

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“ LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN
DISTRITAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DE LA
PROVINCIA DEL CARCHI ”**

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Magister en Administración Pública

Autor(a): Ximena Maricela Rodríguez Chalacán

Tutor(a): Msc. Luis Homero Viveros

Tulcán, 2023

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que: Rodríguez Chalacán Ximena Maricela con el número de cédula 040164720-1, maestrante de la segunda cohorte de Administración Pública, ha elaborado el trabajo de titulación: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DEL CARCHI ”**.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Titulación de Postgrado con RESOLUCIÓN N° 150-CSUP- 2020, por lo tanto, autorizo su presentación para la sustentación respectiva

f.....

Mcs. Luis Homero Viveros

DOCENTE EXAMINADOR TUTOR(A)

Tulcán, octubre de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye un requisito previo para la obtención del título de Magíster en Administración Pública.

Yo, Rodríguez Chalacán Ximena Maricela con cédula de identidad número 040164720-1 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f......

Msc. Luis Viveros

AUTOR

Tulcán, octubre de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Rodríguez Chalacán Ximena Maricela declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de titulación: “**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DEL CARCHI** ” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f.....

Rodríguez Chalacán Ximena Maricela

AUTOR(A)

Tulcán, octubre de 2023

AGRADECIMIENTO

Quiero iniciar, expresando mi agradecimiento muy sentido al Director de esta tesis, Msc. Luis Viveros, por su gran dedicación y apoyo que me ha brindado como tutor, por el respeto mutuo compartido a sugerencias e ideas, pero sobre todo por la efectividad en la dirección y el rigor que ha facilitado el desarrollo de esta investigación. Gracias infinitas por su confianza depositada en mi persona desde que cursé esta maestría en esta importante casona del saber.

De igual forma, un trabajo investigativo es siempre fruto de ideas y esfuerzos previos que merecen a otras personas, es así, que extendo mi sincero agradecimiento a la Ing. Gabriela Revelo y al Msc. Fausto Montenegro, docentes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por facilitarme sus ideas, su tiempo y brindarme atención a mis consultas referente a metodología de investigación, por la revisión minuciosa que se ha realizado a este texto, y sus valiosas e importantes sugerencias en mis momentos de dudas.

Como no, este trabajo investigativo fue también fruto del reconocimiento y apoyo vital que brindan las personas que me estiman y me aman, sin duda, el motor principal de fuerza y energía, animándome a crecer como persona y como profesional, me refiero, a mis padres y hermana, porque con ellos comparto mi vida plasmada en mis buenos y malos momentos y que sin duda son un aliento para seguir avanzando.

Pero, sobre todo, gracias a mis hijos y a mi esposo, por su infinito amor, por su paciencia, comprensión y solidaridad en este proceso académico, por el tiempo que me han concedido, quizá un tiempo robado a nuestra historia familiar, he de decir sin duda, que sin su apoyo esta superación profesional no se habría dado, por esto y más, este trabajo también es suyo.

A todos, infinitas gracias.

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo plasmado en esta tesis a Sofía y Sebastián, todo cuanto poseo y deseo está inspirado en mis amados hijos, pues a ustedes he de confiar mi motivación, mi alegría y todo este inmenso amor. Gracias a la vida por permitirme tener el don más hermoso el de ser su
MADRE.

ÍNDICE

RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
PROBLEMA.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3. JUSTIFICACIÓN	19
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	23
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	23
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	23
1.4.3. <i>Preguntas de Investigación</i>	23
I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	24
2.2. MARCO TEÓRICO.....	30
2.2.1. <i>Responsabilidad Social</i>	30
2.2.2 <i>Desempeño Institucional</i>	44
III. METODOLOGÍA.....	55
3.1. Descripción del área y grupo de estudio	55
3.2. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	55
3.2.1. <i>Enfoque</i>	55
3.1.2. Tipo de Investigación.....	56
3.1.3. <i>Hipótesis</i>	57
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	57
3.3.1. <i>Definición de variables</i>	57

3.3.2. <i>Operacionalización de variables</i>	60
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	64
3.4.2. <i>Técnicas e Instrumentos de investigación</i>	65
3.4.1. <i>Análisis Estadístico</i>	66
3.5.1 <i>Población y muestra</i>	74
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	77
4.1. RESULTADOS	77
4.1.2. <i>Encuestas aplicadas tanto a usuarios como funcionarios de la organización muestra de estudio.</i>	78
4.2. DISCUSIÓN.....	148
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	153
5.1. CONCLUSIONES	153
5.2. RECOMENDACIONES	156
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	159
V. ANEXOS	164

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución por régimen laboral	54
Tabla 2. Operalización de variables	61
Tabla 3. DIMENSIÓN 1.- Comportamiento continuo.....	68
Tabla 4. DIMENSIÓN 2.- Ética laboral	68
Tabla 5. DIMENSIÓN. - Grupo de interés – cliente	69
Tabla 6. DIMENSIÓN. – Político.....	69
Tabla 7. DIMENSIÓN. – Sostenibilidad	70
Tabla 8. DIMENSIÓN. – Respeto a los derechos humanos	70
Tabla 9. DIMENSIÓN. – Grupo de interés con respecto a los empleados.....	71
Tabla 10. DIMENSIÓN. – Comunicación Ambiental.....	71
Tabla 11. DIMENSIÓN. – Legal.....	72
Tabla 12. Prueba Rho de Spearman, correlación de variables.....	73
Tabla 13. Análisis estadístico de la fiabilidad de los ítems (52) que componen el instrumento de investigación (encuesta).....	77
Tabla 14. Análisis de Alfa Cronbacg.....	77
Tabla 15. Plan Responsabilidad Social en el MTOP Carchi.....	134
Tabla 16. Propuesta de mejora institucional RSE.....	145

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Piramidal en RSE, Henry Carroll.	34
Figura 2. Tres tipos de efectos en la organización.....	43
Figura 3. Fases del proceso de planificación estratégica	49
Figura 4. Responsables de la aprobación y en proveer recursos	53
Figura 5. Mejora de la calidad de los servicios.....	79
Figura 6. Calidad de los productos o servicios ofertados	80
Figura 7. Nivel del rendimiento laboral.....	81
Figura 8. Servicios ofertados por la organización	82
Figura 9. Personal competente.....	83
Figura 10. Recomendar el servicio	84
Figura 11. Cumplimiento de obligaciones con los proveedores.....	85
Figura 12. La institución y la ética	86
Figura 13. Comportamiento de la institución	87
Figura 14. Código de ética.....	88
Figura 15. Principios éticos	89
Figura 16. Valores de la organización y de sus funcionarios	90
Figura 17. Institución proporciona información veraz	91
Figura 18. Canales institucionales de comunicación	92
Figura 19. Información confidencial	93
Figura 20. Prestación de servicios	94
Figura 21. Atención prioritaria	95
Figura 22. Señalética útil	96
Figura 23. Comunicación abierta.....	97
Figura 24. Bienestar de la sociedad	98
Figura 25. Necesidad de la sociedad.....	99
Figura 26. Apoyo a organismos no gubernamentales.....	100
Figura 27. Oportunidad de empleo	101
Figura 28. Proyectos de investigación	102
Figura 29. Equidad de género	103
Figura 30. Cumplimiento de los derechos humanos.....	104

Figura 31. Instalaciones seguras	105
Figura 32. Políticas institucionales de acoso laboral	106
Figura 33. Políticas institucionales en contra del acoso sexual	107
Figura 34. Equilibrio familiar y profesional	108
Figura 35. Horarios flexibles	109
Figura 36. Programas de reciclaje.....	110
Figura 37. Impactos medioambientales	111
Figura 38. Emisiones contaminantes	112
Figura 39. Lubricantes usados	113
Figura 40. Llantas usadas.....	114
Figura 41. Prácticas ambientales	115
Figura 42. Campañas cuidado del medio ambiente	116
Figura 43. Campañas cuidado al medio ambiente usuarios.....	117
Figura 44. Institución eco amigable.....	118
Figura 45. Intervención de usuarios en el proceso de rendición de cuentas	119
Figura 46. Intervención de autoridades en el proceso de rendición de cuentas.....	120
Figura 47. Rendición de cuentas y desarrollo institucional	121
Figura 48. Rendición de cuentas y desarrollo local	122
Figura 49. Rendición de cuentas y desarrollo ambiental	123
Figura 50. Rendición de cuentas y planificación estratégica institucional	124
Figura 51. Base legal	125
Figura 52. Diseño de plan de RSE.....	127

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta Predefensa Trabajo de Titulación	164
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	165
Anexo 3. Preguntas de encuestas aplicadas a usuarios del servicio ofertado por la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en la provincia de Carchi	167

RESUMEN

La implementación de prácticas de Responsabilidad Social es un asunto pendiente en la administración pública ecuatoriana, además, su incidencia en el mejoramiento del desempeño de los funcionarios nacionales no ha sido estudiada a profundidad. El objetivo de la investigación es diseñar un modelo de gestión de la Responsabilidad Social, que pueda servir como referencia teórica y de aplicación real en el ámbito institucional. La investigación tiene enfoque cuantitativo, es de tipo descriptivo y de corte transversal. Se aplicaron cuestionarios a usuarios y funcionarios en las áreas de mantenimiento, rehabilitación y construcción de la red vial estatal en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en la provincia del Carchi. A partir del cálculo del Alfa de Cronbach, con un valor de 0.879, demuestra que fue factible hallar una alta consistencia interna. Con respecto a la Responsabilidad Social, la mayoría de encuestados convergen en que la Dirección Distrital busca el mejoramiento de la calidad del servicio para la atención a usuarios y la institucionalización de un comportamiento ético, no obstante, se hallaron desacuerdos sobre prácticas institucionales que incumplen el respeto hacia los derechos ciudadanos y el medio ambiente. Se concluye que existe la necesidad de mejorar normas y rutinas relacionadas con la sostenibilidad, la comunicación y la garantía de los derechos humanos para optimizar el desempeño global de los funcionarios, elementos que se hallan insertos en la propuesta de mejora de Responsabilidad Social.

Palabras claves: Responsabilidad Social – Desempeño institucional – Administración Pública – Planificación Estratégica Institucional.

ABSTRACT

The implementation of Social Responsibility practices is a pending issue in the Ecuadorian public administration; furthermore, its impact on improving the performance of national officials has not been studied in depth. The objective of the research is to design a Social Responsibility management model, which can serve as a theoretical reference and real application in the institutional field. The research has a quantitative approach, is descriptive and cross-sectional. Questionnaires were applied to users and officials in the areas of maintenance, rehabilitation and construction of the state road network in the District Directorate of the Ministry of Transportation and Public Works in the province of Carchi. From the calculation of Cronbach's Alpha, with a value of 0.879, it shows that it was feasible to find high internal consistency. With respect to Social Responsibility, the majority of respondents agree that the District Management seeks to improve the quality of service for customer service and the institutionalization of ethical behavior; however, disagreements were found regarding institutional practices that do not comply with the respect for citizen rights and the environment. It is concluded that there is a need to improve standards and routines related to sustainability, communication, and the guarantee of human rights to optimize the overall performance of officials, elements that are included in the proposal to improve Social Responsibility.

Keywords: Social Responsibility – Institutional Performance – Public Administration – Institutional Strategic Planning.

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como consecuencia del auge de la era de la globalización, la administración pública se ve fuertemente ligada a la Gobernanza, a la implementación de modelos estratégicos institucionales sostenibles y ante todo la responsabilidad social. Según, Ki-Moon (2008), en reunión de la Organización de las Naciones Unidas ONU, con empresarios mexicanos, considera a la responsabilidad social como una situación en que “las empresas trabajan duro para respetar los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la gobernabilidad corporativa, podemos confiar que habrá progresos en la lucha para mejorar nuestra sociedad y nuestro mundo” (ONU, 2008, pág.1), constituyendo así un tema de desafío para las diferentes organizaciones las cuales deben de estar adaptadas a diferentes cambios en su entorno social, y de ser el caso incurrirán en procesos de modificaciones en sus estructuras y estrategias institucionales.

La Responsabilidad Social,¹ RS, necesariamente tiene que interactuar con la ética, partiendo desde el punto de vista de que la ética es considerada como una conducta reflexiva la cual estará destinada a la toma de decisiones justas, siendo entonces la RS una forma de gestión basada en la toma de decisiones equitativas y prudentes. La ética está compuesta por dos tipos de bienes, internos y externos, sean estos productos o servicios ofertados por la organización, estos dos tipos de ética se encuentran vinculados con la organización empresarial o administrativa.

Se considera que existe una clasificación dentro del ámbito interno como accionistas, servidores públicos, trabajadores, y en el ámbito externo se encuentran los clientes, mercado, consumidores, medio ambiente etc., donde las dos partes cuenta como importante su interacción en beneficio del crecimiento y desarrollo organizacional.

¹ La Responsabilidad Social, RS, es el conjunto de prácticas institucionales orientadas al respeto del medio ambiente y la garantía de derechos humanos, comúnmente estandarizadas o recomendadas por organismos internacionales. Por otro lado, responsabilidad social, es un concepto con alta abstracción, sin aterrizar en lineamientos específicos de aplicación práctica por organizaciones.

La RS, es la tarea de identificar problemas de interés social como: el ambiente, las necesidades básicas insatisfechas de la población, analfabetismo, entre otras, donde tienen que ver directamente con empresas privadas, estado, unidades educativas, cuyo fin es emprender acciones que coadyuven al aporte de soluciones ligadas a la sostenibilidad, transparencia y ética por parte del individuo y su entorno (Viteri, 2010).

La función ejecutiva estatal no se encuentra exenta a la incorporación de temas de sustentabilidad, en el cumplimiento de objetivos del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Ecuador, los cuales se encuentran dentro de la planificación estratégica institucional, organizaciones estatales que al ser de propiedad de todos los ciudadanos, componen un bien común, con una mayor responsabilidad dentro de lo que corresponde a la eficiencia y eficacia de la administración de los recursos estatales y con el nexo con la parte social a la hora de brindar un bien o servicio de calidad y calidez, en materia de vialidad estatal.

Sin embargo, también hay que enfatizar que las organizaciones públicas se ven enfrentadas a un sinnúmero de dificultades como, por ejemplo: entornos de corrupción, procesos administrativos lentos, deficiencia de la capacidad del talento humano, cuyo propietario último es el ciudadano, el cual se encuentra bastante alejado al tomador de decisiones de la organización, es ahí donde surge la necesidad de analizar la ineficacia de las políticas públicas en su papel del que hacer social. Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 278 manifiesta: “Producir intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental” (pág. 90).

Es importante tomar ejemplos claves de otros países que han tenido éxito, como empresas públicas eficientes y destacadas en su transparencia y agregadoras de valor, como el Plan de Acción de Responsabilidad Social 2015-2018 de Chile, donde los integrantes del Sistema De Empresas Públicas, SEP, definieron una política común basada en el bienestar laboral, aporte al desarrollo local, cuidado del ambiente y la innovación, sin duda un modelo ejemplar para países en vías de desarrollo como lo es el Ecuador, como alternativa de reivindicar su óptima gestión por resultados.

En el territorio ecuatoriano, existen apenas nueve administraciones estatales que se han comprometido en instaurar planes de RS, como: Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Municipal de agua potable de Guayaquil, TAME (institución suspendida sus operaciones) entre otras, evidenciando que no existe aún una alta demanda del compromiso institucional estatal, lo que demuestra la existencia de un escaso desarrollo en sus planes estratégicos y objetivos de mejora y por ende de desarrollo social económico con su entorno como ambiente, consumidores, clientes, servidores públicos entre otros (Vidal, 2020, pág. 12) .

La Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi, es una institución gubernamental pública, de servicios en temas de vialidad como: “entidad rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal, formula, implementa y evalúa políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos que garantizan una red de Transporte seguro y competitivo, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico del País” (PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL MTOP, 2021, pág. 3).

Esta institución como otras enfrenta problemas como, por ejemplo: lucha contra la corrupción, la dificultad económica, entre otras, a lo cual, la organización busca transparentar su accionar dentro de lo que establece la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES (2017), precisamente en uno de sus objetivos estratégicos institucional señala: “Objetivo 8: Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social” (MTOP, 2019-2021, pág. 21), tomando en cuenta que esta institución interactúa su trabajo de manera directa con una red de instituciones y entidades afines, usuarios y actores que representan al sector de transporte a los cuales deben una explicación del actuar institucional, del conocimiento en la creación, desarrollo e implementación de sistemas basados en los usuarios, como fuente principal de información estratégica de manera oportuna y fiable lo cual aportará a la toma de decisiones y cumplir con la misión y visión institucional.

“El término de RSE en Ecuador, este es un concepto relativamente *nuevo* y a pesar de que ya es de interés público, la gran parte de organizaciones no cuenta aún con estrategias y proyectos de Responsabilidad Social Empresarial” (Olmedo, pág. 52). Hay que tener en cuenta, que el término de RSE es novedoso y tanto su concepto, como su aplicación evoluciona a través del

tiempo, más, sin embargo, las empresas u organizaciones buscan ampliar una integración voluntaria como reacción a las necesidades sociales y ambientales, es decir, para ser una organización empresarial responsable dentro del ámbito social deben poseer una práctica voluntaria y sostenible.

La ONU en el 2015, aprueba la agenda 2030 en base al desarrollo sostenible, sin duda una iniciativa para que los diferentes estados y gobiernos de los países traten de enrumbar el camino de mejorar sus condiciones de vida, esta agenda cuenta con un total de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, cuyo propósito en general es erradicar la pobreza en el mundo, mejoras del sistema de educación entre otros, con metas puntuales que deberán ser alcanzadas por los países dentro de los siguientes 15 años.

De ahí que surge la necesidad de que los gobiernos se interrelacionen con el sector privado y con la parte social en general, tomando en cuenta, que en los ODS 16 y 17 se vinculan directamente con la responsabilidad social, para promover el desarrollo de sociedades más justas, pacíficas e inclusivas y afianzar una alianza mundial. En el ámbito internacional se desarrollan planes de acción para alcanzar esos estándares de sostenibilidad que la ONU exige, por ejemplo, en 1997 Ámsterdam y los países bajos conjuntamente con el programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente implementan una iniciativa de Reporte Global o más conocido como *Global Reporting initiative* como una institución independiente para evaluar un estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social (GLOBAL INIATIVE REPORTING, 1997). El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, es otra institución que aporta buenas iniciativas de estándares y medición de impactos socioeconómicos ambientales lo mismo que hace la Asociación Española de Contabilidad (AECA).

En el aspecto legal, la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, tiene como prioridad prestar servicios a la comunidad cumpliendo con los principios de eficacia, eficiencia y transparencia dentro de sus planes, programas y proyectos establecidos por el poder ejecutivo con metas e informes de gestión los cuales incluirán indicadores, con lo que se enfatiza en la

consecución de confiabilidad de la información pública a través de la difusión de los diferentes portales web de gobierno.

De igual forma, otro mecanismo implementado por el Gobierno Ecuatoriano es la rendición de cuentas a través del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, según lo que estipula la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP en su Art. 7 establece, “ Clasificación y Conservación de la Información.- Con la finalidad de garantizar la difusión y acceso a la información histórica que haya sido publicada en el portal institucional, el link de Transparencia deberá conservar la información publicada cada mes de cada uno de los literales que comprende el Art. 7 de la Ley, clasificada en un link por cada año de ejercicio fiscal” (DEFENSORÍA DEL PUEBLO, 2015).

Es decir, las instituciones gubernamentales del Ecuador se encuentran normadas y reguladas bajo un marco jurídico, el cual contiene procedimientos de gestión pública con indicadores, para un buen seguimiento y control óptimo de resultados finales, procesos que todas las entidades públicas deberían cumplirlo a cabalidad. En el año 2010 se implementa la plataforma digital Gobierno por Resultados GPR, herramienta con la cual el sector público tienen como tarea generar buenas prácticas de responsabilidad social, como mejora de ejecución del presupuesto estatal, orientación de las instituciones a la calidad de la toma decisiones, y afianzar lazos de colaboración interinstitucional, reduciendo procesos burocráticos exhaustos, es decir se trata de un proceso de responsabilidad social direccionado a tanto actores sociales internos y externos (SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 2011).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre Responsabilidad Social y el Desempeño de la Dirección Distrital de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Es de vital importancia que principalmente el Gobierno y todo su poder ejecutivo desconcentrado, conozcan cómo se estructuran sus instituciones, cuáles son sus competencias, cuáles son sus funciones, mejoras de procesos, etc., con el fin de determinar estrategias óptimas

las cuales participen para que los resultados obtenidos sean cada vez mejores. De ahí que también, surge la necesidad y la importancia de conocer como la responsabilidad social puede ser aplicada en el ámbito público, tomando en cuenta de que el sector empresarial privado a significado de gran ayuda como un enfoque de desarrollo institucional y de mejora en la efectividad del cumplimiento de las funciones administrativas para la mejora de la gestión pública, ya que un limitante de ésta, sin duda, es el seguir manteniendo una gerencia burócrata tradicional.

Entonces, la responsabilidad social dentro del sector público a pesar de que se trata de un nuevo enfoque o teoría a aplicar, promoverá en sus funcionarios, revisar siempre los objetivos y metas de las diferentes carteras de estado, donde el desempeño de los servidores públicos se encuentre dentro de un concepto social y eficazmente responsable, ya que con su gestión y mejora continua se satisface las necesidades de la ciudadanía como clientes principales para el Estado de turno y esto a su vez contribuye de forma positiva al desarrollo socioeconómico del país.

Por lo tanto, el presente trabajo, busca la implantación de ciertas medidas convenientes y adecuadas dentro del entorno organizacional en beneficio de la parte social, a la cual deben rendir cuentas de las gestiones realizadas, poder potenciar las fortalezas y eliminar las debilidades institucionales, para lo cual, el establecer un plan de acción ejecutable y que sea flexible con metas alcanzables dentro de una política pública, cuya esencia textual enmarca el fomento de la transparencia, a través de la aplicación de herramientas que impulsen la participación ciudadana, el libre acceso a la información pública y una clara rendición de cuentas, por lo que es importante basarse en el Plan Nacional de Desarrollo (PND 2017-2021), de forma directa con el objetivo Nro. 8 Donde busca “Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social” y que a su vez se desgaja otros objetivos los cuales impulsan a “fomentar practicas socialmente responsables en la gestión pública, como aporte significativo para el funcionamiento general y mejorar los procesos en la institución, generando confianza y valor agregado en la implementación de acciones beneficiosas a la ciudadanía” (SENPLADES, 2017).

De igual forma, otro punto importante a considerar es el control interno como un proceso orientado a cumplir a cabalidad las normas jurídicas, los procesos técnicos y administrativos, donde debe primar la eficacia y la eficiencia de las funciones de la entidad, con el fin de generar

confiabilidad en la información, como también en la admisión de medidas y opciones para la corrección de falencias o deficiencias del control (Contraloría General del Estado, 2021).

El incumplimiento al contexto normativo, jurídico y de desarrollo analizado anteriormente, repercutiría en las acciones originadas dentro de las instituciones públicas, y directamente recae en la ejecución del presupuesto anual, generándose aspectos negativos, como un mal uso o mala inversión de la asignación económica presupuestaria asignada anualmente para las instituciones, lo que generaría la no optimización de recursos, bienes de larga duración los cuales no son ocupados, así como también gastos innecesarios a la hora de adquirir bienes por necesidad personal mas no institucional.

Por lo que, la responsabilidad social no se la debe ver como una obligación transmitida por parte del Gobierno sino como un tema de adopción voluntaria de las organizaciones en general sean públicas o privadas, y por ende de sus servidores o colaboradores, con el fin de que esta herramienta permita innovar la gestión generando un impacto en la institucionalidad para que se involucre de forma positiva dentro de contextos sociales, económicos y del ambiente, el objetivo entonces de las instituciones es de mejorar sus procesos, generar confianza, para recuperar esa imagen importante para el sector público.

Una vez levantada la información en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en la Provincia de Carchi, permitió analizar los fundamentos para el diagnóstico institucional, establecidos en la Planificación Estratégica Institucional 2021-2025, cuyos ejes fundamentales son la Planificación, Talento Humano, Tecnologías de la Información, Estructura Organizacional, Procesos y Procedimientos, y que precisamente en la misma planificación institucional en el análisis FODA, se publica el estado actual de las relaciones de la organización con su entorno interno y externo, a fin de desarrollar objetivos y establecer indicadores para el cumplimiento de metas y estrategias de mejora institucional, llama la atención las debilidades de la organización, a continuación detalladas:

Estatuto Orgánico del MTOP vigente, no refleja la realidad institucional. - Desactualizada e incompleta información técnica en las unidades sustantivas para la ejecución de

proyectos, no permite la toma de decisiones oportunas. - Actual normativa interna del MTOP para administración de talento humano desactualizada y gestión por procesos de unidades adjetivas y sustantivas parcialmente levantados - Cambio de autoridades genera la rotación de personal y discontinuidad en los procesos y proyectos. - Limitados recursos para el cumplimiento de los objetivos institucionales. - Deficitaria coordinación y articulación interna con entidades adscritas y relacionadas. - Discontinuidad en capacitación al personal en todas las áreas de la institución. - Deficiente control y conservación de los bienes institucionales, repercute en el logro de los objetivos y metas, así como en la razonabilidad financiera del MTOP. - Rotación y falta de personal técnico, genera el débil alineamiento e identificación del talento humano con los objetivos y proyectos estratégicos del MTOP. - Débil y limitada gestión desconcentrada de la entidad a nivel nacional. - Escasa interacción y/o extemporánea socialización en las diferentes etapas de proyectos u obras con los afectados, actores y población local, retrasan, suspenden o impiden la ejecución de los proyectos en territorio. - Disponibilidad parcial o desactualización de planes de riesgos institucional y sectorial y escasa cultura de prevención, como eje transversal en los proyectos, servicios u obras. (MTOP, 2019-2021)

La identificación de este tipo de problemas y/o debilidades organizacionales, sumado al hecho de que la institución habla de desarrollo sostenible con el medio que le rodea, denota que dentro de la planificación institucional no refleja ningún objetivo e indicador en torno a RS, todo esto contribuyó a definir acciones de mejoramiento institucional, en las cuales interactúen los diferentes grupos de interés y el entorno social, y estos sean el centro de atención esencial con miras a una gestión en la administración pública que augure mejores oportunidades para el servicio ofertado por la Dirección Distrital del MTOP Carchi, ya que la información levantada a través de la aplicación de la encuesta a funcionarios y usuarios de la organización, han demostrado el bajo nivel de aplicación de prácticas de RSE; a lo cual, nace la necesidad de implementar aportes de mejoras institucionales que a más de incidir en la mejora de las condiciones laborales de sus funcionarios, contribuya en la preservación del entorno ambiental y a los sujetos involucrados.

El diseño del plan de RS en la Dirección Distrital del MTOP Carchi, se enfoca al desarrollo de una técnica de gestión a fin de garantizar la situación laboral de la organización y a su vez el mejoramiento de las relaciones con los stakeholders generando así un equilibrio medioambiental y una mejora en el desempeño organizacional.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Diseñar un modelo de gestión de la Responsabilidad Social, que pueda servir como referencia teórica y de aplicación real en el ámbito institucional.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de aplicación de la Responsabilidad Social en la gestión de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la Provincia del Carchi.
- Establecer el nivel de desempeño de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la Provincia del Carchi.
- Analizar la relación entre la Responsabilidad Social y el desempeño en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi, para el diseño de una propuesta que mejore la situación actual.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el nivel de aplicación de la Responsabilidad Social en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi?
- ¿Qué instrumento de Responsabilidad Social es posible aplicar en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi?

I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

En la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid), específicamente en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Benigno (2015) realizó un estudio con el fin de establecer la responsabilidad social en la administración pública tomando como referencia las normas de buen gobierno en la ley 19-2013 del 9 de diciembre, cuyo objeto de estudio fue comprobar la incorporación de la responsabilidad social dentro del diario quehacer de la administración pública de España, dejando a un lado en este estudio lo que corresponde a las empresas privadas, como se dijo anteriormente esta temática se basó en el marco de la ley 19/2013 del 09 de diciembre, en análisis en temas de buen gobierno, de transparencia y al buen acceso a la información pública.

Esta investigación se centró en dar respuestas al objetivo general, de analizar cómo se incorporó la RS en las actividades de gestión dentro de la administración pública en España, así mismo como estas actividades incidieron en el desempeño en concordancia a lo que se encuentran reguladas en la ley 19/2013, por lo que los objetivos específicos para esta investigación son, de analizar la normativa existente de la legislación española y examinar la política del gobierno de España sobre responsabilidad social a partir del año 2006. Según el estudio explica, que en España el gobierno plantea amplias iniciativas para acoger las prácticas de la responsabilidad social dentro de su organización interna, donde han encontrado manifestaciones concretas de la aplicación de contenidos sobre RS en estas organizaciones públicas sobre todo cuando topan temas de contratación administrativa, gestión medioambiental, buen gobierno e introducción de cláusulas sociales.

Así también, en España tanto el Ministerio de Defensa como otros municipios, haciendas públicas y diputaciones provinciales en torno al cumplimiento de RS, manejan memorias de sostenibilidad de RS al igual, es decir, España para su administración pública destaca la competencia del cumplimiento de conductas relacionadas con responsabilidad de altos cargos, donde lo funcionarios públicos vinculan los gastos dentro de un procedimiento

sancionador, con el fin de mejorar la eficiencia del empleado y del cumplimiento de metas institucionales, y pues obviamente incorporando a su función el sentido de responsabilidad social. El trabajo investigativo propone la elaboración de memorias anuales de RS en todas las instituciones públicas al igual como lo hace el Ministerio de Defensa, como también, diseñar un plan de formación de carácter transversal (múltiples subtemas) en RS y un buen gobierno corporativo en la administración pública en general de España el cual debe de estar enfocado a los servidores públicos.

