institución lo cual es rentable desde el punto de vista de la mejora del clima laboral de la empresa y fidelización del trabajador.

## **3.3.7 Planificación.**

### **3.3.7.1 Diagnóstico inicial: impactos y grupos de interés.**

El plan de responsabilidad como ya se lo ha venido mencionado por varias ocasiones servirá como un instrumento para fortalecer el trabajo desarrollado por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 centro local Loja, mediante el mismo se pretende trabajar en el cual las poblaciones de las provincias de Loja y Zamora Chinchipe tengan un servicio de calidad en la atención de una emergencia, pero a más de ello se busca tener una mayor vinculación con la comunidad, siendo ante todo parte importante en la solución de varios problemas sociales de las poblaciones de las dos provincias (alcohol, drogas, delitos contra la propiedad, violencia de género, accidentes de tránsito, etc.).



### 3.3.7.2 Análisis situaciona.l

#### FODA

El objetivo de esta fase es precisamente conocer los factores tanto internos como externos que inciden directamente en el funcionamiento de la institución, mediante esta herramienta nos permitirá obtener un diagnóstico con el cual podremos tomar decisiones que vayan encaminadas en poder desarrollar actividades que nos ayuden a conseguir los objetivos propuestos.

F	O
<p>Institución en la cual se encuentran articulados todos los organismos de auxilio (salud, bomberos, tránsito, policía nacional, gestión de riegos, fuerza armadas, servicios municipales.)</p> <p>Plataforma tecnológica de última generación.</p> <p>Capacidad instalada, la cual permite dar un buen servicio a la ciudadanía.</p> <p>Institución que tiene cobertura local y nacional.</p> <p>Reconocimiento por parte de la población de las provincias de Loja y Zamora Chinchipe, durante el año 2014 se obtuvo una aceptación del 90% en satisfacción de las emergencias coordinadas.</p>	<p>Personal altamente comprometido con la institución.</p> <p>Apoyo gubernamental.</p> <p>Incorporación permanente de innovación tecnológica</p> <p>Relaciones interinstitucionales entre organismos estatales.</p> <p>Voluntad por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) por articularse.</p> <p>Innovación permanente</p> <p>La institución promueve el reciclado a nivel interno.</p> <p>El personal está involucrado con sugerencias e ideas para mejorar procesos.</p>
D	A
<p>La institución no posee una planificación de apoyo a la comunidad.</p> <p>Existe desconocimiento cuando se puede llamar al SIS ECU 911,</p>	<p>Cambio de política gubernamental.</p> <p>Opinión adversa de los medios de comunicación sobre el trabajo desarrollado por la institución.</p> <p>Pocos incentivos laborales dentro</p>

<p>especialmente en los cantones de las dos provincias.</p> <p>Rotación de personal contratado.</p> <p>La institución no posee un código de ética.</p>	<p>de las instituciones públicas.</p>
--	---------------------------------------

### **3.3.7.3 Plan de actuación.**

Hoy en día las organizaciones no pueden ser ajenas a los problemas sociales de la sociedad, ellos son los llamados a dar un apoyo importante en la búsqueda de una solución de los mismos. Como Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 claramente menciona en su misión “la contribución permanente de la consecución y mantenimiento de la seguridad integral de la ciudadanía”, es por ello que debe existir un esfuerzo permanente en educar a la colectividad ya que éste es el primer factor de progreso individual y social.

### **3.3.7.4 Campos de acción.**

La responsabilidad social implica una habilidad que la organización va adquiriendo a partir del buen ejercicio de su gestión ética en muchos temas relacionados con la misma, ésta responsabilidad en los actuales momentos se basa en cinco pilares fundamentales los cuales son: ambiental, económico, social, corporativo y gestión del equipo humano; a continuación se procede a generar un conjunto de actividades que permitan poner en práctica cada uno de los campos antes mencionados.

#### **3.3.7.4.1 Campo ambiental.**

El medio ambiente es uno de los aspectos más importantes en los cuales toda organización debe poner especial atención, pues el cambio climático en las últimas décadas ha generado muchos impactos en las poblaciones de todo el mundo, particularmente el Ecuador no ha sido la excepción de esos cambios atmosféricos, ya que hemos podido presenciar las fuertes lluvias y también las sequías por la falta de las mismas, es por ello que todos debemos ser parte de esa solución incorporando en cada actividad realizada el buen uso de los recursos naturales. Dentro del SIS ECU 911 se pondrá en práctica el buen uso de los recursos, mediante las siguientes actividades:

- Como institución pública se deberá establecer compromisos y modelos ambientales para que todo el personal que labora en la misma los puedan poner en práctica a fin de contribuir a que exista una armonía de desarrollo de actividades de la institución con el medio ambiente.

- En todo momento se deberá procurar incentivar a los empleados a buscar alternativas para evitar desperdicios y prácticas contaminantes.
- Se deberá implementar un plan de concienciación a todo el personal a utilizar menos el papel, en la actualidad el SIS ECU 911 posee un sistema tecnológico muy avanzado el cual permitirá desarrollar actividades en las cuales se utilice cero papel, se debe hacer uso del internet así como también de la intranet.
- En todo momento se debe evitar productos que generen residuos, al realizar compras de la institución, se debe buscar productos que sean más durables, de mejor calidad, reciclables o que puedan ser reutilizados.
- Se debe utilizar iluminación inteligente, hay muchos productos alternativos en el mercado que proporcionan mejor iluminación y significativa economía en el consumo de energía eléctrica. Algunos ejemplos: sensores de ocupación para oficinas o salas frecuentemente desocupadas, reflectores, instalaciones con modelos de lámparas fluorescentes compactas, en el lugar de incandescentes. La mayor parte de esos productos tiene precios compensadores, en función de mayor durabilidad.
- Se debe incentivar a los empleados apagar las luces y desconectar fotocopiadoras así como también computadoras y otros dispositivos cuando no estén siendo utilizados, especialmente después del horario de trabajo y en fines de semana.
- Para reducir el consumo de agua es muy importante realizar instalaciones con accesorios para tener una economía del líquido vital, se debe optar por equipamientos con dispositivos de bajo flujo de agua para inodoros y lavamanos.
- Se debe tener permanentemente una campaña interna para que el personal haga buen uso de los recursos de la institución, reduciendo al máximo el consumo de papel, energía eléctrica, agua e insumos de oficina en general, además siempre debe existir la acción de poner en práctica el reducir, reusar y reciclar.
- Se debe ser parte de una campaña en la cual se dé a conocer a la ciudadanía la importancia de cuidar el medio ambiente, teniendo cada persona una responsabilidad de cuidar los recursos naturales haciendo un uso adecuado y consciente de los mismos.

#### **3.3.7.4.2 Campo económico.**

Nadie puede lograr el desarrollo sostenible si no cuenta y genera los recursos económicos para invertir, sin embargo para instituciones públicas sus recursos económicos provienen directamente de los gobiernos estatales los cuales deben ser invertidos de manera correcta, esta inversión debe estar orientada especialmente en poder conseguir un bien común y no particular, es por ello que hoy en día las instituciones públicas cumplen un papel importante en las sociedades, siendo ante todo parte trascendental en la búsqueda de políticas

públicas que generen beneficios de manera colectiva siendo la base sobre la cual la sociedad en general sea la mayormente beneficiada con la puesta en práctica de esas políticas públicas.

#### **3.3.7.4.3 Campo social.**

Para lograr los objetivos en el campo social es muy importante la realización de un trabajo de forma coordinada y con un alto compromiso de todo el talento humano de la institución, ya que ellos serán el pilar fundamental en la consecución y buen funcionamiento del plan, mediante el mismo se quiere alcanzar lo siguiente:

- ✓ Reducir el número de llamadas mal intencionadas y falsas.
- ✓ Reducir el consumo de alcohol en la ciudadanía, especialmente en adolescentes y jóvenes.
- ✓ Reducir el número de accidentes de tránsito (choques, colisión, atropellos, volcamientos, etc.), en las poblaciones de las provincias de Loja y Zamora Chinchipe.

Actividades que se van a desarrollar a fin de cumplir con los objetivos antes propuestos:

- ✓ Hacer buen uso de la línea única de emergencias 911

Para hacer un buen uso de la línea única de emergencias se va realizar una campaña de concienciación en la cual toda la población tenga el conocimiento que una llamada falsa o mal intencionada puede cobrar la vida de una persona, ya que se destina recursos a una llamada que no es real cuando en ese momento existen llamadas que si requieren de ayuda inmediata.

Para cumplir con lo antes mencionado realizaremos las siguientes actividades:

- Charlas a escuelas, colegios y universidades; estos al ser establecimientos con un gran número de personas podemos llegar de una forma rápida y con muy pocos recursos, además se debe planificar a largo plazo, ya que si educamos a un niño más tarde no tendremos que reprender a un adulto.
- Trabajar junto a dirigentes barriales, ellos al ser representantes de sus comunidades son parte importante en este proceso de concientización, ya que los mismos al estar informados del buen uso de la línea única de emergencias de seguro van hacer voceros para sus comunidades, es muy importante que estos representantes visiten las instalaciones del SIS ECU 911 y palpén cual es la realidad. Estos dirigentes serán identificados como "Pionero ECU 911", al trabajar junto con estas personas

nos permitirá llegar de una mejor forma a su comunidad en la cual se tendrá que impartir charlas para generar conocimiento cuándo se puede llamar al ECU 911. En los cantones se trabajará de igual manera, además de los dirigentes barriales también se harán parte del proceso los presidentes de las juntas parroquiales.

- Se trabajará junto a los dirigentes barriales y su comunidad para crear conocimiento en varios temas como: consumo de alcohol, drogas, accionar de delincuentes, conductores y peatones imprudentes, violencia de género, etc.; todo esto se lo realizará bajo el lema “Tu Barrio Seguro”, es así como todos tendrán el conocimiento y sabrán que hacer en el momento de una emergencia, pero también se puede trabajar en la prevención de esos acontecimientos capacitando en los temas antes mencionados.
- Otra parte importante de la sociedad con la cual se deberá trabajar será con gremios, asociaciones, instituciones públicas y privadas, etc., a fin de dar a conocer el buen uso de la línea única de emergencias

✓ Concientización del consumo de alcohol

El Ecuador ocupa el noveno lugar en el consumo de alcohol en América Latina, un informe publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMC) en el mes de mayo de 2014 ubica a nuestro país como uno de los mayores consumidores de alcohol, siendo el consumo per cápita de 7,6 litros al año de cada persona.