Cueto (2021), a través de su artículo científico titulado “Responsabilidad Social en la Administración Pública y Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión” manifiesta que la RS, más allá de un cumplimiento de la ley en torno a competencias, se trata de un compromiso personal y voluntario, con el fin de atender las necesidades de los grupos sociales dentro de aspectos sociales, económicos y ambientales. Según el aporte de este artículo científico manifiesta que la incorporación de la RS en las instituciones públicas puede servir para:

a.- Aprovechar el comportamiento público responsable como ventaja competitiva. (Enfoque instrumental). b.-Fortalecer el poder de la corporación en la sociedad y su uso responsable en la política. (Enfoque político). c.- Alinear la organización pública con las demandas de sus stakeholders. (Enfoque de grupos de interés). d.- Desarrollar la responsabilidad ética de las organizaciones públicas frente a la sociedad. (Enfoque ético). e.- Incrementar o reforzar la legitimación y confianza en el sector público, incluso de su reputación y liderazgo ante la sociedad y sus grupos de interés, en cuanto a sus roles y prácticas “poliédricas” con las que interactúa a nivel de gobernanza, empleabilidad, contratación, aprovisionamiento, consumo, inversión y financiación. (Enfoque poliédrico). (Cueto, 2021, pág.1)

Es necesario considerar las iniciativas en los diferentes escenarios internacionales como por ejemplo, la Agenda 21 del Pacto Mundial instaurado por las Naciones Unidas, la Unión Europea cuando trazó las líneas dentro del pacto Libro verde como temática fundamental la RS, con el fin de alcanzar la sostenibilidad, tomando en cuenta que esta temática más la experiencia

española sobre las políticas públicas de RS, apuntan a la innovación de una conceptualización el cual interactúe dentro de un marco legal del sector público e impulse la sostenibilidad colectiva.

Carvajal (2020), en su estudio denominado “Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú” cuyo objetivo fue establecer la relación entre responsabilidad social y el rendimiento laboral en los empleados de los diferentes programas sociales de Perú, específicamente de Lima. Se trató de una investigación de tipo no experimental, en la cual el autor empleó técnicas de investigación como encuestas sobre la RS y el rendimiento laboral, cuyos resultados indican que las variables tienen correlación altamente importante. El gobierno de Perú es consciente de la necesidad de implementar nuevas estrategias las cuales garanticen inclusión social, de hecho, su política pública social está enfocada en la elaboración presupuestal por resultados o también conocida comúnmente como gestión por resultados, cuyo fin es minimizar gastos y optimizar recursos públicos seguidos de una evaluación constante, como elementos claves para asegurar la eficiencia y la transparencia de la función gubernamental. Tomando en cuenta de que el nivel de tecnología avanza a pasos agigantados y que en esta era de globalización, los individuos y por ende las empresas sean públicas o privadas, tienen que asumir buenas actitudes con el afán de establecer una relación positiva dentro de esa interacción institucional.

La SENPLADES (2017), lleva a cabo planes de diálogos en búsqueda de igualdad y justicia social, además, esta institución conserva relaciones transparentes con actores públicos de diferentes gobiernos locales, con los que se interactúa los planes de ordenamiento territorial y ayudan a que otras organizaciones públicas operen en el cumplimiento de un marco jurídico acorde, la investigadora establece para la tabulación de datos obtenidos en encuesta aplicada a través del establecimiento de un ranking, el cual denota como evidencia de materias importantes a topar dentro de la responsabilidad social (gobernanza de la organización, derechos humanos, relaciones laborales, participación activa y desarrollo de la comunidad, medio ambiente) en esta importante institución pública, donde se detecta fortalezas y debilidades institucionales a afianzar como por ejemplo, códigos de conducta y planes éticos de formación, donde se involucre a los *stakeholders* con un plan de acción el cual contenga metas e indicadores bien definidos lo cual permita valorar el cumplimiento o no de las acciones implementadas por la organización.

Vélez, Jaramillo y Giraldo (2018), estudiantes de la Facultad de Salud de la Universidad de Caldas, Manizales, publicaron una revista científica titulada *Docencia – servicio: responsabilidad social en la formación del talento humano en salud en Colombia*, cuyo objetivo principal fue el de analizar la relación que mantiene la docencia con el servicio, como responsabilidad social en la formación del talento humano tomando en cuenta de que esta relación de teoría y práctica debe ser un tema de análisis permanente (pág. 55).

En el año 2021 se realizó un estudio denominado “Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización” (Oscoco, 2021), en cuyo trabajo se considera principalmente las variables como son RS y satisfacción laboral, con el fin de determinar si existe relación entre estas dos variables y de cómo influye la incorporación de planes, proyectos o programas de responsabilidad social en la medición de la satisfacción laboral. Se trata de un estudio de tipo descriptivo comparativo de corte trasversal donde se analizan dos muestras, esta investigación fue aplicada a una empresa privada conformada por 300 empleados, donde se toma como muestra a 20 trabajadores con características de labor similar. Se considera también los resultados de evaluación mensual de desempeño de los funcionarios, donde se evidenció la participación de un programa de bienestar social y la no participación de ese programa como muestras de investigación conformada por diez trabajadores para cada muestra. Para la evaluación se considera el modelo bi-factorial de Herzber, dentro de lo que corresponde la escala general de satisfacción laboral, la cual mide los factores intrínsecos responsables de la satisfacción y los factores extrínsecos.

A través de una encuesta aplicada al personal de la empresa se analiza la satisfacción general de los programas de responsabilidad social donde se evidencia que existen diferencias lo cual le permite al autor aceptar la hipótesis planteada por lo que obviamente los programas de RS aumentan los índices de satisfacción laboral. Además, el autor recomienda “Promover las prácticas de responsabilidad social en las organizaciones dando a conocer los beneficios y los resultados favorables que esta estrategia de gestión viene recibiendo en su desarrollo”. (Oscoco, 2021, pág. 11). Entonces cuán importante radica la tarea de los directivos de las instituciones, el sensibilizar

a sus funcionarios a la participación activa en las iniciativas de responsabilidad social a implementar en sus organizaciones.

Como análisis de Responsabilidad Social en el Ecuador, Carlos Villacís (2016), estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, publica su artículo científico en el cual a través de la metodología utilizada como es el de análisis-síntesis, estudia la parte teórica de la RS del Ecuador y los cambios que se han generado a partir de la vigencia de la constitución del 2008, importante analizar el tema desde el punto de vista que la población aumenta considerablemente por lo que en materia de cumplimiento de servicios básicos sociales como vivienda, educación, vialidad, salud etc. Deben de ser temas prioritarios y de interés del gobierno central a través de sus dependencias (ministerios, secretarías de gobierno, GADs), constituye por tanto la RS como mecanismo de desarrollo socio económico de la población ecuatoriana.

La RS en Ecuador se da como un modelo de gestión especial a través de las corporaciones multinacionales quienes dieron la iniciativa de incorporar cambios y estrategias, sobre todo respetando el tema medioambiental, es así que dentro del Plan Nacional del Buen Vivir y la Constitución Ecuatoriana aprobada en el año 2008, cuya visión también está en proyectar al Ecuador con un relacionamiento entre los seres humanos con la responsabilidad social, el compromiso ético, pero sobre todo con el cuidado del entorno ambiental. Dentro del sector privado existe el Instituto de Responsabilidad Social IRSE, una organización sin fines de lucro cuyo “ideal es el perfeccionamiento social a través del humanismo auténtico y solidario” (INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, 2021).

El análisis del autor es claro a la hora de explicar que el cumplimiento de la responsabilidad social debe de ser aceptado dentro de las organizaciones no como una exigencia sino por voluntad y acción propia, teniendo en cuenta que la ética y la conciencia empresarial es la carta de presentación en la competencia del mercado pero sobre todo como corresponsabilidad social, dentro de la legislación ecuatoriana el tema es limitado, razón por la cual las prácticas sostenibles mostrarán la conciencia social.

Stakeholders, responsabilidad social en Ecuador, es una revista científica cuyos autores Cristian Moran y colaboradores (2016), quienes enfocan a la responsabilidad social como un modelo clave de gestión para la construcción del mejoramiento social, financiero y ambiental y con ello el logro de objetivos institucionales, los autores realizan un análisis comparativo de países latinoamericanos frente a la RS, Chile, Colombia y Ecuador intervienen en el análisis de acuerdo a la implantación de variables como: el estado de la RS (Ecuador, presenta casos aislados de aplicación de RS), a que se debe la implementación de la RS (Ecuador, debería incorporar este tema por requerimientos de las competencias multinacionales y la globalización), participación ISO 26000 (Chile 13.30 % de participantes, Colombia 7.71% participantes y Ecuador con 1.60% participantes). Posición de los *stakeholders* (Ecuador frente a la RSE es frágil, los consumidores y empleados no están ni siquiera organizados), en cuanto a financiamiento de fundación AVINA (Chile asciende a un millón con 20 iniciativas apoyadas, Colombia quinientos mil con 10 iniciativas apoyadas y Ecuador con un millón y 10 iniciativas apoyadas) (Morán C, 2016, pág. 24-25).

En el artículo se exponen los avances pero también las debilidades, falencias y retrocesos en RS en Latinoamérica específicamente en Ecuador, donde según el análisis de los autores en este país si existe la vinculación entre las organizaciones y los stakeholders como agregadores de valor institucional en lo económico y social, de ahí que el éxito organizacional dependerá de su actuar y preocupación en su talento humano, por la sociedad y su ecosistema, no olvidemos como en el análisis comparativo de RS entre países de Chile, Colombia y Ecuador, el tercer país tiene casos muy aislado de proyectos, planes y programas de RS.

Referente al planteamiento de una “Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP” (Vidal, 2020, pág. 52), realiza un estudio a la empresa pública Correos del Ecuador enfocada a la Responsabilidad Social como política aplicable a la administración pública y lograr el desarrollo sostenible deseado, luego de aplicar una investigación descriptiva enfocada a conocer cómo se encuentra conformada la institución, aplica encuestas a los funcionarios con el fin de contar con una situación real y actual de la organización y con el objetivo de diseñar un Plan de RS, que permita a la empresa iniciar su paso al desarrollo sostenible.

“Se concluyó que el éxito del Plan de RSE diseñado dependerá del nivel de compromiso que la alta gerencia asuma en este aspecto para apoyar la formación de un Comité de RSE cuyos esfuerzos se enfoquen en lograr una correcta implementación interna” (Vidal, 2020, pág. 5).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Responsabilidad Social.

Para entender el término de RS es importante hacer memoria a los años veinte del anterior siglo, donde el sector empresarial tuvo una depresión económica fuerte y que específicamente el 10 de mayo del año 1940 rige la conocida Declaración de Filadelfia en la cual se centra la atención en temas básicos como la relación entre las organizaciones empresariales y sus empleados, para esto se determinan principios para los trabajadores. Según Montt (1998), destaca los siguientes:

Primero, el trabajo no es una mercancía; la libertad de expresión y de asociación son esenciales para el progreso constante; la pobreza, en cualquier lugar, constituye un peligro para la prosperidad en todas partes y por último, que la lucha contra la necesidad debe emprenderse con incesante energía dentro de cada nación y mediante un esfuerzo internacional, continuo y concertado, en el cual los representantes de los trabajadores y de los empleadores, colaborando en pie de igualdad con los representantes de los gobiernos, participen en discusiones libres y en decisiones de carácter democrático, a fin de promover el bienestar común. Sin distinción de raza, credo o sexo, tienen el derecho de perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y de igualdad de oportunidades. (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 1994, pág. 67)

El término de Responsabilidad Social, como lo conocemos hasta hoy, aparece dentro de la organización financiera como lo fue el banco Wall Street en el año de 1945 cuyo jefe del comité de esta organización fue Howard Bowen (1953), dato con el cual diferentes autores parten para proponer teorías de RSE, donde todos los estudiosos coinciden en el hecho de nombrar como padre de la responsabilidad social al señor Howard Bowen quien introdujo el término de RSE dentro de su libro titulado *Social responsibilities of the businessman* (Bowen, 1953). En este libro el autor

marca una relación importante entre la organización empresarial, la sociedad en la cual interactúa y la toma de decisiones de los empresarios con valores éticos-sociales. Compartiendo experiencias universitarias (2010), es un blog informativo donde compila la labor de Howard Bowen, donde se publica lo siguiente:

De esta manera, Bowen (1953) establece en su libro las primeras nociones de la relación entre la empresa y la sociedad, en la cual la organización empresarial se encuentra inserta, desde la perspectiva de las decisiones que toman los hombres de negocios y los criterios y valores que utilizan para desarrollar dichos procesos, definiendo a la responsabilidad social como “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad. (Gaete, 2010, pág. 12)

Entonces, la RS ha adquirido un alto grado de importancia dentro del ámbito administrativo sea público o privado, así como también dentro del campo de los negocios y de la academia, con bases conceptuales arraigadas desde tiempos pasados, más aún cuando la verdadera rentabilidad organizacional es la preocupación por la sociedad en la cual la institución se desarrolla y presta sus bienes o servicios. Con el pasar del tiempo los temas de análisis frente a la RS han ido avanzando, es así que diferentes autores incorporan teorías administrativas a fin de afianzar el actuar responsable de una organización con la sociedad, por lo tanto y con el fin de abordar una definición global, es preciso mencionar teorías o conceptos que acaparen aspectos importantes y que estén acordes al cumplimiento de la RS.

Así, por ejemplo, dentro de lo que corresponde la normativa de la responsabilidad social empresarial, *la International Organization for Standardization (ISO)* para el año 2000, establece como elemento importante la estandarización con la creación de la ISO 26000: Las empresas y las organizaciones no operan en el vacío. Su relación con la sociedad y el entorno en el que operan es un factor crítico en su capacidad para continuar operando efectivamente. También se utiliza cada vez más como medida de su rendimiento general. ISO 26000 proporciona orientación sobre cómo las empresas y organizaciones pueden operar en una forma socialmente responsable. Esto significa

actuar de forma ética y transparente que contribuya a la salud y el bienestar de la sociedad. (International Organization for Standardization , 2010)

La comisión Europea (Comisión Europea, 2011), indica que “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”, simplificando el contexto, con el pasar del tiempo la terminología de RS evoluciona en conceptos y alcances cuya visión moderna va más allá de acciones de caridad organizacional, sino una relación de las actividades de las empresas destinadas al cumplimiento de obligaciones y normas legales, a través de acciones, estrategias, programas, planes y proyectos organizacionales, destinadas a la inclusión del desarrollo sostenible de las partes interesadas como sus *stakeholders* (comunidad, proveedores, usuarios, funcionarios) para la preservación del medio ambiente.

2.2.1.1. Teoría de los Stakeholders.

Freeman (1984), plantea la Teoría de los *Stakeholders*, dicha teoría abarca una cadena de involucrados dentro de lo que se conoce el bien común empresarial, en donde interactúan clientes, autoridades, bancos, organizaciones sindicales (trabajadores), empresas competidoras y otros. Marcándose así la importancia de que estos grupos de interés social existan cruces de diálogos claros, realistas y sinceros, lo cual genera a la empresa ampliar a largo plazo su sostenibilidad. Necesario acotar, que las óptimas relaciones empresariales con los diferentes grupos de interés cuya inclusión activa y efectiva genere aumento en los niveles de confianza y credibilidad organizativo, por lo tanto, cuan importantes es potenciar el dialogo para de esa forma conocer las necesidades de ese todo social y satisfacer las demandas y expectativas, esa transparencia sin duda irá de la mano en el proceso de rendición de cuentas que la institución ofrezca anualmente a la sociedad en general.

La importancia de esta teoría, resume de que el éxito organizativo empresarial concibe el modo de cómo manejar las relaciones con grupos base de la organización, obviamente sin alterar las metas establecidas, en definitiva esta importante teoría de los stakeholders considera una visión organizacional diferente, donde el prestigio y desempeño institucional de un paso a una mejora en

la gestión administrativa basada en la relación armoniosa con los diferentes actores sociales o grupos de interés, desatacando valores institucionales como la moral y la transparencia.