De acuerdo a las publicaciones de condiciones de vida del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) durante el año 2014, el consumo de alcohol a nivel nacional es del 6,6% de la población, la región de mayor consumo de alcohol es la sierra con el 8,4%, seguido por el 5,4% de la Amazonía y finalmente el 5% de la costa.

Son alarmantes las cifras de adolescentes que consumen alcohol en nuestra sociedad, en un estudio de investigación realizado por Silvia Vaca Gallegos investigadora de la UTPL en noviembre de 2014, da a conocer unas cifras que no son nada alentadoras, en este estudio se menciona que en la edad de 16 a 17 años el 100% de estudiantes ya han iniciado el consumo de alcohol, la edad de inicio de consumo en Zamora es a los 12 años y en Loja a los 13 años de edad, y aproximadamente uno de cada diez consume alguna sustancia psicotrópica.

Como nos podemos dar cuenta con los datos antes mencionados el consumo de alcohol en nuestra sociedad especialmente en los jóvenes es demasiado alto, razón por la cual se debe trabajar especialmente con los mismos a fin de poder reducir las cifras antes mencionadas

ya que el consumo de alcohol es una de las causas por las cuales muchas de las personas hasta pierden la vida.

De acuerdo a los datos entregados por el SIS ECU 911 centro local Loja el consumo de alcohol es una de las causas por las cuales existe el mayor número de llamadas de emergencia, ya que éste es el principal problema para que se generen mayores inconvenientes, es decir a partir del consumo de alcohol se producen riñas callejeras y familiares, accidentes de tránsito, violencia intrafamiliar, etc. El 20% de sucesos llevados por policía nacional durante el año 2014 fueron por libadores, es decir por personas que consumieron alcohol. (Ver Anexo Nro. 7)

Como primera acción a desarrollar será destinar una campaña de concientización la cual deberá ir dirigida de la siguiente manera:

- Brindar charlas en las escuelas, colegios y universidades a fin de poder crear conciencia en cada uno de los estudiantes de que el consumo de alcohol es perjudicial, además que a partir del mismo se generan mayores inconvenientes.
- Para hacer conciencia en cada uno de los jóvenes se debe presentar la realidad tal y como es, es decir dar a conocer lo que acontece con hechos reales, para ello nos podemos ayudar de testimonios de personas que estuvieron en el mundo del alcohol, así como también de testimonios de personas que sufrieron algún accidente de tránsito por conducir bajo los efectos del alcohol.
- Para poner en práctica las actividades antes descritas es muy importante trabajar en equipo con las instituciones articuladas al servicio integrado de seguridad ECU 911, es así como el ministerio de salud podrá impartir este tipo de charlas, en conjunto con la unidad de tránsito, bomberos y policía nacional.

- ✓ Conductores de vehículos más conscientes

Otro de los problemas que debe enfrentar nuestra sociedad es la falta de consciencia de los conductores de vehículos, hoy en día los accidentes de tránsito son un causa por la cual muchas de las personas pierden la vida, es así que de acuerdo a datos publicados en la página web de la Agencia Nacional de Tránsito, en la Provincia de Loja durante el año 2014 hasta febrero de 2015, 70 personas han perdido la vida; en la provincia de Zamora Chinchipe durante el mismo periodo 2014 hasta febrero de 2015, 19 personas han perdido la vida.

Como primera acción a desarrollar será destinar una campaña de concientización la cual deberá ir dirigida de la siguiente manera:

- Brindar charlas a conductores de vehículos para que hagan conciencia que la vida de otras personas al igual que la de ellos son importantes, siempre se debe respetar a las personas que se encuentran en otro vehículo al igual que las personas que van caminando por la calle, debemos saber que todos tenemos derechos pero también debemos cumplir con obligaciones. Para poder dirigirnos a un gran grupo de conductores podemos empezar por las compañías de taxis, gremios de transportistas, sistema integrado de transporte urbano, transporte intercantonal e interprovincial, etc.
- Se debe crear una campaña publicitaria en la cual se dé a conocer hechos reales de accidentes de tránsito, el hablar por celular mientras se conduce provoca distracción en las personas lo cual muchas de las veces provoca accidentes de tránsito, otra de las causas de muchos accidentes es el exceso de velocidad, así como también la impericia e imprudencia de los conductores; de acuerdo a estadísticas de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) durante el año 2014 la mayor causa de accidentes de tránsito a nivel nacional ha sido por la impericia de los conductores, ésta cifra alcanza aproximadamente el 34,49%, seguido por el 20,76% por no respetar las señales de tránsito y el 10,07% por exceso de velocidad. Ver anexo Nro. 8

#### **3.3.7.4.4 Campo corporativo.**

El nivel corporativo de la institución desempeña un papel muy importante en la puesta en práctica y buen funcionamiento del plan de responsabilidad social, ya que el mismo es el encargado de la búsqueda de políticas que vayan direccionadas al buen desarrollo de la organización así como la búsqueda de acciones y estrategias que puedan ser ejecutadas a fin de llegar a la consecución de objetivos y metas.

Es importante que el nivel corporativo de la institución ponga en práctica varias actividades, las mismas se detallan a continuación:

- Se debe establecer convenios con instituciones públicas y privadas con el objetivo de trabajar en equipo a fin de poder colaborar en la solución de problemas sociales de nuestra sociedad.
- Promover en toda la sociedad que el SIS ECU 911 es una institución que trabaja bajo parámetros de responsabilidad social.
- Afianzar el éxito de la institución con la puesta en práctica de los cinco pilares fundamentales de la responsabilidad social: ambiental, económico, social, corporativo y gestión del talento humano.

- Búsqueda permanente de políticas que vayan direccionadas en entregar un servicio de calidad ya que la ayuda oportuna en una situación de emergencia puede salvar varias vidas.
- Se debe asignar funciones y responsabilidades para en un corto, mediano y largo plazo se pueda lograr la consecución de objetivos, para ello se deberá establecer acciones encaminadas en realizar un trabajo coordinado.
- Se debe asignar los recursos necesarios a fin de poner en práctica el plan de responsabilidad social.
- En todo momento se debe asumir responsabilidades de las acciones emprendidas.
- Se deberá implementar un dialogo permanente a fin mejorar el ambiente interno para asegurar de esa forma un trabajo de calidad en la sociedad.
- Brindar facilidades para que el departamento de comunicación difunda de manera oportuna a la colectividad el trabajo desarrollado, así como también el trabajo por desarrollar.

#### **3.3.7.4.5 Campo de gestión del talento humano.**

Las personas son esenciales para la institución ya que el éxito de la misma depende mucho de la puesta en práctica de habilidades, destrezas y conocimientos del área en la cual se desenvuelven, es por ello que hoy en día se debe dar la valoración que corresponde al talento humano ya que definitivamente sin ellos sería muy difícil el poder tener éxito en una organización.

Para crear una armonía entre trabajo y vida particular de cada una de las personas que laboran dentro de la institución se deberá poner en práctica lo siguiente:

- Establecer canales de comunicación sencillos en donde el personal pueda dar sus sugerencias y observaciones.
- Crear un plan de carrera profesional.
- Brindar charlas de motivación
- Brindar condiciones de trabajo dignas que fortalezcan su desarrollo personal y profesional.
- Incluir al personal en la toma de decisiones.
- Brindar apoyo psicológico al personal operativo, pues el atender llamadas emergencias y visualizar incidentes puede generar impactos negativos en las personas.
- Ofrecer una calidad de vida del trabajador con un ambiente adecuado y propicio para el desarrollo del mismo.
- Incentivar la iniciativa, la autonomía y la creatividad en el trabajo.



- Reconocer el esfuerzo y los logros alcanzados.
- Lograr alcanzar una comunicación horizontal y no vertical.
- Implementar un plan de prevención de enfermedades, para ello se brindará capacitación en cómo saber alimentarse correctamente, ya que el personal operativo por tener un horario rotativo su alimentación habitual es modificada.
- Crear un plan de incentivos no económicos para impulsar el crecimiento intelectual y profesional de todo el personal.
- Desarrollar actividades sociales en las cuales participen el personal junto con sus familias.
- Facilitar actividades en las cuales exista el compañerismo y compromiso por parte de ellos en actividades deportivas, sociales, culturales y ambientales.

### **3.4 Implementación del plan de responsabilidad social empresarial.**

Una vez definidos los campos en los cuales vamos a trabajar se procederá a la implementación del plan de responsabilidad social, a fin de dar cumplimiento y poder alcanzar con los objetivos propuestos.

#### **3.4.1 Compromiso de la alta dirección.**

La alta dirección del SIS ECU 911 centro local Loja debe estar consciente de que actualmente el rol que cumplen las instituciones tanto públicas como privadas implican tomar una serie de medidas en las cuales deben estar preocupadas por problemas que aquejan a la colectividad, desde esa perspectiva es muy importante mejorar sustancialmente la gestión de actividades de la organización entregando ante todo un trabajo de calidad, el cual vaya enfocado en poder otorgar de forma oportuna una ayuda adecuada en una situación de emergencia..

Para ello es muy importante asumir un compromiso de trabajar bajo parámetros de responsabilidad social lo cual permitirá que el trabajo desarrollado por la institución sea mayormente reconocido por la sociedad, al mencionar reconocimiento no nos estamos refiriendo a conseguir actividades filantrópicas, es decir, buscar mejorar la imagen de la institución en la sociedad con actividades relacionadas con la caridad, sino, nos referimos a entregar un verdadero compromiso con la misma y que sea ésta quien reconozca que hay una institución que vela por su bienestar.

### **3.4.2 Planificación del sistema.**

#### **3.4.2.1 Aspectos importantes a tomar en cuenta.**

Para poner en práctica el presente plan de responsabilidad social se requiere de una buena gestión por parte de la alta dirección, la misma será quien brinde todas las facilidades para la consecución del mismo.

Para hacer una buena gestión y poder poner dar cumplimiento a la propuesta del plan se requiere manejar de forma coherente lo que se dice y lo que se hace, es decir reconocer cuál es la identidad de la institución y coordinar la imagen en torno a la identidad.

### **3.4.3 Organización, implantación y funcionamiento del plan de responsabilidad social.**

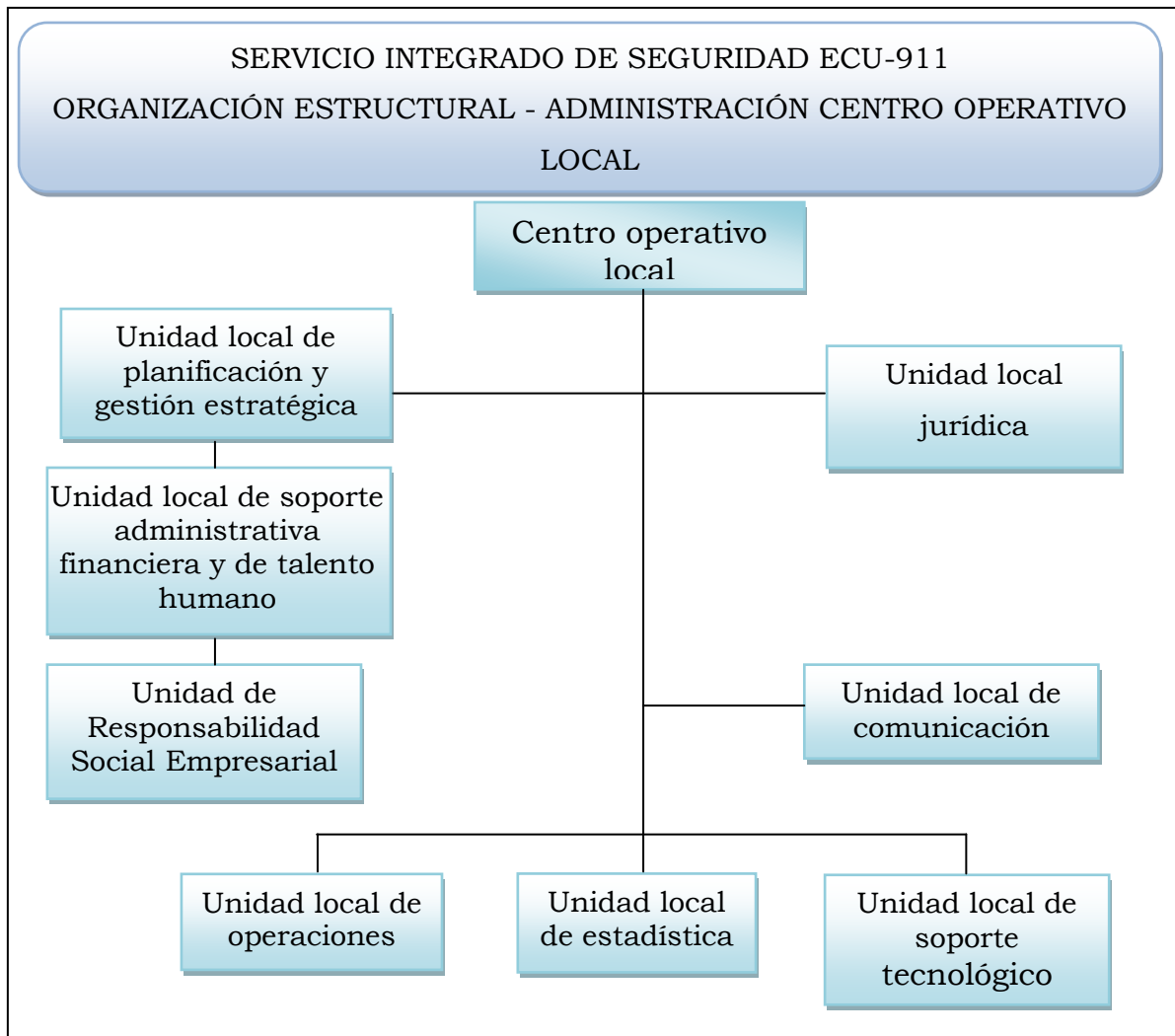
#### **3.4.3.1 Origen y finalidad del servicio.**

El Plan de responsabilidad social para el servicio integrado de seguridad ECU 911 nace como una iniciativa de la política de calidad que maneja la institución, la cual es definida y estructurada de una manera que las funciones, actividades y recursos que posee la misma así como de las instituciones articuladas aseguren en la atención de una emergencia un trabajo de calidad.

Con el plan de responsabilidad social se pretende como ya se lo mencionó anteriormente entregar un trabajo destinado de la siguiente manera:

- ✓ Reducir el número de llamadas mal intencionadas y falsas.
- ✓ Reducir el consumo de alcohol en la ciudadanía, especialmente en adolescentes y jóvenes.
- ✓ Reducir el número de accidentes de tránsito (choques, colisión, atropellos, volcamientos, etc.), en las poblaciones de las provincias de Loja y Zamora Chinchipe.

### 3.4.3.2 Estructura organizativa y responsabilidades.



La presente es la estructura organizacional del centro operativo local Loja el cual está ya definido por la institución, como parte de la propuesta que se ha realizado, se ha creído conveniente incluir la unidad de responsabilidad social empresarial dentro de la unidad local de planificación y gestión estratégica.

Esta unidad local será quien trabaje de forma coordinada con la alta dirección a fin de poder llevar un trabajo en el cual se ponga en práctica todo lo relacionado a la responsabilidad social, de igual forma será ésta unidad quien esté atento ante todo el trabajo por desarrollar, el cual se lo construye día a día con mucho esfuerzo y dedicación pero sobre todo con mucha responsabilidad y compromiso desde cada uno de los puestos de trabajo.

Las responsabilidades de cada uno de los departamentos se los presenta a continuación:

ACTIVIDAD	Dirección	Analista de operaciones	Planificación y gestión estratégica y RSE	Administración financiera y talento humano	Comunicación	Estadística	Tecnología
Política de responsabilidad social empresarial							
Gestionar recursos							
Aprobación del plan de responsabilidad social							
Controlar actividades internas							
Cumplir y hacer cumplir la política de responsabilidad social							
Soluciones a problemas internos							
Comunicación interna y externa del plan de RSE							
Plan de comunicación interna.							
Charlas de motivación							
Asignación de recursos							
Plan de incentivos							
Diagnostico de clima laboral							
Planes de mejora continua							
Atención y registro de reclamos							
Incluir en la página web el enlace responsabilidad social empresarial							

Con el cuadro de responsabilidades se pretende tener una idea más clara del trabajo por desarrollar, en el cual cada uno de los departamentos al igual que el personal tanto administrativo como operativo requieren entregar un compromiso de trabajar en un solo equipo, ya que para la realización del plan de responsabilidad social se requiere de la colaboración de todos, en el cual hay que entregar mucho esfuerzo y dedicación.

Para comprobar la correcta y eficaz implantación del plan de responsabilidad social es muy importante tener un control permanente a fin de determinar si el trabajo desarrollado se está llevando de acuerdo a la planificación y de no ser el caso se tendrá que ir tomando los correctivos necesarios a fin de poder dar cumplimiento a lo estipulado en la misma.

#### 3.4.4 Presupuesto y cronograma de actividades.

El presupuesto que se detalla en el Anexo Nro. 9 será el que se necesite para poder llevar a cabo la implementación del plan de responsabilidad social empresarial, se ha considerado las principales actividades en las cuales se incurrirán en gastos contemplando así todos los

rubros que serán necesarios e indispensables en el proceso de ejecución del plan, de igual forma en el Anexo Nro. 10 se ha realizado un cronograma de actividades las cuales deberán realizarse con el fin de cumplir con la ejecución del plan de responsabilidad social, el tiempo estimado de ejecución es de 6 meses.

### **3.5 Comunicación interna y externa.**

Una estrategia muy importante para poder llevar a cabo el plan de responsabilidad social es tener una adecuada comunicación interna, la cual permita transmitir correctamente a todos los empleados los objetivos y metas por conseguir, es importante una vez más recalcar que toda organización es un conjunto de personas que trabajan para conseguir objetivos y la comunicación es un elemento indispensable para el buen funcionamiento de la organización.

Es muy importante que el departamento de comunicación haga una planificación a fin de dar a conocer a nivel externo que el SIS ECU 911 trabaja bajo parámetros de responsabilidad social, ésta deberá ser una campaña que baya acompañada de las principales actividades desarrolladas por la institución, a fin de poder llegar de forma correcta a la sociedad.

### **3.6 Control y mejoramiento continuo.**

Al hablar de mejora continua nos estamos refiriendo a una lucha constante por conseguir el éxito organizacional, este mejoramiento solo será posible si quienes intervienen en dicho proceso llevan a cabo en su propia actividad laboral el ciclo de la calidad.

La alta dirección será quien deba comprometerse a seguir trabajando bajo parámetros de responsabilidad social y para ello es muy importante la realización de actividades que ayuden a seguir creciendo bajo esa misma óptica, la mejora continua es una de las estrategias que nos permitirá seguir avanzado y a través de la generación de conocimiento siempre estar a la vanguardia de los cambios suscitados, es muy importante para ello, crear una cultura adaptable al cambio lo cual nos permitirá seguir creciendo y entregando ante todo un trabajo de calidad el cual baya direccionado de manera correcta a toda la sociedad.

En todo momento es indispensable el control riguroso de las actividades, las mismas que deben ser cumplidas de acuerdo a una planificación previa, éste será el camino por el cual la institución podrá conseguir el buen desempeño de actividades, mediante un adecuado control se logrará asegurar el éxito del trabajo, cuando en una empresa todos sus integrantes, esto es, directivos y recurso humano se han comprometido con la filosofía del mejoramiento continuo, se hace entonces necesario introducir un sistema que facilite y

fomente la puesta en práctica de este compromiso el mismo que debe ser cumplido en progreso de la institución.