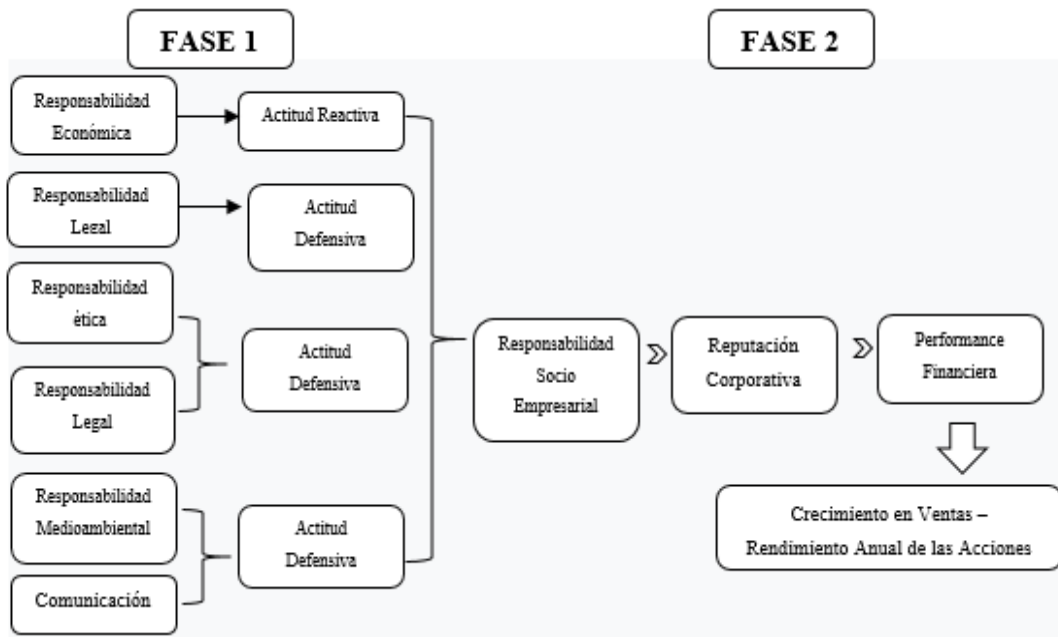
2.2.1.2. Teoría de la actuación social de Carroll

Dentro del desarrollo del marco teórico en el presente trabajo escrito, se analiza lo que corresponde a la “teoría de la actuación social” (Carroll, 1979), como enfoque que considera que las organizaciones empresariales no producen únicamente efectos económicos sino también resultados e impactos sociales, de ahí precisamente surge la necesidad de hablar sobre el actuar social de las empresas, es decir, el comportamiento de la éstas orientado a minimizar daños e incrementar resultados óptimos y de calidad para la ciudadanía en general, la legitimidad de una empresa según el autor parte de la aceptación social, si la organización empresarial ignora las demandas y expectativas de la población lo más seguro es que perdería el control en la toma de decisiones interna y en las relaciones externas.

Es necesario llevar a cabo un análisis descriptivo el cual tenga como base las diferentes dimensiones de divulgación de la información de las organizaciones, por lo que Carroll (1991) establece un modelo en el que sustenta ciertas dimensiones como un marco teórico más aceptado dentro de la literatura como tal, este modelo piramidal expone que las empresas poseen cuatro tipos de responsabilidades como son: económicas, legales, éticas y d responsabilidad discrecional, voluntaria y filantrópica, responsabilidades las cuales interactúan con el entorno dentro del cual se desarrollan sus actividades.

Figura 1.

Modelo Piramidal en RSE, Henry Carroll.



Nota.- La figura muestra los cuatro tipos de responsabilidad social dentro del entorno organizacional. Fuente: Carroll (1979)

2.2.1.4. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Haciendo énfasis a la teoría de la Responsabilidad de Carroll citada anteriormente, es necesario que la administración pública se base en dimensiones muy importantes como son: la económica, la social y la ambiental, las cuales integrándose de forma correcta conformarían un mecanismo fuerte de acciones alineadas a fin de responder eficazmente a las demandas del entorno social de la organización.

Es cierto que el fin de una organización pública es ejecutar el presupuesto asignado anualmente en demanda de las necesidades de proyectos, pero también, el nuevo paradigma de administración que contempla la RS es que los fines organizacionales se complementen a los intereses o beneficios sociales y al entorno ambiental y/o ecológico, y para lograrlo es fundamental saber y analizar cada dimensión social organizacional entorno a la RS para validar dos aspectos importantes como es el ámbito interno y externo de la institución, para posterior generar un análisis de las políticas públicas de RS basadas en las siguientes dimensiones:

➤ Dimensión económica: obviamente la razón de ser de las instituciones públicas es obtener recursos estatales a fin de realizar planes, proyectos y programas en beneficio de las necesidades de la sociedad, pero también, esta dimensión se proyecta al aporte de beneficios con proyectos que beneficien a los empleados y a las diferentes comunidades y usuarios del servicio brindado. (CEPAL, 2018, pág. 254)

- En el ámbito interno: en el sentido de generar valor agregado a sus servidores públicos, donde prime un buen clima organizacional, donde exista ética laboral y se cumplan los derechos humanos del grupo de interés enfocado al empleado.

- En el ámbito externo: contempla a todos aquellos planes que participen activamente en el cumplimiento de metas y cuidados sostenibles al entorno social (usuarios - ecología).

➤ Dimensión social: no se trata de dar caridad a la sociedad a través de la ejecución de proyectos, porque se trata de una obligación de cumplimiento y ejecución de la parte estatal, pero más allá es la necesidad de garantizar condiciones óptimas de trabajo para sus funcionarios, y de cubrir efectivamente las necesidades de su entorno *stakeholders* con proyectos sostenibles en el tiempo, generadores de desarrollo social de las comunidades respetando la interculturalidad y los derechos humanos universales. (Atehortúa, 2008)

- En el ámbito interno: se refiere al interactuar de autoridades de gobierno, servidores públicos, proveedores, usuarios, a fin de consensuar la calidad de vida con el pleno desarrollo de las actividades dentro de este círculo de involucrados. (Rúales, 2014)

- En el ámbito externo: a través de los convenios de cooperación interinstitucional, las instituciones estatales unen esfuerzos con el sector privado, para la realización de acciones y contribuir al desarrollo de los diferentes sectores sociales vulnerables y coadyuvar al bienestar y calidad de los ciudadanos y en la creación de oportunidades laborales como un plus a la generación del capital social.

➤ Dimensión ambiental: es importante cumplir y acatar las normas, leyes, reglamentos y la legislación para cubrir la RS en la parte ambiental de la sociedad, pero se lo logrará impulsando una conducta humana que promueva el uso racional de los recursos naturales y ambientales. (Suárez, 2007)

○ En el ámbito interno: se refiere a la ejecución de acciones de mejoras preventivas y correctivas internamente de las organizaciones sean públicas o privadas, enfocadas a la conservación ambiental, que importante entonces, es educar y capacitar a los funcionarios, por ejemplo, en la optimización de recursos, en la reducción del consumo del agua y de la energía eléctrica, en el reciclaje, en la reutilización del papel, manejo adecuado de residuos y envases tóxicos de lubricantes, grasas y combustibles, etc.

○ En el ámbito externo: se trata de contribuir desde la organización a la realización específica para el cuidado ambiental, partiendo desde un pensamiento armonioso en el hecho de dejar un planeta sano a nuestras futuras generaciones. (Bolaños. 2015)

Con estos análisis y aportes teóricos, se trata de buscar la interacción de estas necesarias dimensiones en búsqueda de la implementación de la RS en el aparato institucional público, específicamente en la Dirección Distrital del MTOP Carchi, en la búsqueda de estrategias y mecanismos para la interacción de la parte interna y externa de la organización como un todo para dar un giro positivo en la administración pública con beneficios sociales con los sectores inmersos y el cuidado del medio ambiente. Vale la pena aclarar que en este trabajo no se asume que el sector público pueda ser administrado como el privado, sin embargo, los lineamientos de RSE sirven únicamente como referencia teórica. Dichos lineamientos se aplicaron en la administración pública mediante la llamada Nueva Gestión Pública, con magros resultados sociales. Aun así, corresponde señalarlos en el siguiente apartado.

2.2.1.3. Principios de RSE en la administración pública

Un verdadero gobierno corporativo considera características necesarias en sus funcionarios de disciplina, transparencia y de saber rendir cuentas como un proceso incluyente de la ciudadanía con el poder ejecutivo y gubernamental (Melle, 2014), principios generales dentro de la RS, como:

- Comportamiento continuo organizacional: donde la propia institución sea quien incorpore la RSE, a través del cambio de mentalidad de sus Autoridades y Directivos en la administración pública, donde los temas a incursionar sean la ética, los principios y valores, la transparencia en los procesos administrativos el respeto a los derechos humanos y una verdadera gestión dentro del diario que hacer del cumplimiento de las políticas públicas implementadas para el fin.
- Stakeholders: las instituciones públicas deberán analizar e identificar claramente los diferentes grupos de interés, y clasificarlos de acuerdo al interés y a las urgencias de las demandas de necesidad, como actores principales y activos en la toma de decisiones de la organización (grupos de interés enfocados a los empleados y a los clientes).
- Transparencia a través del proceso de rendición de cuentas: ventajosamente en el Ecuador, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, por medio de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana estipula “el artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana están obligados a rendir cuentas: las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público ..” (Presidencia de la República del Ecuador, 2010), con mecanismo que contribuyen a la participación efectiva y al dialogo con los diferentes grupos de interés, a fin de afianzar la comunicación de información importante de gestión organizacional, generando el principio de fiabilidad y confianza, entre lo sociedad y la institución.
- Compromiso ético: en referencia al interés por el respeto a la igualdad de oportunidades y a la diversidad de opinión, es indispensable que las organizaciones en el marco legal, cumplan con los códigos de ética en beneficio a la efectividad del acatamiento de derechos humanos, cuyos comportamientos

honestos e íntegros, se encaminen a garantizar una participación libre y voluntaria de todos los actores (stakeholders), a fin de canalizar sus opiniones y necesidades.

➤ Relaciones jurídicas o legales: en toda organización sea pública o privada, existe una relación en sentido moral y ético entre los stakeholders, cuyas expectativas reciprocas de comportamiento deben cumplir la satisfacción dentro del marco organizacional, ya que estos actores sociales tendrán un interés directo o indirecto de la organización, y que obviamente influyen en la consecución de los objetivos institucionales.

➤ RS en la Administración Pública: la gestión a realizarse en torno a RSE por parte de la Administración Pública deberán ser procesos de gran calidad metodológica, con acciones y que en su accionar es indispensable la elaboración de códigos de éticos internos y publicación de memorias de sostenibilidad (Canyelles, 2011), estas memorias de sostenibilidad no es más que, “La elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible”. (ECO INTELIGENCIA, 2013)

2.2.1.4. Beneficios de la RS en la Administración Pública

La aplicación de la RS supone ciertos efectos positivos en las organizaciones públicas, siempre y cuando la institución asuma este enfoque con responsabilidad ante la sociedad (Conti, 2016).

➤ Resulta beneficioso para las instituciones puesto que se optimiza los recursos a través de la administración ética y responsable, siendo eficientes en el gasto público.

➤ Mejorar las condiciones tanto sociales, económicas y ambientales del entorno, con la aplicación de políticas públicas viables.

➤ Incrementa la reputación pública, con el cumplimiento de códigos de ética y desarrollo de memorias de sostenibilidad concretos.

- Con procesos transparentes y claros de rendición de cuentas, los stakeholders mantienen un nivel positivo de confianza con la organización por su transparencia.

- Generación de una nueva forma de gobernanza, afianzada en la responsabilidad, en la ética y la transparencia con el manejo de los recursos públicos.

2.2.1.5 Cuáles son los problemas que enfrenta la RS y las instituciones públicas como mecanismo de apoyo

Según Acevedo (2016), hace énfasis a cuatro problemas que se derivan en el hecho de ser una empresa pública, por ejemplo; problemas políticos, financieros, de gestión y regulación (Acevedo, 2016):

- Problemas políticos: teniendo en cuenta de que las altas autoridades y Jefes inmediatos en el contexto de la Administración Pública corresponden a problemas de propiedad o índole político, donde no existe estabilidad laboral, por lo general, con los diferentes gobiernos de turno la contratación de personal técnico es cambiante y eso hace que existan proyectos o planes gubernamentales inconclusos, ya que estos aparentes “propietarios” ejecutan sus funciones con estrategias diferentes, más aún, cuando el problema político es asociado a la corrupción y los sobornos prevalecen a los intereses comunes.

- Problemas financieros: por lo general las instituciones públicas carecen de marcos regulatorios en la administración del presupuesto, esto hace que no se tenga una responsabilidad en el manejo de los recursos por parte de los servidores públicos, por lo cual la toma de decisión en cuanto a proyectos no cuenta con estándares de eficiencia y eficacia, aumentando los riesgos fiscales y procesos de glosas por parte de la Contraloría General del Estado.

- Problemas de gestión: por una parte, la falta de cumplimiento de un perfil de puestos en la contratación del personal por favores políticos sin tomar en cuenta el mérito, el conocimiento y la experiencia, así como también, la falta de objetivos claros en la planificación institucional, perjudica a las empresas públicas para la atracción y retención del recurso humano, la escasa implementación de planes de capacitaciones, debilita el actual aparato administrativo público.

➤ Problemas de regulación: implementando de forma eficaz el marco regulatorio en el funcionamiento de las instituciones públicas, se debe contemplar la relación de la institución con sus stakeholders en término de competencias, es decir nivelar la coexistencia del sector público con el privado, sin evadir el cumplimiento de la aplicación de ciertas normas olvidadas.

En definitiva, se deberá dar una utilización del verdadero enfoque político para pasar a una verdadera administración pública, dejando a un lado la forma de gobernar tradicional a un nuevo modelo de gestión pública responsable, donde la gobernanza se afiance en la transparencia ante la sociedad, la responsabilidad del manejo de los recursos públicos y en el respeto a los derechos de los ciudadanos cuyo fin sea fortalecer el valor social del Estado.

2.2.1.4. Teoría de la Nueva Gestión Pública

Por otro lado, la Nueva Gestión Pública, NGP, y su teoría organizacional es otro enfoque que busca legitimación académica considerado para esta investigación debido a su importante consideración sobre la justicia y la equidad, esta teoría está en contra al exceso de burocracia y precisamente sobre los mecanismos de la meritocracia apoyando plenamente a un mecanismo de mercado con el fin de realizar una mejor distribución de los beneficios a través de las competencias ya que según Niskanen W. (1972) menciona que “La mejor manera de medir el éxito del gobierno es a través de sus resultados” (Niskanen, 1971, pág. 169), donde claramente señala esta teoría que las organizaciones públicas deben de ser controladas por la sociedad quienes conocen de mejor manera lo que quieren mas no por los gerentes públicos.

Para Ostrom (1973) dice: “la NGP apoya la participación ciudadana como mecanismo de mercado, los gerentes públicos diseñan los proyectos de trabajo y los ciudadanos definen lo que más les conviene y forman parte de la evolución y desarrollo de estos planes de trabajo”. (Ostrom, 1973, pág. 153). Por lo tanto, con los conceptos de autores se concluye que el modelo de la gestión pública, representa un cambio interesante de visión de la tradicional administración pública, ya que este nuevo modelo da más importancia a los resultados obtenidos con una inclinación mayor de asignación de responsabilidad a los gestores.

Así mismo, Pollit (1999), propone que:

“El papel protagónico que se le da al cumplimiento de los objetivos organizacionales y a los recursos humanos, para medir el grado de cumplimiento de su consecución a través de la implementación de indicadores con mayor evaluación y monitoreo del desempeño, donde la organización apunta a una importante economía, eficiencia y eficacia”. (pág.59)

Es decir, surge la importancia de que el servidor público muestre responsabilidad y compromiso al gobierno de turno ya que las funciones del estado se verán automáticamente sometidas a diferentes condiciones del mercado o en este caso de los usuarios, este nuevo modelo de gestión pública también hace hincapié de que las instituciones gubernamentales no siempre deben estar tan involucradas a medios burocráticos sino que reduce notoriamente el número de las funciones del sector público con la denominada privatización.

El fin de este nuevo modelo de gestión pública entonces, lo que busca es sin duda proyectarse a una visión de aplicar un modelo gerencial tanto en la teoría como en la praxis, con un plus innovador el cual diferencie al sector público con el privado, donde el trabajo de los servidores públicos ha de ser más gerencial que administrativo (Hughes, 1994, pág. 54). Por lo tanto, la responsabilidad social empresarial se involucra a la organización como un conjunto de normas que rigen la práctica de una organización dentro del tema del que hacer de la gobernanza en búsqueda de un desarrollo sostenible, es decir, la RS se desenvuelve con el entorno y que ejerce presión en las organizaciones convirtiendo en una necesidad ajustar a los diseños, procesos y objetivos internos institucionales, donde generar capacidades individuales y colectivas será una alternativa de solución e innovación, razón por la cual.

El tema de RS interactúa con la Teoría neo institucional, ya que su enfoque de estudio analiza e interpreta la manera de como las instituciones evolucionan con el tiempo, de cierto modo se entiende a como las normas organizacionales limitan la conducta de los individuos, y por ende surge una necesidad de constante cambio. Estas conductas sociales resultado del andamiaje institucional se sostienen a través de la educación y de la organización, la primera según March y Olsen (1984) explica: “el simbolismo creado se difunde y mantiene por medio de la educación formal e informal a través de una combinación de educación, adoctrinamiento y, experiencia” (pág.

125). El segundo, la organización, realza la importancia de las estructuras sociales, en específico las organizaciones, y de cómo estas conservan un patrón de conducta, con procesos formales o no, normas y demás rutinas que siguen prevaleciendo a lo largo del tiempo y que forman parte del espacio político y de la misma economía mundial.

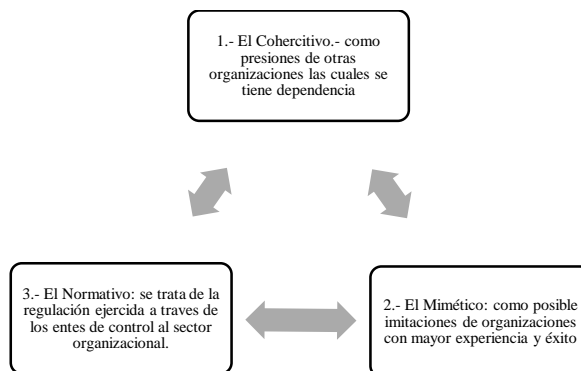
Partiendo desde la importancia del análisis de la realidad social como herencia que ha dejado el institucionalismo clásico explicado ya anteriormente, a lo cual se plantea un nuevo institucionalismo dentro del estudio de la organización como tal, ya que esta simbología institucional de cierto modo modifica la identidad social del sujeto como tal, atenuando el énfasis en la auto determinación y a los sentimientos personales, cuyos roles sociales individuales se acoplan a roles pre establecidos por la misma organización y sus normativas, que por una conducta personal libre, en definitiva la conducta del individuo y por ende su comportamiento dentro de la organización, es fruto de respuesta al tipo de racionalidad que hablaban las escuelas y de los roles sociales promovidos por las. Entre los roles sociales existen dos puntos importantes para la argumentación ahora desarrollada, por un lado la ciudadanía con una identidad más clara dentro de la vida civil, y por otro lado la RS como mecanismo de identidad para la coherencia y el control. Ya que justamente el fin de la RS es acaparar un cumulo de parámetros que reúnan directrices institucionales de cohesión social para las organizaciones cuya dimensión dominante es la política. Confiriendo por tanto a la RS un papel sumamente importante de mediador social para el mantenimiento de la armonía institucional con su rol específico de corrección de abusos entre los principales actores sociales afines a la organización.

Powell (1983), menciona que una organización debe ser analizada en su conjunto total ya que según el autor no debería existir una división entre instituciones públicas como privadas en virtud de sus competencias y virtudes organizativas, partiendo desde la perspectiva que estos dos tipos de instituciones dependen de un sistema de apoyo social y no solo de necesidades de eficiencia y eficacia, sin duda, una teoría que fundamenta sus conceptos de la sociología cuyo componente principal se le denomina isomorfismo institucional, es decir “una similitud de los procesos o de la estructura de una organización con otra, ya sea el resultado de la imitación o el desarrollo independiente bajo restricciones similares” (pág.5), por lo que para el autor es

importante acoplar al isomorfismo institucional tres tipos de efectos en la organización los cuales detallo a continuación:

Figura 2.

Tres tipos de efectos en la organización



Nota: La figura muestra los tipos de efectos en la organización. Fuente: Elaboración Propia

La teoría neo institucional económica al depender de una eficiencia para subsistir, está aplicada directamente a las instituciones gubernamentales ya que se fundamenta en la legitimación y la aceptación de la parte social ya que el postulado para esta teoría es “la mejor forma de la organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar” (Rivas, 2009, pág 20).

2.2.1.4. Teoría de la Gobernanza según Wladimir Pérez

La gobernanza: una nueva manera de gobierno en sano equilibrio entre lo público y lo privado, según Pérez (2020), sostiene que el término de gobernanza dentro de los estudios de la administración pública, fluye en la década de los años noventa como respuesta a una crisis de Estado cuyo modelo clásico / burocrático era un monstruo insostenible, por lo que la gobernanza radica en una conexión entre las importantes transformaciones del Estado del bienestar y sociedad civil como tal de las últimas décadas, enfatizando la evolución de la administración pública y como el Estado conjuntamente con sus agencias estatales han ido evolucionando a lo largo del tiempo, y de cómo la sociedad incrementó su participación, del conocimiento y del aprendizaje, contrastando así a la gobernanza con el sentido de política y acción administrativa.

Por lo tanto, el concepto de gobernanza se sintetiza en Estado y sociedad, dejando a un lado la jerarquización regulatoria del modelo burocrático y por el contrario se proyecta como un modelo de interacción y cooperación del Estado y los actores sociales generando incluso nuevos mecanismos en beneficio de las acciones gubernamentales, dejando de lado el papel protagónico al Estado. Esta cooperación de integración se proyecta a la consolidación de procesos de intercambio, coordinación y trabajo en equipo para la adopción de decisiones necesarias dentro de los procesos democráticos.

Este nuevo modelo de gobierno, permite darle sentido de un buen gobierno con la independencia de los diferentes actores sociales y la participación continua en la adopción de decisiones públicas, con las cuales se concluye que el Estado no puede ni debe funcionar como figura monopolizadora, y que el mercado es un actor importante en el proceso de políticas junto a la sociedad civil y el Estado. Las inconformidades ciudadanas se consolidan a través de los movimientos ciudadanos en búsqueda de respuesta a sus necesidades a través de la figura de sociedad civil global y por tanto causante de la renovación de las políticas, y a la evaluación de los resultados de la acción de los gobiernos.

Por tanto, la teoría de la gobernanza es un tema relevante y asociativo en este trabajo investigativo, ya que inmiscuye al gobierno, a los ciudadanos y empresarios, cuyos sectores en igualdad de condiciones han de generar participación y decisión con acuerdos mutuos en beneficio de las partes generando un equilibrio en la administración pública con dimensiones de eficiencia, calidad y legitimación frente a la sociedad, con un nuevo modo de gobernar que evaluará el comportamiento continuo de las entidades estatales, las bases legales aplicadas a las mismas, mecanismos de participación como la rendición de cuentas, nuevas prácticas institucionales que impulsan a un nuevo modelo de gobernar con la llamada “gestión pública cooperativa”, donde las estructuras, actores gubernamentales empresarios y ciudadanos construyan redes públicas generadoras de resultados con programas y políticas públicas sostenibles. (Pérez W. , 2020)

2.2.2 Desempeño Institucional.

2.2.2.1. Estructura organizacional

Vásquez (2019) denomina a la estructura organizacional como la división, agrupación y organización de una empresa, sea pública o privada, además de coordinar las actividades organizativas concernientes con las relaciones entre organizaciones. Entre gerentes y empleados,

entre gerentes y gerentes, entre empleados y empleados. Las divisiones de una organización se pueden dividir formalmente en tres aspectos:

- Forma básica: por producto y/o función de mercado
- Forma de matriz Estructuras adecuadas para el establecimiento de divisiones y departamentos.
- Funciones y Asignación de Responsabilidades y Política de Autorización Autoridad, que incluye la presencia de un departamento de talento. (Vásquez, 2019)

2.2.2.1.2 Diagrama Organizacional. - Organigrama que muestra cómo los departamentos, divisiones y niveles de la organización interactúan entre sí. Los organigramas suelen representarse como ilustración visual.

2.2.2.1.3. Cadena de Mando. - La Importancia de la Estructura Organizacional Identificar quién está involucrado en el proceso de toma de decisiones y cómo lo hacen y como estas se actualizan en el tiempo.

2.2.2.1.4. Distribución del poder - significa decidir cómo la estructura distribuye el poder en toda la organización.

2.2.2.1.5. Estructura lineal vs estructura de staff. – esta estructura organizativa puede tener una estructura de línea o una estructura de personal, o ambas. Estructurado como las líneas identifican las actividades responsables del objetivo principal organizativo. Uno de los miembros del personal es el apoyo de la red de la línea de ayuda sobre los objetivos (Pérez A. , 2021).

2.2.2.1.6. Departamentalización. - su importancia radica en como la estructura organizacional establece tareas específicas y actividades a sus departamentos a través de competencias.

2.2.2.1.7. Control. - tiene que ver con el mando que ejerce su autoridad a un determinado número de empleados alineados a una estructura organizacional.

2.2.2.2. Importancia de la evaluación de desempeño institucional. - a través de diferentes mecanismos se implantan políticas ya sean de compensación, mejora, toma de decisiones en cuanto a ascensos al personal, o por el contrario implementación de un plan de mejoras a la formación del empleado o funcionario. Definitivamente el detectar errores en el

diseño del puesto, permite establecer mecanismos de ayuda de ciertos inconvenientes que afecten al empleado en su desempeño. (Herrera, 2017, pág. 10)

2.2.2.2.1. *Objetivos de la evaluación de desempeño:* va más allá del juicio de valor del jefe con respecto al comportamiento funcional del empleado; es necesario conocer aspectos más profundos, para localizar las posibles causas y consecuencias a fin de cambiar y mejorar el desempeño del empleado en la organización, por lo que el funcionario tendrá que conocer la situación y el cambio esperado, además de cómo hacerlo.

2.2.2.2.2. *Responsabilidad.* - La unidad de Talento Humano manejará ciertas políticas las cuales atribuirán la facultad a la máxima autoridad o a los jefes departamentales, implementar una comisión de evaluación al desempeño laboral de los colaboradores, esto implica un campo de acción basado en una normativa previamente establecida de acuerdo a las competencias institucionales.

2.2.2.2.3. *El trabajador.* - en algunas de las organizaciones dan lugar a que el mismo individuo responda por su desempeño y se auto evalúe en base a su eficiencia y eficacia, obviamente con parámetros o puntos establecidos por el empleador, para el caso de las instituciones públicas el Ministerio de Trabajo como ente rector de las políticas laborales en el Ecuador, establecerá el proceso a seguir según lo estipulado por la Ley Orgánica del Servicio Ecuatoriano Publico (LOSEP)

2.2.2.2.4. *Factores que intervienen en la evaluación del desempeño laboral.* - para un normal procedimiento de evaluación del desempeño a los colaboradores, es necesario que la organización cuente con ciertos parámetros de calificación en base a: la calidad del trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos, iniciativas, cumplimiento, responsabilidades, planificación, control de costos y compañerismo o relaciones afectivas entre colaboradores.

2.2.2.2.5. *Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.* - es indispensable que el proceso de evaluación del desempeño está bien estructurado, planificado y desarrollado, ya que sus resultados permitirán a la organización implementar beneficios y planes de mejora a corto, mediano y largo plazo, siendo un campo en el cual interactúan el empleado, el gerente, la empresa y la parte social.

Por tanto, la evaluación de desempeño laboral es un proceso sumamente técnico mediante el cual, de manera integral, sistemática y continua la organización a través de sus jefes, valoraran el conjunto de actitudes, aptitudes, rendimiento y comportamientos de los empleados al momento de desempeñar su cargo o puesto de trabajo bajo términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes o servicios producidos. Cuyos resultados permitirán la implementación de planes de mejora.

2.2.2.3. Cuadro de mando integral

Facilita la implementación de estrategias en cierta organización de forma eficiente, proporcionando el marco, la estructura y el lenguaje adecuado para comunicar la misión, objetivos e indicadores institucionales, enfocados a las finanzas, a los usuario o clientes, procesos internos y crecimiento organizacional, cuyo proceso continuo genera la visión de la empresa, a lo cual, los colaboradores deberán sumar esfuerzos laborales y trabajo en equipo a fin de canalizar los mecanismos y alcanzar las metas planteadas a corto, mediano o largo plazo. (Costa, Dominguez, Leiva, & Verdú, 2020)

Ahora bien, se necesita el capital humano adecuado como un éxito organizacional y en definitiva el más relevante, de ahí la importancia de que exista una verdadera integración de las personas, esta integración tiene que ver con los siguientes enfoques:

- Financiera. –enfocado desde la perspectiva de que el rendimiento de los colaboradores, contribuye al rendimiento financiero organizativo.
- Clientes. – la organización ha de enfocarse en la aportación con la satisfacción de tanto clientes externos como internos, brindando servicios óptimos en calidad por los diferentes departamentos de la empresa.
- Procesos internos. – la institución debe mejorar la eficacia y la eficiencia en la calidad de los procesos, a través de una mejora continua y un adecuado control de calidad de los bienes o servicios prestados.
- Potenciales. – con la aplicación de una efectiva evaluación al desempeño laboral del colaborador, se podrá mejorar las capacidades, habilidades y prácticas de los servidores y/o trabajadores quienes son el motor que impulsa al resto de factores organizacionales.