## CONCLUSIONES

- ❖ En la actualidad el pensamiento clásico de empresa individualista con responsabilidad exclusiva ante sus socios o propietarios, ha sido desplazado a un modelo de empresa con pensamiento en el colectivo en donde las mismas se preocupan y tiene en cuenta a los diferentes grupos de interés que conviven con ella.
- ❖ La responsabilidad social empresarial se constituye en un factor diferenciador de competitividad en donde instituciones públicas pueden obtener grandes beneficios, es por ello que con plena convicción podemos mencionar que mediante la puesta en práctica de la RSE el SIS ECU 911, desarrollará un mejor trabajo que irá dirigido a la sociedad, no solo en una respuesta efectiva ante una emergencia sino también en un trabajo que vaya direccionado en poder prevenir muchos problemas de la sociedad (alcohol, drogas, violencia, etc.)
- ❖ La responsabilidad social de las empresas se extiende hacia las comunidades en las cuales tiene influencia directa, preocupándose por su bienestar y desarrollo sostenible en el tiempo, las organizaciones contribuyen al impulso económico, social y ambiental de las comunidades proporcionando a las mismas fuentes de empleo, salarios y sobre todo ingresos fiscales.
- ❖ En términos generales las poblaciones en estudio de Loja y Zamora no conocen de actividades que estén directamente destinadas a la comunidad, ya que las preguntas respondidas y que constan en la tabla Nro. 6 y 10 de Loja y Zamora respectivamente, existe un resultado total de cero.
- ❖ Las poblaciones en estudio de la ciudad de Loja y Zamora con el 99% y 98% de respuestas afirmativas respectivamente, mencionan saber que es el SIS ECU 911, sin embargo haciendo un cruce de variables la principal sugerencia de la población de Loja con aproximadamente el 13,92% mencionan que se debe dar mayor información acerca de los servicios que ofrece el SIS ECU 911, y la población de Zamora con aproximadamente el 21,16% de igual forma mencionan que se debe dar más información, con lo antes expuesto tenemos claras pautas que no hay un conocimiento a fondo de cuando pueden o no llamar al SIS ECU 911.
- ❖ Las poblaciones en estudio de Loja y Zamora con el 7% y 2% respectivamente mencionan que el SIS ECU 911 si apoya a la comunidad brindando seguridad, este es un aspecto muy importante a tomar en cuenta ya que las personas tienen confianza y sienten apoyo por parte de la institución.
- ❖ De forma general las personas en la ciudad de Loja que mencionaron no conocer que es el SIS ECU 911 se encuentran entre las edades de 22 a 57 años y en la ciudad de Zamora entre las edades de 17 a 60 años, las personas que manifestaron

no conocer que es el SIS ECU 911 son personas con un nivel de instrucción bajo predominando el nivel primario y secundario, de igual forma la ocupación de estas personas son en actividades como: jornalero/peón, empleado/a domestico y empleados por cuenta propia.

### **RECOMENDACIONES**

- ❖ Como parte del proceso por desarrollar es muy importante que la institución ponga en práctica el plan de responsabilidad social empresarial propuesto, de esa forma se estará enfocando en poder servir de forma correcta a la sociedad.
- ❖ El plan de responsabilidad social empresarial será el que complementará al modelo de gestión de la institución, es por ello que hoy en día se hace necesario el implementar una cultura adaptable al cambio, mediante la cual permita siempre estar a la vanguardia de los cambios suscitados de esa forma se podrá asegurar el éxito de la organización.
- ❖ Para que el plan de responsabilidad social tenga el éxito esperado debe ir de la mano con la consecución de la misión, visión y objetivos generales de la organización. Estos solo podrán alcanzarse en la medida que el personal los conozca y se identifique con ellos; para esto se requiere que los objetivos individuales sean satisfechos mediante el desempeño de su trabajo y consecuentemente sean acordes con el logro de la misión organizacional.



- ❖ Para que la institución pueda alcanzar el éxito del plan de responsabilidad social empresarial, es muy importante que el talento humano sea verdaderamente reconocido, al buscar el bienestar del empleado existirá mayor cooperación, comunicación y fidelidad de los trabajadores.
- ❖ En los actuales momentos es muy importante que el SIS ECU 911 tome en cuenta a la colectividad para trabajar en forma conjunta, de esa forma se podrá realizar un trabajo de forma coordinada, la institución entregando un trabajo de calidad, y la sociedad siendo participes directos en el buen uso de los recursos del estado, particularmente del número de emergencias 911.
- ❖ El Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 tiene un gran reto el cual es posicionarse como institución que trabaja bajo parámetros de responsabilidad social, y para ello se hace necesario el poder generar canales y espacios de comunicación en el cual la sociedad en general tenga el conocimiento de cuáles son las actividades desarrolladas por la institución, todo esto se debe generar como una estrategia en la cual la institución tiene como meta la evolución corporativa enmarcada en ser competitiva y responsable a la vez.
- ❖ Para que la colectividad tenga el conocimiento de cuáles son las actividades desarrolladas por la institución se hace necesario el poder emitir información adecuada y bien direccionada, es así como aproximadamente el 35,08% de sugerencias entre las dos poblaciones de Loja y Zamora, mencionan que se informe de mejor forma los servicios que presta el ECU 911, ya que consideran no tener claro cuáles son los servicios prestados por la institución.
- ❖ En los actuales momentos la mayor parte de información emitida por el SIS ECU 911 lo hace a través de redes sociales lo cual dificulta que las personas con una edad avanzada puedan tener la misma oportunidad de estar informados, por ello es importante generar otro tipo de canales de comunicación como radio, televisión, periódico, etc., mediante los cuales se pueda emitir información importante y bien direccionada a todas las personas.
- ❖ Una forma de diferenciación de las organizaciones es mediante la generación confianza en toda la población, siendo la publicidad una forma efectiva de hacerlo y para ello es importante la divulgación de valores y prácticas responsables, en la cual la institución a nivel interno será el primero que ponga en práctica valores corporativos, ética y responsabilidad en todas las actividades generadas.

## BIBLIOGRAFÍA

Acosta, J. M. (2013). *Dirigir: liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. España: Esic.

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). Disponible en [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp\\_social/respsocial.asp#.U6GsX3azfQM](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/respsocial.asp#.U6GsX3azfQM)

ADEC. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Guía de Implementación para PYMES*. Paraguay: Proyectarse. Gabinete de Responsabilidad.

Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Argentina: 2ª edición.

Armijos, S. (13 de 11 de 2014). Institucionalidad Pública. *La Hora*, pág. 32. Recuperado de [http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101749507/-1/La\\_institucionalidad\\_p%C3%BAblica.html#.VZHHdII0ySo](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101749507/-1/La_institucionalidad_p%C3%BAblica.html#.VZHHdII0ySo)

Boero, G. (2014). Responsabilidad Social en la cadena de valor, como estrategia para generar competitividad. *Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social "CERES"*, 16.

Buchholz, R. A. (1991). *Corporate Responsibility and the good society: From economics to ecology; factors which influence corporate policy decisions*. Business Horizons, vol. 34, n 4.

Carroll, A. (1979). *A three-dimensional conceptual model of corporate performance*. Academy of Management Review.

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES). Boletines mensuales. Disponibles en <http://www.redceres.org/archivo-newsletter-mensual/>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill. Segunda edición.

Davis, K. (1960). *Can business afford to ignore social responsibilities*. California Management Review.

- Drucker, F. P. (1984). *The New of Corporate Social Responsibility*. California Management Review.
- Espinoza, R. (Julio de 2014). La responsabilidad social empresarial es básica en el cambio de la matriz productiva.
- Europeas, C. d. (2001). *Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. . Bruselas .
- Fernández, G. R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: Club Universitario.
- Foretica. Disponible en <http://foretica.org/index.php/que-hacemos?lang=es>
- Frederick, W. (1960). *The Growing Concern Over Business Responsibility*. California Management Review, vol. 2 Nro. 4.
- Friedman, M. (1962). *Capitalism and freedom*. Chicago: University of Chicago Preess.
- Ibañez, J. W. (2004). *Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales*. Madrid-España: Akal, S.A.
- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE). Disponible en <http://www.mapeo-irse.info/promotor/instituto-de-responsabilidad-social-empresarial-irse>
- Johnson, H. (1971). *Business in comtemporary society: framework and issues*.
- Londoño, A. J. (2012). *Gestión de la Identidad Empresarial*. Colombia: Cargraphics S.A.
- Peláez, M., & Herrera, J. J. (2014). <http://informes.gflac.org/>. Recuperado el 28 de 02 de 2015, de <http://informes.gflac.org/ecuador/analisis-internacional/>
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la Calidad empresarial: Calidad en los servicios y atención al cliente calidad total*. Madrid-España: Esic Editorial.
- Peter, D. (1957). *The New of Corporate Social Responsibility*. California Management Review.
- Rauffet, E., Lozano, J. F., Barrera, E., & García de la Torre, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial* . México : Pearson Educación .
- Salvador, M. S. (2015). *Perspectivas 2015*. Recuperado el 12 de 12 de 2015, de [www.ekosnegocios.com](http://www.ekosnegocios.com): Revista Ekos Nro.249

Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2008). *Teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid-España: Paraninfo S.A.

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (10-02-2015). Disponible de <http://www.ecu911.gob.ec/la-institucion/>.

Senplades. (24 de 06 de 2013). Plan Nacional para el Buen Vivir. Quito, Pichincha. Recuperado de <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Sethi, S. P. (1975). *Dimensions of Corporate Social Performance and analytical framewok*. California Management Review.

Torres Reinaldo, S. (2014). El rol de las empresas públicas en el desarrollo de la cadena de valor. *Responsabilidad social. Un compromiso de todos*. CERES , 16.

Torresano, M. (2012). *Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador – 2012*. Recuperado el 12 de 12 de 2014, de [investiga.ide.edu.ec](http://investiga.ide.edu.ec): <http://investiga.ide.edu.ec/index.php/revista-diciembre-2012/916-responsabilidad-social-de-empresas-del-ecuador-2012>.

Vargas, J. (2011). Experiencias de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en empresas del sector privado. *Revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo / Ecuador* , 68.

Wood, D. (1991 ). *Corporate Social Performance Revisited*. Academy of Management Review.

Yarce, J. (2005). *El poder de los valores en las organizaciones*. . México: 1ª edición. Ediciones Ruz.