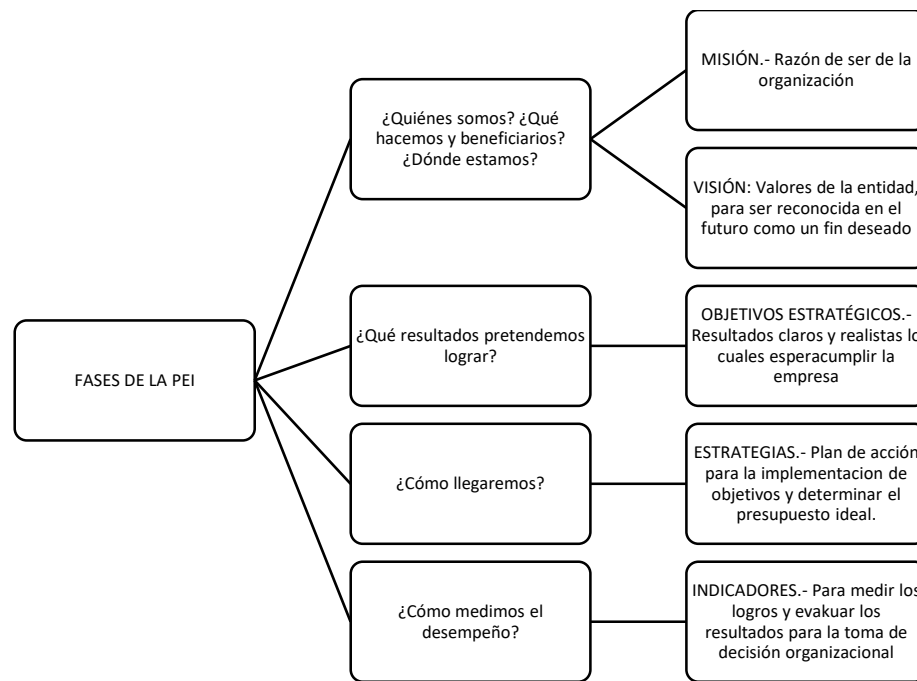
2.2.2.2. Planificación estratégica institucional

Dentro de la fundamentación para conocer el diagnóstico institucional se considera la Planificación Estratégica Institucional PEI MTOP 2022-2025, como guía metodológica de planificación de la institución cuyas directrices se afianzan a lo determinado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador (SENPLADES), como ente rector del ordenamiento en territorio con una planificación nacional estratégica, cuyo fin es la coordinación de su agenda de trabajo del Estado en territorio y de ser necesario con la oportuna articulación de los sectores y niveles jerárquicos del gobierno de turno, por lo que, el MTOP incursiona en la planificación dentro de cinco ejes principales: planificación, talento humano, tecnologías de la información, estructura organizacional, procesos y procedimientos.

Planificación: la plataforma gubernamental implementada por el MTOP para el monitoreo del programa de Gobierno por Resultados **GPR**, como una metodología de seguimiento y evaluación de la institución, de igual forma, el Sistema de Planificación e Inversión Pública **SIPeIP**, monitorea la ejecución y gestión del Plan Anual de Inversión **PAI** y del Plan Operativo Anual **POA**, conjuntamente con el sistema financiero **e-SIGEF**, como un establecimiento de la consecución de una trilogía de planificación institucional con presupuesto, seguimiento y evaluación. En lo que se requiere con el Sistema de Información de Transporte y Obras Públicas **SITOP** como una plataforma informática exclusiva de esta cartera de estado, la cual permite supervisar el seguimiento de avance físico a proyectos contrastada con los contratos que ejecuta la institución en todo el país como herramientas técnicas necesaria para las autoridades para la toma de decisiones.

Figura 3.

Fases del proceso de planificación estratégica



Nota. La figura muestra el proceso de planificación estratégica dentro de la administración pública. Fuente: Elaboración Propia

2.2.2.2.1 Componentes del proceso de planificación estratégico organizacional según Armijo, (2011).

Misión organizacional: en la figura antes detallada se visualiza las preguntas enfocadas a este tema: ¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos?, ¿Para quienes? y ¿Qué resultados esperamos?, es decir, se trata de una clara descripción de la verdadera razón de ser de las organizaciones y de aquellas funciones que le hacen ser diferentes o las distinguen de otras; por lo que, es importante que los stakeholders a través de la lectura, comprendan la esencia del diario que hacer institucional. Comenzando por las decisiones de los altos directivos y el resultado de los productos finales ofertados a la ciudadanía, necesario entonces, el compromiso de las autoridades involucradas en todo el proceso organizativo.

La misión se entiende por un subconjunto de las misiones departamentales de la institución alineada a la misión del nivel organizacional más alto y/o general, con el fin de lograr una coherencia en la construcción de los indicadores necesarios dependiendo de los niveles de la

organización y el efecto que se espera lograr a la hora de prestar un bien o servicio a la sociedad en general.

Visión organizacional: Comprende al futuro de la institución, es decir, como la institución quiere ser reconocida y representar su accionar fundamentado en los valores humanos, el desempeño institucional sumado a la incorporación de valores humanos en el diario que hacer organizacional, denotará el prestigio institucional expuesto a la crítica social reflejando el cumplimiento de la misión, proyectada a la mejora institucional a largo plazo.

Las aspiraciones institucionales deber ser comprometidas públicamente, para que la ciudadanía sepa el actuar de la organización y del cumplimiento de la misión institucional, por lo tanto, lo recomendable es que la visión se formule en conjunto con la misión.

Objetivos estratégicos: los objetivos son el resultado específico que una entidad pretende alcanzar, siendo la parte medular de toda empresa, estos objetivos, revelan prioridades, coordinación, constituyendo la base de la planeación, la organización, la dirección y el control organizacional, generando así, lo que se denomina sinergia institucional (Fred, 2008).

Luego de establecer claramente tanto la misión como la visión organizacional, es necesario establecer los objetivos estratégicos, como un paso a la consecución de los resultados planeados y a dónde quiere ir la empresa, por tanto, los objetivos no es más que los logros que la empresa (áreas, departamentos) espera concretar en un corto, mediano o largo plazo, sin embargo, es preciso resaltar que los objetivos deber ser claros, realistas, medibles y congruentes, cuyas características son las siguientes:

- Vinculantes con la misión
- Establecer un tiempo determinado para el cumplimiento de los resultados esperados
- Expresar variables relevantes del desempeño esperado
- Construir el instrumento ideal para el desarrollo de planes de acción con tiempos específicos de trabajo.

Los planes de mejora institucional surgen en base al cumplimiento de objetivos establecidos dentro de una situación actual de la empresa, con el fin de mejorar el desempeño pasado y afianzar las estrategias y mejorar las expectativas actuales, de ahí la importancia de que toda organización cuente con una matriz FODA, para conocer sobre todo cuales son las amenazas

internas y externas de la organización, para examinar la condición y la vulnerabilidad empresarial y de las condiciones para enfrentar los desafíos dependiendo a las condiciones que le impone el entorno.

Estrategias y planes de acción. - constituyen las directrices que facilitan a elegir las actividades adecuadas para la consecución de las metas organizacionales, y posterior para la definición de planes de acción que servirá de base para la toma de decisiones; pues al momento de establecer un objetivo estratégico es necesario establecer el “cómo” ese objetivo se lo alcanzaría. Por lo que, es necesario la destinación de recursos, cultura de organización eficaz, motivación a los empleados, etc.

En el grafico 2 se puede validar como todas las fases del plan estratégico interactúan efectivamente en beneficio de la administración de una organización, primero, habrá que definir las estrategias y que previamente el establecimiento de objetivos estratégicos con indicadores que midan el nivel de desempeño esperado para el seguimiento y el monitores de los factores críticos, luego vendrán las acciones organizacionales las cuales permitirán alcanzar los resultados deseados, tomando en cuenta que las tareas propuestas o los planes de mejora cerraran las brechas existentes entre la situación actual y la situación esperada de la empresa.

Los planes de acción en beneficio de la mejora institucional son de carácter netamente operativos donde cada unidad o área administrativa participará y establecerá requerimientos tanto de recursos económicos como humanos, ya que es necesario establecer dentro del plan de acción, responsables, recursos necesarios y fuentes de financiamiento.

Indicadores de desempeño. – estas herramientas de gestión administrativa se encargan de entregar información cuantitativa en base a un logro o resultado esperado a través de la relación de don o más variables, que, con la comparación con la situación anterior de la empresa, en relación a metas, permitirá a la organización evaluar el desempeño de planes, programas o proyector institucionales, por lo que durante la construcción de indicadores es necesario tomar en cuenta las siguientes características: (Lezama, 2018)

- Los indicadores deben ser específicos y estar vinculados con los fenómenos a actuar, cuyas metas deben ser claras para poderlas evaluar y proceder a la toma de decisiones

- Deben ser explícitos para entender si se trata de un índice, una tasa, un valor absoluto o una razón
- Tener relevancia y ser oportunos
- Cada indicador debe tener su definición y forma de cálculo, siendo así, exactos en cuanto a su metodología de cálculo
- Tienen que ser válidos, confiables y comparables es decir ser factibles en términos de medición.

2.2.2.2. Planificación Institucional

Dentro del eje de planificación, el MTOP forma parte del Programa Nacional de Excelencia (PROEXCE), como una estrategia de articulación estratégica de iniciativas institucionales, para lograr alcanzar la excelencia adoptando métodos de eficiencia y eficacia organizacional, cuyo fin es afianzar estrategia nacional de gestión de calidad, mejorando el quehacer administrativo con la efectividad en la prestación de los servicios públicos y en el incremento de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en función de los servicios ofertados por la Función Ejecutiva.

2.2.2.3. Ejecución Presupuestaria:

A partir del año 2018 hasta el primer semestre de 2021, el porcentaje de ejecución presupuestal en la provincia del Carchi es del 72.45%, considerada como una ejecución aceptable en la gestión, quizá por cambios de autoridades Distritales, y a las gestiones propias de los servidores públicos con una programación inadecuada, modificaciones continuas en los procedimientos de contratación pública, que en algunos de los casos originaron la declaratoria de procesos de contratación desiertos, cambio en la normativa vigente, tiempos y capacidad de respuesta de los responsables de la aprobación y en proveer recursos.

Figura 4.*Responsables de la aprobación y en proveer recursos*

PROVINCIA	TOTAL PERÍODO		
	2018 -2021 (dólares)		
	CODIFICADO	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
AZUAY	109.512.679	84.507.007	77,17%
BOLÍVAR	56.142.000	13.823.472	24,62%
CAÑAR	16.496.280	14.464.698	87,68%
CARCHI	24.805.317	18.283.347	73,71%
CHIMBORAZO	55.194.304	46.763.995	84,73%
COTOPAXI	40.177.337	31.840.666	79,25%
EL ORO	45.663.112	38.131.401	83,51%
ESMERALDAS	108.709.104	55.914.198	51,43%
GUAYAS	132.669.890	70.289.669	52,98%
IMBABURA	53.083.086	12.112.660	22,82%
LOJA	73.773.121	53.258.028	72,19%
LOS RÍOS	53.106.335	43.361.452	81,65%
MANABÍ	356.537.059	165.525.100	46,43%
MORONA SANTIAGO	51.003.972	31.956.779	62,66%
NAPO	55.747.343	26.139.761	46,89%
ORELLANA	39.269.811	30.000.090	76,39%
PASTAZA	14.094.636	10.799.332	76,62%
PICHINCHA	27.175.356	15.338.871	56,44%
PLANTA CENTRAL -NACIONAL	437.474.925	236.523.130	54,07%
SANTA ELENA	22.165.810	16.348.239	73,75%
SANTO DOMINGO DE LOS T.	28.892.398	24.074.614	83,33%
SUCUMBÍOS	66.228.222	39.944.003	60,31%
TUNGURAHUA	18.744.279	11.064.171	59,03%
ZAMORA CHINCHIPE	36.790.630	31.571.669	85,81%
TOTAL	1.923.457.006	1.122.036.352	58,33%

Nota. La figura muestra la asignación presupuestaria asignada al MTOP por provincias del Ecuador. Fuente: PEI MTOP (2021).

2.2.2.5. Talento Humano

En este ámbito el MTOP se basa a la normativa expedida para las políticas laborales implementadas por el Ministerio de Trabajo, y el estatuto orgánico por procesos. Siendo un factor muy importante y significativo ya que a través del personal se cumple con los objetivos y metas institucionales planteadas, razón por la cual el desarrollo profesional de los servidores públicos como prioridad básica de la institución, realizado a través de un proceso de reclutamiento riguroso, y un plan de capacitación continuo al personal de las diferentes unidades administrativas, preocupándose siempre por su bienestar individual y social, así mismo con una justa evaluación del desempeño.

En base a los datos proporcionados por la Dirección de Administración de talento Humano, esta entidad cuenta con un total de 70 servidores públicos a nivel de la provincia de Carchi estructurado de la siguiente manera:

Tabla 1.

Distribución por régimen laboral

Régimen Laboral	No. Personas
1.- Servicio Civil Público (LOSEP)	20
2.- Código de Trabajo	50
Total General	70

Nota. Datos tomados de Oficio Nro. MTOP-DDC-26-OF de fecha 20 de marzo de 2022. Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano MTOP

III. METODOLOGÍA

3.1. Descripción del área y grupo de estudio

La presente investigación se la ejecutó en la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Ecuador, perteneciente a la Subsecretaría Zonal 1, ubicada en el Cantón Tulcán, acogiendo a cinco cantones que conforman la provincia, institución que asume dentro de su rol de entidad rectora del transporte multimodal, la planificación y ejecución de planes, programas y proyectos, además de la formulación de políticas y regulaciones, vinculados a las actividades de construcción y conservación de la infraestructura del transporte, así como la gestión de las diferentes modalidades del transporte a nivel provincial y la contratación de obras estatales, según lo estipula el Decreto Ejecutivo 1063 (2011). (pág. 14). Institución pública en la cual prestan sus servicios laborales 70 servidores públicos (45 hombres y 25 mujeres) para el año 2021-2022, se consideró además los usuarios beneficiarios del servicio que presta la institución con un promedio mensual de 420 personas.

3.2. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.2.1. Enfoque

El enfoque de la investigación es la parte medular del proceso, para este caso se aborda un enfoque cuantitativo, teniendo la misma percepción de Hernández (2003), quien hace hincapié de que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contrastar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (pág. 50). El enfoque cuantitativo trata de medir la relación que existe entre dos variables utilizando métodos estadísticos numéricos, cuya visión objetiva se evidencia en la aplicación de modelos estadísticos que permitan establecer la correlación de las variables de estudio y contrastar la información social levantada, a través de análisis de medias para contrastar la percepción de la opinión, profundizando así la investigación y aportando con datos medibles importantes para enriquecer la investigación realizada..

la investigación cuantitativa, parte como base de la existencia de las teorías aplicadas en el proceso de investigación, no experimental-correlacional, Hernández (2014), manifiesta que los análisis no experimentales correlacionales, tienen como tarea identificar la relación o nivel de asociación que exista entre dos o más variables, para lo cual será indispensable medir cada variable y posteriormente se cuantifican se estudian y se establecen correlación, las cuales se plantean a través de una hipótesis y será sometida a prueba por cierto método estadístico a fin.

Por una lado las dimensiones y características de la Responsabilidad Social y su nivel de incidencia en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas provincia de Carchi y por otro lado la teoría la nueva gestión pública enfocada al análisis del nivel de desempeño institucional, cuyos datos proporcionados por la satisfacción del usuario y el funcionario de la organización. Por tanto, se trata de una investigación de alcance descriptivo y correlacional.

3.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación asume un tipo de investigación de alcance explicativo, descriptivo y de corte transversal puesto que se trata de una metodología de investigación que permitió la descripción del nivel de aplicación de la RSE en la Dirección Distrital del MTOP en la provincia de Carchi y el nivel de desempeño institucional, para lo cual fue necesario establecer patrones y características generales de las dos variables de estudio (dependiente e independiente).

1.- Descriptiva: servirá para especificar las características de la responsabilidad social ligadas al desempeño laboral, con énfasis al desarrollo institucional de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi, para lo cual se consideraron los aspectos y características de la población estudio, con el fin de conocer planes de mejora institucional y los servicios prestados por la organización para con los usuarios requirentes del actuar institucional, esta información fue necesaria para plasmar los patrones a investigar a través de la aplicación de técnicas estadísticas, y es que este tipo de investigación trabaja en mostrar los diferentes ángulos y dimensiones que tienen el fenómeno de la calidad del servicio durante un lapso de tiempo y espacio

2.- Correlacional. – este tipo de investigación tienen como fin conocer el nivel de asociación entre la responsabilidad social y el desempeño institucional, para lo cual es necesario

obtener resultados exactos a través de la aplicación de pruebas estadísticas para conocer el grado de relación, cuyos datos estadísticos son arrojados por la prueba de Rho de Spearman hablando de metodología cuantitativa, cuyos valores entre más cercanos sean a 1 tendrán mayor relación, estos vínculos entre las variables permitirán analizar la situación actual de la organización y enfocarse en proponer ciertas estrategias o planes de mejora enfocados a los servicios ofertados por la institución y cumplir con la satisfacción de la demanda.

4.- Explicativa.- la presente investigación al tener una relación causal; no únicamente persigue describir o acercarse a un problema, sino también intenta encontrar las causas del mismo, según Arias (2012), define a la investigación explicativa encargada de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa y efecto y del porque estas propiedades pueden asociarse entre sí.

3.- De corte transversal. – Las investigaciones transversales estudian variables en un momento determinado, coincidiendo con Hernández (2014), quien habla de la investigación de tipo transversal como “la recolección de los datos se hace en un solo momento, en un tiempo único” (pág. 18). para este caso el tiempo considerado para la investigación fueron los años 2021-2022.

3.1.3. Hipótesis

Ho:

- No existe relación entre la responsabilidad social y el nivel de desempeño de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi.

H1:

- Existe relación entre la responsabilidad social y el nivel de desempeño de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Variable Independiente. - Responsabilidad Social.- basada en la comunicación de la Comisión sobre Desarrollo Sostenible, aprobada por el Consejo Europeo de Gotemburgo, enfatiza la

importancia de la responsabilidad social como “La actuación pública también desempeña un papel fundamental a la hora de crear una mayor sensación de responsabilidad social colectiva y de establecer un marco por el que las empresas deban integrar consideraciones ambientales y sociales en sus actividades”. (UNIÓN EUROPEA, 2001)

Definición Conceptual:

Para lo cual se establece aplicar un instrumento de investigación como es la encuesta a fin de realizar la medición de las percepciones con niveles de aceptación por parte de la parte social o usuarios, a través de la medición con escalas con opciones de respuestas numéricas donde se abarcó un rango de opiniones sobre la responsabilidad social con preguntas cerradas donde se indicará si la Dirección Distrital del Ministerio de Obras Públicas del Carchi cumple o no con sus objetivos y si son satisfactoriamente percibidos por las expectativas de los usuarios dentro de las dimensiones legales y éticas.

- Dimensión legal. - dentro de lo que corresponde a la estructura general del Plan Nacional de Desarrollo, se encuentra considerada la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial a partir de tres Ejes como son: Derechos para todos durante toda la vida, Economía al servicio de la sociedad y Mas sociedad, Mejor estado. (SENPLADES, 2017), de hecho, la planificación institucional del Ministerio de Transporte y Obras Públicas obedece a un proceso técnico, administrativo y legal alineados a los ejes y objetivos nacionales del plan nacional de desarrollo como herramienta de gestión para direccionar las acciones institucionales de esta cartera de estado sobre la base de las necesidades de sus actores en este caso de los usuarios, dentro de un marco legal participativo, con políticas nacionales, intersectoriales y sectoriales y con su rol de competencias (MTOPE, 2018, p. 30).

- Dimensión ética. - justamente el Objetivo 6 del Plan estratégico Institucional antes mencionado, textualmente dice “incrementar la eficiencia institucional en el MTOPE” (p.40), con el fin de generar procesos transparentes y de acceso al ciudadano, desarrollando procesos eficientes de monitoreo, seguimiento y evaluación con el número de servicios publicados en la carta de servicios institucionales aprobada por el Ministerio de trabajo, estos indicadores pretenden mejorar la gestión pública a través del desarrollo de actividades éticas y transparentes a nivel institucional (pág. 48).

Variable Dependiente. – Desempeño Institucional

Chiavenato, (2008), hace hincapié a la definición del desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pág. 350).

Dimensión enfocada a los grupos e interés: la importancia de los stakeholders y de cómo sus necesidades deben estar alineadas a las gestiones y en el administrar público, con políticas que impulsen a un buen gobierno a no únicamente rendir cuentas sino a la participación efectiva y directa a los actores sociales dentro de la toma de decisiones.

Powell (1983), se refiere al desempeño institucional dentro de la Teoría Institucional como “la mejor forma de la organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar”. (pág. 150), en el mismo sentido con la aplicación de una encuesta estructurada se definirá la siguiente dimensión considerada para esta variable como es el comportamiento continuo.

- **Comportamiento Continuo.**- específicamente en el objetivo estratégico institucional número siete del plan estratégico institucional del MTOP (2017) manifiesta, “incrementar el desarrollo del talento humano en el MTOP” (p. 40), donde el implementar un plan de capacitaciones con metodologías y herramientas tecnológicas para fortalecer el conocimiento del recurso humano es su tarea primordial, para lo cual la institución a través de la maximización del uso de la herramienta de evaluación del desempeño individual, evalúa y monitorea el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Distrital del MTOP Carchi, contrastado también en el cumplimiento de las recomendaciones anuales de los porcentajes anuales de auditorías para certificación institucional implementadas en el MTOP Carchi por parte de la Contraloría General del Estado, como procesos sustantivos mejorados y controlados estadísticamente como objetivos de desempeño gubernamental con el fin de mejorar, evaluar y generar información útil a la parte social (MTOP, 2019-2021).

- **Dimensión Legal:** se trata de construir lazos de confianza entre servidores públicos y ciudadanos en calidad de usuarios del servicio basados en los cuerpos legales y

mecanismos de participación como la rendición de cuentas donde las entidades estatales transparentar su accionar en temas de mejoramiento de atención a las necesidades sociales a través de sus informes o memorias de sostenibilidad y sustentabilidad.

Definición Real:

Para ilustrar la descomposición de las variables de estudio, es necesario establecer el siguiente cuadro que muestra de manera macro las variables de análisis e investigación:

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 2.*Operalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	ITEMS	ESCALA
Variable	Howard Bowen	Sostenibilidad	Niveles de cumplimiento de la	Encuesta	4	
Independiente	“las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir		constitución, leyes, normativas internas y externas.	Análisis documental		
RESPONSABILIDAD	líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad, con el fin de mejorar la imagen y reputación de la institución		Niveles del cumplimiento de recomendaciones otorgadas por la CGE o Auditorías Internas	Encuesta		Likert
SOCIAL		Ética laboral	Niveles del uso eficiente del presupuesto en el MTOP	Encuesta	7	Likert
			Niveles de implementación del Plan Estratégico de Movilidad como herramienta de planificación e inversión.	Análisis documental		
		Derechos humanos	Compromiso afectivo	Encuesta	5	Likert
			Compromiso normativo	Análisis documental		
		Político	Accionar compensatorio	Encuesta	5	Likert
				Análisis documental		

		Filantropía		Encuesta		Likert
				Análisis documental		
		Voluntariado institucional		Encuesta		Likert
				Análisis documental		
		Comunicación ambiental			5	Likert
		Prácticas ambientales				Likert
		Encuesta				
		Análisis documental				
		Entorno social				
		Encuesta				
		Análisis documental				
Variable dependiente DESEMPEÑO LABORAL	Walter Powell (1983), se refiere al desempeño institucional dentro de la Teoría Institucional como “la mejor forma de la organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar”. (Powell, 1983, p. 150)	Comportamiento Continuo	Niveles Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	Encuesta estructurada Análisis documental	6	Likert
			Niveles de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Encuesta estructurada		Likert
			Niveles de satisfacción del usuario externo	Encuesta estructurada		Likert

		Niveles de procesos transparentes y de acceso ciudadano	Encuesta estructurada		Likert
Grupo de interés con respecto a los empleados		Enfoque psicológico	Encuesta estructurada	7	Likert
		Enfoque disposición	Encuesta estructurada		Likert
Dimensión legal		Ciudadanía corporativa	Encuesta estructurada	7	Likert
		Demanda	Encuesta estructurada		Likert
Grupos de interés - cliente		Reconocimiento de la necesidad	Encuesta estructurada	6	Likert
		Búsqueda de la información	Encuesta estructurada		Likert
		Evaluación de alternativas	Encuesta estructurada		Likert
		Atención del servicio	Encuesta estructurada		Likert
		Comportamiento post-servicio	Encuesta estructurada		Likert

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

En primer lugar, se buscó conocer la situación actual de la organización pública en temas de RS, destacando sus características como fortalezas institucionales y a su vez relacionando los datos obtenidos en el levantamiento de información con la aplicación de dos cuestionarios estructurados como es la encuesta, también, la aplicación del método deductivo fue utilizado a partir de las teorías existentes en materia de responsabilidad social y dentro del marco legal como Constitución de la República del Ecuador, Plan Nacional de Desarrollo, Ley de la Contraloría General del Estado, entre otras, a fin de analizar la incidencia de la Responsabilidad Social en el ámbito de la administración pública y poder contrastar con el desempeño laboral de la Dirección Distrital del MTOP Carchi.

Con respecto al método deductivo, Barchini (2006) menciona que ayuda a extraer razonamientos lógicos de enunciados o conceptos anteriormente dados, es decir es ir de la causalidad al efecto, de lo macro a lo micro o, en definitiva, de lo general a lo particular, lo importante de este método es que se comprueba su validez basándose a través de datos numéricos precisos. (pág.15). La importancia de aplicar este método es el establecer una premisa general la cual se la contrasta a situaciones específicas y llegar a conclusiones determinadas, por ejemplo resultó útil estudiar la planificación estratégica del MTOP a fin de analizar de forma general el cumplimiento de planes y proyectos viales a nivel Nacional, y como esa ejecución presupuestaria asignada a cada provincia, fue destinada al cumplimiento del servicio de mantenimiento, rehabilitación y atención de emergencias viales, esto en definitiva, generó información de la gestión pública a través de la identificación de estrategias provinciales incorporadas vs las evidencias disponibles en la planificación estratégica institucional a nivel general.

El método analítico, según Hurtado (2015), “es aquel que descompone la realidad en múltiples factores o variables, cuyas relaciones y características son estudiadas mediante fórmulas estadísticas. Muchas veces estudian sólo partes de la realidad, determinada población o solo ciertas variables. Determinar el área que abarcará el estudio, la población y las variables de las que se ocupará es lo que se hace cuando se delimita el problema” (Hurtado, 2015).

Ciertamente el autor expone un amplio concepto y preciso, ya que el método analítico, no es más que un proceso del cual se puede desmembrar la realidad o el problema en varios aspectos o temáticas, a fin de que se pueda analizar los tanto fenómenos presentes a las realidades complejas del tema, a lo que, es imprescindible realizar una segmentación que facilite su abordamiento, a lo cual se analiza en dos partes el tema de investigación con la estratificación de dos variables a fin de analizar los niveles de tanto la implementación de RSE en la administración pública, como en el nivel de desempeño de la Dirección Distrital del MTOP Carchi, razón por la cual, se realiza dos cuestionarios de 52 y 53 ítems para funcionarios de la institución (Nivel de Desempeño) y usuarios del servicio ofertado por esta cartera de Estado (Nivel de aplicación de RSE).

3.4.2. Técnicas e Instrumentos de investigación

Las técnicas que se emplearon para recopilar la información necesaria es el análisis documental como la Planificación Estratégica Institucional y Acuerdos Ministeriales que hacían énfasis a los sistemas publicas utilizados en la organización como SITOP-GPR-e-SIGEF, por lo que la lectura y subrayado sirvieron para el establecimiento de un resumen de las ideas principales, y la aplicación principalmente de las encuestas.

Sin duda alguna la revisión de la bibliografía a través de la lectura facilitó la recopilación de información secundaria en cuanto se refiere a escritos con similares características al tema tratado en esta investigación, como libros de autores, reportes GPR facilitados por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, artículos científicos entre otros, documentos asociados a la temática abordada.

La encuesta como técnica fundamental de información de percepción sobre el desempeño institucional y servicio prestado por la Dirección Distrital del MTOP-Carchi, consultado a usuarios de esta cartera de estados en la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi. Según Hernández Sampieri (1997), el cuestionario es talvez la técnica más utilizada para la recolección efectiva de datos, el cual contiene un conjunto de preguntas respecto a las variables a investigar y a la vez a medir. Es necesario indicar que para el levantamiento de información se da prioridad a la aplicación de una

encuesta, ya que, en primer lugar, se aplica una encuesta piloto a 60 usuarios del servicio, con la finalidad de probar si el cuestionario, cuyo estudio preliminar constituye un ensayo para conocer el costo, el tiempo, pero principalmente la fiabilidad de la encuesta. Otro punto a considerar para la elección y aplicación de una encuesta, es que en la elaboración de las preguntas se deben redactar con cuidado para evitar sesgos en el proceso de investigaciones, cuyo orden de las preguntas deban tener sentido.

En definitiva, considerando la objetividad que arroja la encuesta, se opta por su aplicación considerando que el número de usuarios del servicio es elevado, y es que los encuestados por lo general, prefieren el anonimato, cuyas respuestas suelen ser confiables y contundentes en un tiempo menor.

3.4.1. Análisis Estadístico

Es necesario la aplicación de métodos de recolección de información como encuestas dirigidas a funcionarios y usuarios de la Dirección Distrital del MTOP de la provincia del Carchi, y así poder analizar la causalidad de la responsabilidad social de la organización en el desempeño laboral.

El estadístico de prueba aplicado, permitió desarrollar una propuesta de mejora institucional, a través de un análisis de medias de los ítems para cada variable como son responsabilidad social y desempeño institucional, también, fue necesario revisar documentación importante como planificación estratégica institucional y toda información pública referente a la responsabilidad social de acceso público en las entidades gubernamentales.

Además, construir una matriz correlacional con significancia unilateral la cual incluyo 52 ítems, misma que fue sometida a una comparación de medias en el sistema estadístico SPSS como estadístico de prueba, que permitió describir y analizar claramente los resultados de los datos recabados, donde se analiza el resultado de los porcentajes de acuerdo a la escala de Likert establecidas, donde 1 significa “total desacuerdo”, 2 “de acuerdo”, 3 “indiferente”, 4 “de acuerdo” y 5 “total acuerdo”. Permitted establecer el nivel de la aplicación de responsabilidad social empresarial en la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, como también el nivel de desempeño institucional y finalmente la relación de las dos variables planteadas

a través de preguntas de investigación para alcanzar los objetivos específicos y así obtener el objetivo general de la investigación.

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), es un conjunto de programas orientados al desarrollo de análisis estadísticos para la presentación de datos ordenados, comparación de medias y análisis de la varianza, estos contrastes paramétricos que se pueden estudiar son los que en la hipótesis se hace alusión a la media de una población normal, estas variables tanto dependiente como independiente se relacionan a través de la prueba T, esta prueba se encuentra en el menú Analizar/Comparar medias.

Analizar/Comparar medias: Domínguez, 2023, explica “Este procedimiento calcula los estadísticos: media, desviación típica, varianza, suma y número de individuos, para una o más variables (Dependientes), para los distintos valores, niveles o categorías de una o más variables (Independientes).” (pág. 11). Con este procedimiento lo que se pretendió es comprobar si la media de una variable difiere o no de una constante, en otras palabras, contrastar la hipótesis nula, bajo hipótesis de normalidad, con varianza desconocida y partiendo desde una muestra aleatoria simple de la población de estudio, en contrastar variables introducimos la variable para la que deseamos pedir que contraste.