# Anexos

## **ANEXO 1**

### **Promotores de responsabilidad social empresarial en el Ecuador.**

- Agencia Cuencana para el Desarrollo e Integración Regional (ACUDIR)
- Asociación cristiana de empresarios (ACE-UNIAPAC)
- Asociación Nacional de Empresas del Sector Floricultor (Expoflores)
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Ecuador
- Banco Mundial (BM) en Ecuador
- Bolsa de Valores de Quito
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana (AmCham)
- Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano–Alemana (AHK)
- CARE Ecuador
- Comité Gestor de RSE de Cuenca y su Región
- Comité para la Organización de la Informática (CDI)
- Consejo Empresarial para el Desarrollo Sustentable del Ecuador (CEMDES)
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)
- Corporación Andina de Fomento (CAF) en Ecuador
- Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) en –Ecuador
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en Ecuador
- Forest Stewardship Council (FSC) Ecuador
- Fundación Avina Ecuador
- Fundación Esquel
- Fundación General Ecuatoriana
- Gobierno de la Provincia de Pichincha
- IDE Business School
- Innpulsar – Incubadora de Empresas
- Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)
- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)
- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y competitividad (MCPEC)
- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)
- Ministerio del Ambiente
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)
- ONU Mujeres en Ecuador
- Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) en Ecuador

- Organización de los Estados Americanos (OEA) en Ecuador
- Plataforma de Responsabilidad Social (PRS)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Ecuador
- Red del Pacto Global de Ecuador
- Red Ecuatoriana de Ciudades y Comunidades Justas, Democráticas y Sustentables
- Revista EKOS NEGOCIOS
- Techo Ecuador
- The Nature Conservancy (TNC) en Ecuador
- Universidad del Pacífico
- Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL)

**Anexo 2**  
**Incidentes coordinados por el SIS ECU 911 año 2014**  
**Provincia de Loja**

Cantón/Parroquia	2014												Total General	Porcentajes
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
Total Provincia de Loja	589	3.975	5.171	5.328	4.414	3.854	4.133	3.866	4.701	4.115	4.420	44.566	100,00	
LOJA	373	2.930	3.924	3.972	3.199	2.854	2.918	2.969	3.631	3.117	3.309	33.196	74,49	
LOJA	354	2.784	3.739	3.824	3.057	2.722	2.764	2.845	3.475	2.978	3.168	31.710	71,15	
VILCABAMBA (VICTORIA)	4	32	48	32	35	33	40	31	38	31	34	358	0,80	
MALACATOS (VALLADOLID)	5	22	40	27	34	31	40	38	32	42	35	346	0,78	
CHUQUIRIBAMBA	6	33	21	23	21	26	19	13	16	17	10	205	0,46	
SAN PEDRO DE VILCABAMBA		15	14	8	15	10	6	2	5	11	10	96	0,22	
TAQUIL (MIGUEL RIOFRIO)	1	3	11	11	8	11	7		19	7	9	87	0,20	
EL CISNE		8	9	9	8	3	16	15	4	6	5	83	0,19	
SANTIAGO	1	8	19	11	4	2	8	2	13	4	7	79	0,18	
SAN LUCAS	1	6	8	6	5	4	5	7	9	12	10	73	0,16	
GAULEL		2	4	8	4	4	6	7	10	2	12	59	0,13	
QUINARA	1	5	6	4	4	5	3	5	5	1	6	45	0,10	
CHANTACO		11	3	7	3	1	3	2	2	5	1	38	0,09	
YANGANA CASTILLO (ARSENIO)		1	2	1		2	1	1	3		1	12	0,03	
JIMBILLA				1				1		1	1	4	0,01	
LA UNION					1							1	0,00	
CATAMAYO	30	314	357	442	334	314	369	243	310	303	311	3.327	7,47	
CATAMAYO (LA TOMA)	24	245	278	369	278	279	329	200	278	259	269	2.808	6,30	
EL TAMBO	2	29	25	21	31	10	15	17	8	21	24	203	0,46	
SAN PEDRO DE LA BENDITA		14	20	16	14	10	19	21	20	21	13	168	0,38	
GUAYQUICHUMA	3	26	33	36	11	14	4	4	3	2	4	140	0,31	
ZAMBI	1		1			1	2	1	1		1	8	0,02	
MACARA	17	131	169	165	153	106	178	117	147	126	155	1.464	3,29	
MACARA	17	123	160	158	141	100	167	106	139	116	145	1.372	3,08	
SABIANGO (LA CAPILLA)		1	2		5	4	5	4	3	6	5	35	0,08	
LARAMA		3	2	5	2	2	2	5	2	3	4	30	0,07	
LA VICTORIA		4	5	2	5		4	2	3	1	1	27	0,06	
CALVAS	27	118	154	137	149	146	155	100	121	99	116	1.322	2,97	
CARIAMANGA	22	99	128	112	132	129	136	93	103	86	95	1.135	2,55	



SANGUILLIN	2	10	16	8	5	6	5	2	8	2	2	66	0,15
EL LUCERO	2	4	4	12	7	4	6	2	3	7	11	62	0,14
COLAISACA	1	1	5	3	4	5	5	2	4	2	5	37	0,08
UTUANA		4	1	2	1	2	3	1	3	2	3	22	0,05
SARAGURO	22	109	133	121	133	89	76	110	90	93	101	1.077	2,42
SARAGURO	19	88	83	77	92	59	55	78	62	60	59	732	1,64
URDANETA (PAQUISHAPA)	2	8	12	7	15	6	5	11	4	11	12	93	0,21
MANU		7	11	10	9	3	1	2	2	4	3	52	0,12
SAN ANTONIO DE QUMBE (CUMBE)		2	13	8	3	3	4	4	3	2	5	47	0,11
SELVA ALEGRE		2	1	5	4	5	5	5	5	3	4	39	0,09
SAN PABLO DE TENTA			2	6	4	3	1	6	3	4	6	35	0,08
EL PARAISO DE CELEN	1		5	2	3	3	4		5	5	5	33	0,07
LLUZHAPA		2	3		1	5	1	3		2	5	22	0,05
EL TABLON			2	6		1		1	3	1	1	15	0,03
SUMAYPAMBA									3	1	1	5	0,01
SAN SEBASTIAN DE YULUC			1		2	1						4	0,01
PALTAS	18	96	103	116	96	84	90	69	93	80	109	954	2,14
CATACOA	13	80	86	93	83	72	72	59	81	71	101	811	1,82
YAMANA	2	6	7	8	4	2	5	4	3	3	2	46	0,10
CASANGA			4	7	3	5	4	2	3	1	2	31	0,07
LAURO GUERRERO	1	6	3	4	2	2	4	1	2	2	2	29	0,07
CANGONAMA		1	1	1	3	2	2		1	1	1	13	0,03
GUACHANAMA	2		1	2	1	1	2	1	1		1	12	0,03
SAN ANTONIO		3	1	1				2	2	1		10	0,02
ORIANGA							1			1		2	0,00
PUYANGO	17	70	83	90	77	50	65	72	73	67	82	746	1,67
ALAMOR	15	63	67	80	65	44	56	59	64	56	68	637	1,43
MERCADILLO		3	8	4	6	3	2	7	3	5	5	46	0,10
EL LIMO (MARIANA DE JESUS)	1	1	3	5			6	1	3	1	1	22	0,05
CIANO	1	2	4		3	2	1	3		1	2	19	0,04
VICENTINO		1	1	1	3	1			2	3	2	14	0,03
EL ARENAL								2	1	1	4	8	0,02
CELICA	38	121	145	179	182	135	158	120	175	132	136	1.521	3,41
CELICA	7	34	50	46	59	43	56	41	45	52	44	477	1,07
POZUL (SAN JUAN DE POZUL)	1	2	4	6	10	2	4	3		4	6	42	0,09
SABANILLA	2	3	6	5	7	5	3	3	2	4		40	0,09

CRUZPAMBA (CAB EN CARLOS BUSTAMANTE)		2		4		2	1	1		2	2	14	0,03
TNTE. MAXIMILIANO RODRIGUEZ LOAIZA			1			1						2	0,00
GONZANAMA	14	40	42	59	53	41	47	36	64	35	42	473	1,06
GONZANAMA	11	29	26	35	24	23	18	21	35	12	22	256	0,57
NAMBACOLA	2	5	11	17	17	5	17	8	17	15	6	120	0,27
CHANGAIMINA (LA LIBERTAD)	1	4	4	4	10	6	8	4	9	4	9	63	0,14
SACAPALCA			1	1	2	6	3	2	1		1	17	0,04
PURUNUMA (EGUIGUREN)		2		2		1	1	1	2	4	4	17	0,04
ESPINDOLA	19	29	43	42	46	35	54	20	24	33	26	371	0,83
AMALUZA	13	21	35	33	36	22	39	11	20	25	16	271	0,61
27 DE ABRIL (CAB. EN LA NARANJA)	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	23	0,05
EL INGENIO	1	2	1	1	2	2	2	3		2	3	19	0,04
BELLAVISTA	1	1		2	1	3	5	1	1	2	1	18	0,04
JIMBURA	2		1	1	1	5	2	1		1	2	16	0,04
EL AIRO		1	2	3	2		2	1		1	2	14	0,03
SANTA TERESITA	1	1	2		3		3					10	0,02
ZAPOTILLO	6	21	29	36	30	16	32	19	31	32	34	286	0,64
ZAPOTILLO	6	17	22	28	24	12	25	16	17	22	27	216	0,48
GARZAREAL		2	4	3	4	1		1	5	4	2	26	0,06
PALETILLAS		1	2	1		2	3	2	5	3	1	20	0,04
BOLASPAMBA				2		1	2		1	2	2	10	0,02
MANGAHURCO			1	2	2				3		1	9	0,02
LIMONES		1					2			1	1	5	0,01
CHAGUARPAMBA	7	23	21	24	22	12	26	13	20	21	29	218	0,49
CHAGUARPAMBA	7	21	18	18	19	9	16	9	17	14	19	167	0,37
BUENAVISTA		2	2	2	1	1	3	3	1	5	8	28	0,06
SANTA RUFINA						2	5	1	2	1	1	12	0,03
EL ROSARIO				2	2		2			1	1	8	0,02
AMARILLOS			1	2								3	0,01
PINDAL	4	17	15	22	12	11	20	13	12	19	14	159	0,36
PINDAL	4	15	13	17	9	8	19	13	8	15	11	132	0,30
CHAQUINAL		1	1	3	1	2	1		1	2	1	13	0,03
12 DE DICIEMBRE (CAB. EN ACHIOTES)		1	1	2	2	1			1	1	1	10	0,02
MILAGROS									2	1	1	4	0,01
QUILANGA	16	15	13	13	12	9	13	16	18	11	18	154	0,35

QUILANGA	14	14	10	13	9	8	11	14	16	10	14	133	0,30
SAN ANTONIO DE LAS ARADAS (CAB. EN LAS ARADAS)	2		1		3		1		1	1	2	11	0,02
FUNDOCHAMBA		1	2			1	1	2	1		2	10	0,02
OLMEDO	6	10	15	17	9	21	17	16	16	5	13	145	0,33
OLMEDO	6	9	11	15	9	15	15	14	11	2	9	116	0,26
LA TINGUE		1	4	2		6	2	2	5	3	4	29	0,07
SOZORANGA	3	11	9	11	13	13	9	5	4	12	9	99	0,22
SOZORANGA	3	8	8	11	6	8	5	2	4	10	6	71	0,16
TACAMOROS		3			3	3	1	3		1	1	15	0,03
NUEVA FATIMA			1		4	2	3			1	2	13	0,03

**Fuente:** Servicio Integrado de Seguridad ECU911 centro local Loja

**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

**Anexo 3**  
**Incidentes coordinados por el SIS ECU 911 año 2014**  
**Provincia Zamora Chinchipe**

Cantón/Parroquia	2014												Total general	Porcentajes
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
<b>Total Provincia de Zamora</b>	88	509	677	731	626	569	595	576	684	676	654	6.385	100	
ZAMORA	20	238	362	356	293	263	300	290	284	309	288	3.003	47,03	
ZAMORA	17	164	252	259	224	206	225	212	243	248	227	2.277	35,66	
GUADALUPE	2	43	58	40	34	25	18	27	13	24	14	298	4,67	
CUMBARATZA	1	22	32	20	14	11	33	35	15	19	33	235	3,68	
TIMBARA		4	8	14	8	13	12	12	9	11	9	100	1,57	
SABANILLA		5	4	14	10	4	8	3		2	3	53	0,83	
SAN CARLOS DE LAS MINAS			4	5	1	2	3	1	2	2		20	0,31	
IMBANA (LA VICTORIA DE IMBANA)			4	4	1	2	1		2	3	2	19	0,30	
VENTANAS					1							1	0,02	
YANTZAZA	22	99	152	146	154	122	128	139	173	133	167	1.435	22,47	
YANTZAZA (YANZATZA)	21	90	143	140	141	105	114	118	151	120	150	1.293	20,25	
LOS ENCUENTROS	1	8	7	3	12	14	9	16	17	11	14	112	1,75	
CHICAÑA		1	2	3	1	3	5	5	5	2	3	30	0,47	
EL PANGUI	11	41	45	62	38	45	51	33	58	61	56	501	7,85	
EL PANGUI	11	37	41	54	31	32	39	24	40	53	48	410	6,42	
EL GUIUME		2	2	3	3	4	7	6	7	5	6	45	0,70	
PACHICUTZA		2	2	5	3	6	3	3	9	2	2	37	0,58	
TUNDAYME					1	3	2		2	1		9	0,14	
CENTINELA DEL CONDOR	9	26	29	41	41	34	41	24	41	52	36	374	5,86	
ZUMBI	9	17	23	30	28	22	28	18	27	40	27	269	4,21	
PANGUINTZA		9	5	11	13	11	12	6	12	8	8	95	1,49	
TRIUNFO-DORADO			1			1	1		2	4	1	10	0,16	
CHINCHIPE	5	27	23	42	28	33	27	19	44	33	41	322	5,04	
ZUMBA	5	25	21	38	26	30	27	17	41	33	37	300	4,70	
CHITO		2	1	3	1	3		1	3		3	17	0,27	
LA CHONTA				1	1			1			1	4	0,06	
SAN ANDRES			1									1	0,02	
PALANDA	7	39	23	33	37	21	11	26	27	39	19	282	4,42	
PALANDA	6	32	13	19	27	16	7	12	17	19	7	175	2,74	
VALLADOLID	1	6	7	8	6	3	4	12	8	18	12	85	1,33	

EL PORVENIR DEL CARMEN		1	1	4	2			2		2		12	0,19
LA CANELA				2		2			2			6	0,09
SAN FRANCISCO DEL VERGEL			2		2							4	0,06
PAQUISHA	3	17	16	21	17	24	24	27	33	25	29	236	3,70
PAQUISHA	3	15	14	19	15	23	19	23	31	22	23	207	3,24
NUEVO QUITO		1	2	2	2	1	5	3	2	3	5	26	0,41
BELLAVISTA		1						1			1	3	0,05
NANGARITZA	7	9	14	15	13	9	8	11	12	13	11	122	1,91
GUAYZIMI	7	9	13	10	13	7	7	11	11	10	11	109	1,71
ZURMI			1	4		2			1	2		10	0,16
NUEVO PARAISO				1			1			1		3	0,05
YACUAMBI	4	13	13	15	5	18	5	7	12	11	7	110	1,72
28 DE MAYO (SAN JOSE DE YACUAMBI)	4	10	11	9	3	8	2	5	8	10	5	75	1,17
LA PAZ		3	2	6	2	8	3	2	2	1	2	31	0,49
TUTUPALI						2			2			4	0,06
OTROS CANTONES/PARROQUIAS	1	1	3	1				1		3	1	11	0,17

**Fuente:** Servicio Integrado de Seguridad ECU911 centro local Loja

**Elaborado por:** Wilson Guzmán M

**Anexo Nro. 4****Distribución geográfica del cantón Loja y número de encuestas por zona.**

<b>LOJA</b>	<b>Total de hogares</b>	<b>Porcentaje de Número de hogares</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>Punto referencial</b>
<b>Zona 1</b>	748	0,02	17	SAUCES
<b>Zona 2</b>	839	0,02	20	POLLOS FRANK
<b>Zona 3</b>	1104	0,02	26	FRENTE POLLOS FRANK
<b>Zona 4</b>	970	0,02	23	COLEGIO EUGENIO ESPEJO
<b>Zona 5</b>	1175	0,03	27	TRAS INAPESA - REDONDEL PITAS
<b>Zona 6</b>	887	0,02	21	CLINICA NATHALY
<b>Zona 7</b>	946	0,02	22	HOTEL LAGUNA AZUL
<b>Zona 8</b>	1025	0,02	24	BELEN
<b>Zona 9</b>	892	0,02	21	FERIA DE LAS PITAS
<b>Zona 10</b>	860	0,02	20	CONSERVATORIO DE MUSICA
<b>Zona 11</b>	772	0,02	18	COLEGIO CALAZANS
<b>Zona 12</b>	1155	0,03	27	SAN CAYETANO
<b>Zona 13</b>	1397	0,03	33	UV TELEVISIÓN
<b>Zona 14</b>	910	0,02	21	ZONA MILITAR
<b>Zona 15</b>	913	0,02	21	FRANCISCO ARIAS
<b>Zona 16</b>	985	0,02	23	AV ISIDRO AYORA
<b>Zona 17</b>	978	0,02	23	MENPHIS
<b>Zona 18</b>	764	0,02	18	VÍA DE INTEGRACIÓN
<b>Zona 19</b>	930	0,02	22	ESCUELA CUEVA DE LOS TAYOS
<b>Zona 20</b>	1233	0,03	29	HOGAR RENACER
<b>Zona 21</b>	878	0,02	20	COLEGIO ADOLFO VALAREZO
<b>Zona 22</b>	884	0,02	21	BANCO PICHINCHA
<b>Zona 23</b>	1226	0,03	29	CLINICA SAN JOSÉ
<b>Zona 24</b>	1847	0,04	43	LA SALLE
<b>Zona 25</b>	1297	0,03	30	MERCADO CENTRO COMERCIAL
<b>Zona 26</b>	621	0,01	14	BANCO DE LOJA
<b>Zona 27</b>	839	0,02	20	LAS PEÑAS

<b>Zona 28</b>	1005	0,02	23	SUBSECRETARIA DE MIGRACIÓN
<b>Zona 29</b>	943	0,02	22	UNE
<b>Zona 30</b>	1335	0,03	31	IGLESIA PERPETUO SOCORRO
<b>Zona 31</b>	1322	0,03	31	SAN SEBASTIAN
<b>Zona 32</b>	1640	0,04	38	PARQUE INFANTIL
<b>Zona 33</b>	865	0,02	20	TEBAIDA ALTA
<b>Zona 34</b>	822	0,02	19	COMANDO DE POLICÍA
<b>Zona 35</b>	1186	0,03	28	CALLE SALVADOR ALLENDE
<b>Zona 36</b>	965	0,02	22	ESCUELA MATER DEI
<b>Zona 37</b>	1137	0,03	26	CALLE VICENTE BURNEO ARIAS
<b>Zona 38</b>	1018	0,02	24	CALLE DIEGO DE ROJAS
<b>Zona 39</b>	1288	0,03	30	COLEGIO 27 DE FEBRERO
<b>Zona 40</b>	884	0,02	21	UNIDAD SAN MATEO
<b>Zona 41</b>	1226	0,03	29	LA PRADERA
<b>Zona 42</b>	996	0,02	23	CENTRO EDUCATIVO SAN ANDRES
<b>Zona 43</b>	1065	0,02	25	HEROES DEL CENEPA

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)  
Elaborado por: Wilson Guzmán M

#### Distribución geográfica del cantón Zamora y número de encuestas por zona.

<b>ZAMORA</b>	<b>Total de hogares</b>	<b>Porcentaje de Número de hogares</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>Punto referencial</b>
<b>Zona 1</b>	1128	0,36	289	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE ZAMORA
<b>Zona 2</b>	971	0,31	249	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
<b>Zona 3</b>	999	0,32	256	JEFATURA DE MIGRACIÓN

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)  
Elaborado por: Wilson Guzmán M

## **Anexo 5**

### **Manual del encuestador**

#### **Unidades de análisis y observación**

Las unidades de análisis son los hogares de los cantones de Loja y Zamora en el área urbana y las personas que conforman un hogar. Toda persona que se encuentre en casa puede ser encuestada ya que para hacer una llamada al ECU 911 lo puede hacer desde un niño hasta un adulto mayor, sin embargo hemos creído conveniente realizarlo a personas que superen los 18 años de edad.

Para mayor comprensión de lo que se trata un hogar a continuación se hace referencia a una definición general:

Hogar: Es la unidad social conformada por una persona o un grupo de personas que se asocian para compartir el alojamiento y la comida. Es decir, que el hogar es el conjunto de personas que residen habitualmente en la misma vivienda o en parte de ella (viven bajo el mismo techo), que están unidas o no por lazos de parentesco y que cocinan en común para todos sus miembros (comen de la misma olla).

#### **Delimitación del área urbana**

Para hacer una delimitación de la población en estudio se procedió a tomar en cuenta las zonas urbanas de Loja y Zamora ya que los mismos son los que mayoritariamente tienen el porcentaje más alto de incidentes, Loja con el 71,15% (Ver Anexo Nro. 2) y Zamora con el 35,66% del total de sucesos del año 2014 (Ver Anexo 3).

#### **Estratificación**

Para mejorar la eficiencia del diseño muestral se tomó en cuenta realizarlo por zona y sector y con el número de hogares del área urbana, tanto de Loja como de Zamora. A continuación se presenta la distribución geográfica en la cual consta el número de encuestas que se deben aplicar por zona:



<b>DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA MUESTRA</b>					
<b>Total de hogares por zona y sector</b>			<b>Total de hogares por zona y sector</b>		
<b>LOJA</b>			<b>ZAMORA</b>		
<b>Zona</b>	<b>Total de hogares por zona</b>	<b>Número de encuestas por aplicar</b>	<b>Zona</b>	<b>Total de hogares por zona</b>	<b>Número de encuestas por aplicar</b>
zona 1	748	17	zona 1	1128	125
zona 2	839	20	zona 2	971	107
zona 3	1104	26	Zona 3	999	110
zona 4	970	23			
zona 5	1175	27			
zona 6	887	21			
zona 7	946	22			
zona 8	1025	24			
zona 9	892	21			
zona 10	860	20			
zona 11	772	18			
zona 12	1155	27			
zona 13	1397	33			
zona 14	910	21			
zona 15	913	21			
zona 16	985	23			
zona 17	978	23			
zona 18	764	18			
zona 19	930	22			
zona 20	1233	29			

zona 21	878	20			
zona 22	884	21			
zona 23	1226	29			
zona 24	1847	43			
zona 25	1297	30			
zona 26	621	14			
zona 27	839	20			
zona 28	1005	23			
zona 29	943	22			
zona 30	1335	31			
zona 31	1322	31			
zona 32	1640	38			
zona 33	865	20			
zona 34	822	19			
zona 35	1186	28			
zona 36	965	22			
zona 37	1137	26			
zona 38	1018	24			
zona 39	1288	30			
zona 40	884	21			
zona 41	1226	29			
zona 42	996	23			
Zona 43	1065	25			

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

**Elaborado por:** Wilson Guzmán

### Ubicación geográfica y muestral

Para poder ubicarse de mejor forma y realizar el levantamiento de la información primaria de forma equitativa, se procedió a imprimir la cartografía censal del INEC, en la cual se delimitó el área en la que se debe realizar la aplicación de las encuestas, esta cartografía será de mucha utilidad ya que el encuestador podrá apoyarse para poder dirigirse de manera correcta a la zona en la cual se procederá a la recopilación de la información.

### **Identificación y ubicación de la vivienda**

Una vez que el encuestador se encuentre en la zona delimitada tal como consta en la cartografía, éste procederá a visitar las viviendas del sector.

Si en la vivienda existe más de un hogar se podrá aplicar el cuestionario a todos ellos, ya que existirán viviendas en las cuales habrá la presencia de más de un hogar. De acuerdo al cuadro antes descrito se identificara en todas las encuestas el número de zona y sector en el cual fue aplicada la misma. Es muy importante recalcar que se procederá aplicar la encuesta a una sola persona por hogar.

### **Aplicación de la encuesta**

Una vez identificada la zona y sector se procederá a la aplicación del cuestionario. El mismo que debe ser llenado de manera correcta con la información que se nos proporcione, en el momento de la aplicación del cuestionario de debe estrictamente hacer las preguntas que constan en el mismo y en ningún caso se deberá realizar preguntas que estén fuera del cuestionario.

Anexo Nro. 6  
Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA



Encuesta para medir la Responsabilidad Social Corporativo del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Centro Local Loja, año 2015.

**Objetivo general**

•Determinar si el SIS ECU 911 trabaja bajo parámetros de responsabilidad social corporativa.

**Objetivos específicos:**

- Conocer cuáles son las actividades que el SIS ECU 911 apoya en la comunidad.
- Determinar cuáles son las áreas en las que la comunidad quisiera que se le dé apoyo por parte del SIS ECU 911

UBO ENCUESTADOR

1. Dirección Zonal  2. Provincia  3. Cantón  4. Zona  5. Sector  6. Resultado de la Entrevista:  1. Normal  2. Incompleta

SECCIÓN A. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

1. Edad  2. Estado Civil  1. Soltero 4. Unión libre 3. Sexo  1. Hombre 4. Nivel de Instrucción  1. Ninguno 2. Primaria 3. Educación Básica 4. Educación Superior  
2. Casado 5. Viudo 6. Separado 7. Secundaria 8. Educación Media 10. Postgrado  
3. Divorciado 8. Separado 9. Secundaria 9. Ciclo Postsecundario 11. No sabe  
5. Años de educación terminados (del último nivel educativo alcanzado)  6. Título que obtuvo  7. Ocupación  1. Emplead@ en el Estado 2. Amador@ (en) 3. Empleado en el sector privado 7. Perteneciente a empresa 8. Cuenta Propia 9. Número de personas que conforman su hogar   
8. Desempleado 4. Tomador(a) 5. Trabajador familiar no remunerado 6. Retirado (con o sin pensión) 10. Desempleado

SECCIÓN B. DESARROLLO

- ¿Conoce usted que es el SIS ECU-911?  
1. Si  2. No
- ¿Sabe usted si el SIS ECU-911 desarrolla actividades sociales y/o comunitarias en su lugar de residencia?  
1. Si  2. No   
 SIEMPRE SIEMPRE
- ¿En qué tipo de actividades el SIS ECU 911 apoya en su comunidad?  

1. Apoyo económico <input type="checkbox"/>	5. Apoyo en actividades de prevención de problemas sociales como el consumo de alcohol y drogas. <input type="checkbox"/>
2. Apoyo ambiental <input type="checkbox"/>	
3. Apoyo en educación <input type="checkbox"/>	
4. Apoyo en seguridad <input type="checkbox"/>	6. Otros (Especifique) <input type="text"/>
- ¿El SIS ECU 911 apoya en actividades de financiamiento en acciones sociales en su comunidad?  
1. Si  2. No
- ¿El SIS ECU 911 apoya en proyectos de mejoramiento comunitario especialmente de los más vulnerables?  
1. Si  2. No
- ¿Usted conoce si el SIS ECU 911 ha emprendido o tiene alianzas con organizaciones o instituciones para desarrollar acciones de apoyo en su localidad?  
1. Si  2. No
- ¿Sabe usted si el SIS ECU 911 ha realizado campañas educativas y de interés público en su comunidad?  
1. Si  2. No
- ¿Usted conoce si el SIS ECU 911 ha participado activamente de debates sobre problemas y soluciones en su comunidad?  
1. Si  2. No
- ¿Usted conoce si el SIS ECU 911 alguna vez destinó recursos (no económicos) para programas de apoyo comunitario en su localidad?  
1. Si  2. No
- ¿Conoce usted si el SIS ECU 911 tiene proyectos de defensa del medio ambiente local y otros aspectos importantes para el desarrollo comunitario?  
1. Si  2. No
- ¿Usted conoce si en su comunidad el SIS ECU 911 tiene programas de conservación y protección del medio ambiente?  
1. Si  2. No
- ¿Según su criterio en que aspectos de su comunidad quisiera que el SIS ECU 911 apoye?  

1. Seguridad <input type="checkbox"/>	4. Problemas medioambientales <input type="checkbox"/>
2. Apoyo en la educación de jóvenes en la prevención del consumo de alcohol y drogas. <input type="checkbox"/>	5. Otros (Especifique) <input type="text"/>
3. Conductores de vehículos más conscientes <input type="checkbox"/>	
- ¿Usted sabe cuándo puede llamar a la línea única de emergencias 911?  
1. Si  2. No
- ¿Usted cree que el SIS ECU 911 debe emitir más información para que la comunidad tenga el conocimiento y conozca qué hacer ante una emergencia?  
1. Si  2. No
- ¿Cuál sería la principal sugerencia que usted le daría al SIS ECU-911?

**Anexo Nro. 7**  
**Incidentes coordinados por el SIS ECU 911 por categoría**  
**Policía Nacional año 2014**

		2014													
Nro.	Subtipo	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	Porcentaje	
1	Libadores	181	1116	1412	1411	1058	833	863	828	817	940	918	10377	20,36	
2	Operativo policial	68	575	457	478	402	546	614	685	803	696	815	6139	12,05	
3	Escándalo	49	283	490	572	502	454	530	467	667	622	736	5372	10,54	
4	Riña familiar	35	333	515	553	532	468	447	417	550	472	481	4803	9,42	
5	Denuncia	43	361	558	555	408	248	328	232	269	277	274	3553	6,97	
6	Persona sospechosa	51	257	412	445	318	291	327	294	374	282	305	3356	6,59	
7	Riña callejera	46	352	395	459	386	296	303	240	351	253	198	3279	6,43	
8	Personas pidiendo auxilio	35	221	346	419	352	310	283	241	337	263	305	3112	6,11	
9	Robo	35	264	346	295	233	160	240	214	207	198	181	2373	4,66	
10	Boletín de captura	15	87	143	114	136	111	112	100	144	113	142	1217	2,39	
11	Drogadicto	6	62	112	123	103	101	78	79	121	73	74	932	1,83	
12	Robo en domicilio	12	70	117	93	89	89	82	76	70	63	60	821	1,61	
13	Escolta de valores	4	60	54	28	56	48	60	96	125	96	102	729	1,43	
14	Ruidos molestosos	2	46	51	76	37	67	57	57	65	69	49	576	1,13	
15	Menor extraviado	1	11	37	33	50	44	64	79	78	80	78	555	1,09	
16	Abuso de confianza	8	81	54	70	54	35	21	25	10	16	20	394	0,77	
17	Persona extraviada	1	23	21	22	12	24	46	38	47	29	38	301	0,59	
18	Desaparición de personas	5	52	44	32	25	19	12	18	22	33	22	284	0,56	
19	Sonido de alarma		4	16	23	30	28	21	20	29	23	17	211	0,41	
20	Capturado por civiles		2	5	12	21	18	24	24	30	29	37	202	0,40	
21	Personas armadas	4	10	20	16	18	11	22	18	33	16	25	193	0,38	
22	Asalto y robo de vehículo	6	29	25	22	24	19	12	13	9	10	12	181	0,36	
23	Menor abandonado		6	17	15	24	11	25	17	25	8	19	167	0,33	
24	Trafico de drogas	4	15	23	21	21	18	14	13	12	9	15	165	0,32	

25	Exhibicionista	1	10	16	11	12	21	14	17	17	18	21	158	0,31
26	Constatar muerto		2	13	13	8	16	19	15	10	10	21	127	0,25
27	Sin subtipo	4	17	3	12	6	5	5	1	42	3	5	103	0,20
28	Vagos		11	9	6	9	9	8	6	6	3	5	72	0,14
29	Secuestro	1	14	12	7	10	7	5	3	6	2	3	70	0,14
30	Contrabando	1	5	8	8	13	13	5	3	5	3	4	68	0,13
31	Estafa		1	4	5	11	11	4	11	9	5	6	67	0,13
32	Hurto en la calle	6	7	9	3	7	7	6	5	7	5	5	67	0,13
33	Violación		6	6	5	7	9	5	7	9	3	10	67	0,13
34	Prostituta en la vía		9	9	8	3	3	7	2	9	7	5	62	0,12
35	Persecución vehículo sospechoso	1	17	15	13	1	4	2	2	3	1	1	60	0,12
36	Intento de suicidio		1	2	3	6	7	2	6	9	9	6	51	0,10
37	Individuo armado	1	4	2	4	4	6	4	3	5	8	9	50	0,10
38	Abigeato		4	10	7	3	6	5	3	4	3	1	46	0,09
39	Delincuente conocido		5	4	2	3	3	3	7	7	4	3	41	0,08
40	Accesorista	4	2	2	1	5	3	3	9	3	1	6	39	0,08
41	Control espectáculos	2	1	2	2	3	4	1	3	5	5	7	35	0,07
42	Funcionamiento ilegal	1		3	2	6	2	4	2	2	5	4	31	0,06
43	Desorden proporciones	1	1	4	5	3	3	3	3	2	3	2	30	0,06
44	Daños en propiedad pública	2	2	3	2	2	5	2	2	3	3	2	28	0,05
45	Contaminación			1		1	2	5	12	4	3		28	0,05
46	Policía en dificultades		2	2		2	5	3	8	2	2	2	28	0,05
47	Perturbación electoral	26								1			27	0,05
48	Perro rabioso		2		4	3	2	3	5	2	1	5	27	0,05
49	Disparos		1	4	4	3	1	3	2	1	3	4	26	0,05
50	Mordedura de perro		1	3	6		1	4	1	4	3	1	24	0,05
51	Robo a mano armada	2	7	2		3	2	1	2	3		1	23	0,05
52	Personas en desfile		1	2	5	3	1	3		2	3	2	22	0,04
53	Persona herida	4	3		1	1	1	1	1		2	3	17	0,03

54	Reclamo	1	7	3	5		1						17	0,03
55	Policía embriagado	2	4	2		2	1		3	1	1		16	0,03
56	Porte ilegal de armas			4	4		1		1	2			12	0,02
57	Suicidio	2		1	1	2		1		1	1	1	10	0,02
58	Asalto a banco		4	2	2		1		1				10	0,02
59	Pandillas juveniles		2	3		1	3		1				10	0,02
60	Manifestación pacífica	1	1		6		1						9	0,02
61	Homosexuales			1	1		2		2		1	2	9	0,02
62	Persona intoxicada		1	2	3						1	1	8	0,02
63	Cadáver en la vía		2			1		2		1	1	1	8	0,02
64	Estupro			1				3		2	1	1	8	0,02
65	Herido de bala	1	1	1	1			2	1				7	0,01
66	Redadas nocturnas	1			2	1		1				1	6	0,01
67	Manifestaciones	1		1	2		2						6	0,01
68	Arranches	1		1	1		1	1		1			6	0,01
69	Traslado de detenidos		1	1	1	1			1				5	0,01
70	Plagio		1	3	1								5	0,01
71	Detenido peligroso			1			1	1	1				4	0,01
72	Extorsión			2	1		1						4	0,01
73	Policía herido			1	1	1							3	0,01
74	Policía abandono servicio		1	1	1								3	0,01
75	Posible bomba					2		1					3	0,01
76	Vehículo policial accidentado		2										2	0,00
77	Policía enfermo		1					1					2	0,00
78	Cuartel Atacado											1	1	0,00
79	Homicidio				1								1	0,00
80	Fuga de presos		1										1	0,00
	<b>Total general</b>	<b>678</b>	<b>4485</b>	<b>5851</b>	<b>6060</b>	<b>5040</b>	<b>4423</b>	<b>4728</b>	<b>4443</b>	<b>5385</b>	<b>4794</b>	<b>5075</b>	<b>50962</b>	<b>100%</b>

Fuente: Servicio Integrado de Seguridad ECU911 centro local Loja

Elaborado por: Wilson Guzmán M

Anexo Nro. 8

Siniestros agencia nacional de tránsito (ANT) año 2014 a nivel nacional

**SINIESTROS POR CAUSAS PROBABLES A NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE -2014**

CAUSAS PROBABLES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL A DICIEMBRE - 2014	REPRESENTACIÓN	%
IMPERICIA E IMPRUDENCIA DEL CONDUCTOR	1.321	1.457	1990	1736	1.467	952	836	663	703	716	713	780	13.334		34,49
NO RESPETA LAS SEÑALES DE TRÁNSITO	248	286	238	219	333	905	846	779	943	1129	1019	1082	8.027		20,76
CAUSA DESCONOCIDA	248	58	65	379	644	687	390	182	0	0	0	0	2.653		6,86
EXCESO DE VELOCIDAD	193	215	246	375	283	393	417	350	379	344	346	351	3.892		10,07
EMBRIAGUEZ DEL CONDUCTOR	192	199	239	197	245	223	223	188	150	196	175	211	2.438		6,31
IMPRUDENCIA DEL PEATÓN	179	157	185	206	155	190	197	145	148	179	137	137	2.015		5,21
INVADIR CARRIL	151	0	30	149	168	80	173	100	168	327	286	292	1.924		4,98
MAL REBASAMIENTO	47	59	69	51	66	150	135	225	38	92	76	69	1.077		2,79
OTRAS CAUSAS	73	284	69	118	33	31	12	5	0	0	27	6	658		1,70
CASO FORTUITO	45	21	36	54	55	35	60	29	27	76	75	94	607		1,57
DAÑOS MECÁNICOS	20	17	31	16	37	38	40	19	31	22	35	87	393		1,02
FACTORES CLIMÁTICOS	38	14	50	20	43	23	11	15	36	89	88	69	496		1,28
CANSANCIO AL CONDUCIR	6	0	0	0	9	14	87	50	29	70	64	63	392		1,01
MAL ESTADO DE LA VÍA	21	8	11	9	21	11	12	15	19	10	38	19	194		0,50
SALIDA DE ANIMALES A LA VÍA	12	2	3	9	25	23	20	7	0	0	0	0	101		0,26
MAL ESTACIONAMIENTO	5	7	2	1	10	10	8	20	12	6	25	3	109		0,28
CALZADA RESVALADIZA	3	2	9	0	6	11	5	10	13	11	39	16	125		0,32
OBSTÁCULOS EN LA VÍA	2	0	1	0	12	5	9	7	0	0	0	0	36		0,09
EXCESO DE PESO Y VOLUMEN	2	0	0	0	8	3	10	11	3	15	18	20	90		0,23
EMBRIAGUEZ DEL PEATÓN	2	2	6	5	1	4	2	6	10	10	5	7	60		0,16
FALLAS DE ILUMINACIÓN	2	0	0	0	-	4	6	11	0	1	0	0	24		0,06
ENCANDILAMIENTO	2	0	1	0	3	1	3	3	0	0	0	0	13		0,03
<b>TOTAL</b>	<b>2.812</b>	<b>2.788</b>	<b>3281</b>	<b>3544</b>	<b>3624</b>	<b>3.793</b>	<b>3.502</b>	<b>2.840</b>	<b>2.709</b>	<b>3.293</b>	<b>3.166</b>	<b>3306</b>	<b>38.658</b>		<b>100,00</b>

Fuente: DNCTSV, CTE, EMOV - Cuenca, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, Agencia Metropolitana de Tránsito - Quito, Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, Municipio de Ambato, Municipio de Ibarra.

Elaboración: ANT, DEP; Quito, 06/01/2015



**Anexo Nro. 9**

## Presupuesto de implementación del Plan de responsabilidad social empresarial

<b>Campos de acción</b>	<b>Acciones</b>	<b>Área</b>	<b>Actividades</b>	<b>Instructor</b>	<b>Materiales</b>	<b>Total</b>
<b>Ambiental</b>	Establecer compromisos y modelos ambientales.	Administrativa y de operaciones	- Comunicación a nivel interno de la institución		100,00	100,00
	Plan de concienciación a todo el personal.		- Comunicación a nivel interno de la institución	800,00	60,00	860,00
	Campaña externa para que la ciudadanía conozca la importancia de cuidar el medio ambiente.	Comunicación	- Publicidad - Ferias - Entrega de afiches - Charlas		8600,00	8600,00
<b>Social</b>	Hacer buen uso de la línea única de emergencias 911	Comunicación	- Charlas a escuelas, colegios y universidades. - Charlas a dirigentes barriales - Charlas a gremios, asociaciones e instituciones públicas y privadas		1000,00	1000,00

	Concientización del consumo de alcohol	Comunicación e instituciones articuladas	- Charlas a escuelas, colegios y universidades. - Testimonios de personas que estuvieron inmersos en el alcohol.	100,00	1600	1700,00
	Conductores de vehículos más conscientes	Comunicación e instituciones articuladas	- Charlas a conductores de taxis, gremios de transportistas transporte urbano, transporte intercantonal e interprovincial.	600,00	1600,00	2200,00
<b>Gestión del equipo humano</b>	Crear un plan de carrera profesional	Talento humano	- Socialización personal operativo		100,00	100,00
	Charlas de motivación	Talento humano	- Charlas al personal operativo	2000,00	60,00	2060,00
	Apoyo psicológico	Talento humano	- Personal operativo	4800,00	100,0	4900,00
	Plan de prevención de enfermedades	Talento humano	- Charlas al personal operativo	1000,00	80,00	1080,00
	Plan de incentivos no económicos	Talento humano	- Personal operativo		100,00	100,00

Otros gastos movilidad, logística y actividades.				2000,00	800	2800,00
					<b>Total</b>	<b>25500,00</b>

**Anexo Nro. 10**

**Cronograma de actividades de implementación del plan de responsabilidad social empresarial**

Campos de acción	Acciones	Área	Actividades	Tiempo en semanas																							
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ambiental	Establecer compromisos y modelos ambientales.	Administrativa y de operaciones	Comunicación a nivel interno de la institución	█																							
	Plan de concienciación a todo el personal.		Comunicación a nivel interno de la institución		█																						
	Campaña externa para que la ciudadanía conozca la importancia de cuidar el medio ambiente.	Comunicación	- Publicidad - Ferias - Entrega de afiches - Charlas			█	█	█	█																		
Social	Hacer buen uso de la línea única de emergencias 911	Comunicación	- Charlas a escuelas, colegios y universidades.					█	█	█	█	█															
			- Charlas a dirigentes barriales										█	█													
			- Charlas a gremios, asociaciones e instituciones públicas y privadas												█	█	█	█	█								
	Concientización del consumo de alcohol	Comunicación e instituciones articuladas	- Charlas a escuelas, colegios y universidades.					█	█	█	█	█															
	Conductores de vehículos más conscientes	Comunicación e instituciones articuladas	Charlas a conductores de taxis, gremios de transportistas transporte urbano, transporte intercantonal e interprovincial.													█	█	█	█	█	█						
	Concientización para evitar		Campaña publicitaria para																	█	█	█	█	█	█		