En las siguientes tablas se contrasta las nueve dimensiones consideradas dentro del instrumento de investigación (encuesta), la información comparada en cuanto al contraste de la percepción de usuarios vs funcionarios, base que servirá para analizar la relevancia de los valores de las medias, para este caso, las medias se las calificara de acuerdo a la escala de Likert aplicada a la encuesta, es decir; donde 1 significa “total desacuerdo”, 2 “de acuerdo”, 3 “indiferente”, 4 “de acuerdo” y 5 “total acuerdo”.

Tabla 3.*DIMENSIÓN 1.- Comportamiento continuo*

		INFORME Y ANÁLISIS DE MEDIAS					
GÉNERO		La organización se preocupa por mejorar la calidad del servicio al usuario	La mala calidad de los productos o servicios ofertados disminuyen calidad a la organización	El nivel del rendimiento laboral de la organización es óptimo	Los servicios ofertados por la organización pública cumplen con los requisitos de los usuarios	El personal de la organización es competente	Recomendaré a otros usuarios el servicio que presta esta institución
MASCULINO	Media	3,73	3,90	3,79	4,04	3,85	3,85
	N	123	123	123	123	123	123
FEMENINO	Media	3,54	3,58	3,84	3,89	3,73	3,64
	N	74	74	74	73	74	74
LGBTI	Media	4,00	4,00	4,00	3,50	4,50	3,00
	N	2	2	2	2	2	2
Total	Media	3,67	3,78	3,81	3,97	3,82	3,75
	N	200	200	200	199	200	200

Tabla 4.*DIMENSIÓN 2.- Ética laboral*

GÉNERO		La institución se preocupa en cumplir con sus obligaciones con los proveedores	La Institución actúa con sus usuarios con ética	La institución mantienen un buen comportamiento	La institución socializa con los usuarios el código de ética de la institución	La institución da prioridad a los principios éticos antes que al rendimiento económico	Los valores de la organización tienen coherencia con los valores de sus trabajadores
MASCULINO	Media	3,19	3,60	3,85	3,77	3,82	3,83
	N	123	123	123	123	123	123
FEMENINO	Media	3,66	3,73	3,73	3,96	3,86	4,14
	N	74	74	74	74	74	74
LGBTI	Media	3,00	4,50	4,50	4,00	3,00	3,00
	N	2	2	2	2	2	2
Total	Media	3,35	3,65	3,81	3,84	3,82	3,92
	N	200	200	200	200	200	200

Tabla 5.*DIMENSIÓN. - Grupo de interés – cliente*

GÉNERO		La institución se preocupa por sus clientes proporcionando información veraz	La institución se preocupa por sus usuarios facilitando canales de comunicación	La institución trata los datos de los clientes en forma confidencial	La institución para la prestación de los servicios, emplea procesos claros y fáciles de entender	La institución brinda atención prioritaria a usuarios que presentan algunas capacidades especiales	La señalética de las instituciones resulta útil
MASCULINO	Media	3,16	3,37	3,59	3,50	3,72	3,70
	N	123	123	123	123	123	123
FEMENINO	Media	3,30	3,91	3,76	4,12	3,85	3,89
	N	74	74	74	74	74	74
LGBTI	Media	3,00	3,00	4,50	4,00	3,50	3,50
	N	2	2	2	2	2	2
Total	Media	3,20	3,57	3,66	3,73	3,76	3,76
	N	200	200	200	200	200	200

Tabla 6.*DIMENSIÓN. – Político*

GÉNERO		La institución se comunica de manera abierta con la comunidad local	La institución brinda a la comunidad local una comunicación honesta	La colaboración brindada por la institución con proyectos, fomenta el bienestar de la sociedad	La institución implementa proyectos de responsabilidad social con su entorno	La organización contribuye con servicios viales según las necesidades de la sociedad
MASCULINO	Media	3,05	3,5366	3,5610	3,3984	3,6098
	N	123	123	123	123	123
FEMENINO	Media	3,50	3,6622	3,4324	3,3108	3,2162
	N	74	74	74	74	74
LGBTI	Media	3,50	5,0000	5,0000	4,0000	4,0000
	N	2	2	2	2	2
Total	Media	3,23	3,6050	3,5300	3,3750	3,4600
	N	200	200	200	200	200

Tabla 7.*DIMENSIÓN. – Sostenibilidad*

GÉNERO		La institución apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas	La Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertos sectores a través de sus proyectos de mantenimiento vial	La Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertas comunidades a través de su proyecto de mantenimiento vial	La institución lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad
MASCULINO	Media	3,6667	3,9024	3,7480	3,7459
	N	123	123	123	122
FEMENINO	Media	3,6216	3,6351	3,8784	3,7027
	N	74	74	74	74
LGBTI	Media	2,5000	4,5000	4,0000	4,0000
	N	2	2	2	2
Total	Media	3,6250	3,8000	3,8050	3,7337
	N	200	200	200	199

Tabla 8.*DIMENSIÓN. – Respeto a los derechos humanos*

GÉNERO		El trato a hombres y mujeres en la atención que brinda la organización es equitativo	La institución defiende el cumplimiento de los derechos humanos	Las instalaciones de la institución son seguras	La institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso laboral	La institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso sexual
MASCULINO	Media	3,8770	3,8537	3,5528	1,4634	1,4228
	N	122	123	123	123	123
FEMENINO	Media	3,6351	3,4459	3,0405	1,5811	1,6164
	N	74	74	74	74	73
LGBTI	Media	3,5000	4,5000	2,5000	2,5000	1,0000
	N	2	2	2	2	2
Total	Media	3,7789	3,7150	3,3400	1,5150	1,4874
	N	199	200	200	200	199

Tabla 9.*DIMENSIÓN. – Grupo de interés con respecto a los empleados*

GÉNERO		La institución implanta políticas que apoyan al equilibrio de la vida familiar y la profesional de sus colaboradores	La institución ofrece horarios flexibles a sus funcionarios	La institución aplica programas de reciclaje	La institución intenta minimizar los impactos medioambientales adversos	La institución reduce sus emisiones contaminantes	La institución maneja adecuadamente los lubricantes usados	Que tanto la institución maneja adecuadamente las llantas usadas
MASCULINO	Media	2,9350	3,4959	2,5203	1,4553	1,2276	1,1545	1,2276
	N	123	123	123	123	123	123	123
FEMENINO	Media	2,7703	2,9324	2,5405	1,5676	1,5135	1,5541	1,6351
	N	74	74	74	74	74	74	74
LGBTI	Media	1,5000	2,5000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,5000
	N	2	2	2	2	2	2	2
Total	Media	2,8550	3,2800	2,5050	1,4900	1,3300	1,3000	1,4000
	N	200	200	200	200	200	200	200

Tabla 10.*DIMENSIÓN. – Comunicación Ambiental*

GÉNERO		La institución comunica a sus clientes sus prácticas ambientales	La institución realiza campañas de comunicación para empoderar los empleados con el cuidado del medio ambiente	La institución realiza campañas de comunicación para empoderar los usuarios con el cuidado del medio ambiente	La institución es eco amigable con el entorno social	La institución es eco amigable con el entorno ambiental
MASCULINO	Media	1,9187	1,7967	1,6341	1,6016	1,8293
	N	123	123	123	123	123
FEMENINO	Media	2,3108	2,1486	1,9730	2,0135	2,5676
	N	74	74	74	74	74

LGBTI	Media	1,5000	2,0000	1,0000	1,5000	2,5000
	N	2	2	2	2	2
Total	Media	2,0600	1,9350	1,7500	1,7550	2,1050
	N	200	200	200	200	200

Tabla 11.

DIMENSIÓN. – Legal

GÉNERO		En la presentación del informe anual de rendición de cuentas de la institución, intervienen los usuarios del servicio	En la presentación del informe anual de rendición de cuentas de la institución, intervienen la diferentes autoridades de gobierno	En la presentación del informe de cuentas de ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo institucional	En la presentación del informe de cuentas de ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo social	En la presentación del informe de cuentas de ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo ambiental	En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como se encuentra estructurada la planificación estratégica institucional	La entrega de servicios por parte de la institución se sustentan en la base legal pertinente
MASCULINO	Media	3,9106	4,2602	4,1220	3,1545	1,5447	1,3089	4,2358
	N	123	123	123	123	123	123	123
FEMENINO	Media	4,2027	4,3108	3,9865	3,1081	1,2838	1,2568	4,7027
	N	74	74	74	74	74	74	74
LGBTI	Media	3,0000	5,0000	5,0000	4,5000	1,0000	1,0000	4,5000
	N	2	2	2	2	2	2	2
Total	Media	4,0150	4,2850	4,0800	3,1400	1,4400	1,2850	4,4100
	N	200	200	200	200	200	200	200

De igual forma se desarrolla una matriz de correlaciones con significancia unilateral, la cual incluyó 52 ítems en la encuesta 1 aplicada a 200 usuarios del servicio ofertado por la institución pública y 51 ítems en la encuesta 2 aplicada a 60 funcionarios de la entidad pública investigada, esta matriz de correlaciones se la sometió a la prueba de Rho de Spearman con datos agrupados, nombre utilizado para designar la correlación de Spearman, según Cabrera (2009), "El coeficiente de correlación mide el grado de asociación entre dos cantidades. Si los instrumentos

de medida miden sistemáticamente cantidades diferentes uno del otro, la correlación puede ser 1 y su concordancia ser nula.” (pág. 5). Es decir, el coeficiente de correlación varía entre -1 y +1, por lo que si el valor es 0 indicara claramente que no existe relación o asociación entre las variables propuestas en cierto estudio investigativo.

Cuando el valor de la correlación “p” es -1 significa que la asociación es negativa perfecta, si el valor es - .5 la correlación es negativa y puede ser débil, moderada o fuerte, por lo que si la correlación es 0 significa que no exista ninguna correlación entre las variables, sucede lo contrario cuando los valores son positivos, si el valor es de +0.5 la correlación es positiva y puede ser moderada o por el contrario fuerte, finalmente la correlación es positiva y perfecta cuando el valor es +1, dentro de éste análisis se encuentra la escala 3, la cual hace énfasis en la perfección de la correlación, según Spearman (1927), y citado por Cabrera (2009), la correlación será, “ 1) Perfecta $R = 1$ 2) Excelente $R = 0.9 \leq R < 1$ 3) Buena $R = 0.8 \leq R < 0.9$ 4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$ 5) Mala $R < 0.5$ (6)” (P. 10)

Tabla 12.

Prueba Rho de Spearman, correlación de variables

		Correlaciones	
		RESPONSABILIDAD SOCIAL	DESEMPEÑO INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	RESPONSABILIDAD SOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,999**
		N	. 60
	DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	,999**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	200 60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis: El p valor calculado es de 0.001, que es menor al 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación entre la responsabilidad social y el nivel de desempeño de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de

la provincia del Carchi, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.999, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto. En conclusión, se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre la responsabilidad social y el desempeño institucional de la Dirección Distrital del MTOP Carchi.

3.5.1 Población y muestra

Para esta investigación, se tomó en cuenta a funcionarios y usuarios externos denominados en adelante “funcionarios” y “usuarios”, quienes observaron el desempeño y el nivel de aplicación de RSE en la Dirección Distrital del MTOP en la provincia del Carchi, por lo tanto, la unidad de estudio para el presente trabajo investigativo es al Dirección Distrital del Ministerio de transporte y Obras públicas en la provincia de Carchi, una institución pública rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal, con cobertura a nivel nacional enfocada en la ejecución y gestión de la infraestructura estatal implementando la evaluación de políticas públicas y el fortalecimiento de los servicios de transporte seguro y obra pública sostenible (PLANIFICACION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL 2021-2025).

La Dirección Distrital del MTOP Carchi, cuenta con 72 empleados públicos cuya población estratificada está dentro de un rango de 30 a 45 años de edad, según la nómina de personal manejada en la Unidad de Talento Humano facilitada por el personal a cargo mediante Oficio MTOP-DDC-2022-75-OF del 05 de enero de 2022, población la cual podrá informar el nivel de desempeño institucional dependiendo de las actividades laborales desempeñadas, ya que un pequeño número del personal son trabajadores bajo la modalidad de Código de Trabajo que no ejercen funciones administrativas, es por eso que no se considera el criterio de ciertos empleados ya que desconocen de los temas administrativos ya que sus funciones son operadores de maquinaria.

El universo de estudio por su naturaleza de la población de usuarios y funcionarios analizada, se exhorta la aplicación de un muestreo aleatorio simple por ser finita, en este sentido para el desarrollo del cálculo del tamaño de la muestra se maneja Microsoft Excel según la formula citada de (Morillas, 2018, pág. 11)

Para el cálculo de la muestra de investigación se utilizará la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2} = 60 \text{ funcionarios}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra, 0.5

N = tamaño de la población, 72 funcionarios.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5; de acuerdo a la campana de Gauss donde la media, mediana y moda coinciden.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante, en nuestra investigación utilizaremos el 90% de confianza equivale a 1,96; de acuerdo a la campana de Gauss donde la media, mediana y moda coinciden.

e = Límite aceptable de error muestral para la investigación se utilizará el 5% (0,05); de acuerdo a la campana de Gauss donde la media, mediana y moda coinciden.

Además es importante mencionar que, para levantar la información y conocer cuál es el nivel de aplicación de la RSE en la Dirección Distrital del MTOP Carchi, se considera la opinión de los usuarios de los diferentes servicios que oferta la institución pública estudiada cuya población es menor o igual a los 420 usuarios al mes.

Para el cálculo de la muestra de investigación se utilizará la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2} = 200 \text{ usuarios}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra,

N = tamaño de la población, 420 usuarios regulares.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5; de acuerdo a la campana de Gauss donde la media, mediana y moda coinciden.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante, en nuestra investigación utilizaremos el 90% de confianza equivale a 1,96; de acuerdo a la campana de Gauss donde la media, mediana y moda coinciden.

e = Límite aceptable de error muestral para la investigación se utilizará el 5% (0,05); de acuerdo a la campana de Gauss donde la media, mediana y moda coinciden.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Es necesario comenzar presentando los resultados obtenidos en la aplicación de 60 encuestas dirigidas a funcionarios de la Dirección Distrital del MTOP Carchi, y 200 encuestas aplicadas a los usuarios del servicio ofertado por la organización pública; es así, que para generar mayor sustento al análisis de los resultados, se practicó la prueba de coeficiente de confiabilidad en SPSS dentro de lo que concierne al Alfa de Cronbach, con la aplicación de una encuesta piloto a 30 personas, con el siguiente detalle:

Tabla 13.

Análisis estadístico de la fiabilidad de los ítems (52) que componen el instrumento de investigación (encuesta)

Alfa de Cronbach		N	%
Casos	Válido	196	98,0
	Excluido	4	2,0
	Total	200	100,0

Nota. La tabla indica el número de casos considerados para el cálculo de Alfa de Cronbach.

Tabla 14.

Análisis de Alfa Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	52

Nota. La tabla significa que se encuentra el instrumento en una escala aceptable.

Para analizar la fiabilidad del instrumento de los 52 ítems o preguntas propuestas en las encuestas las cuales fueron dirigidas a usuarios y funcionarios, hubo que primero, realizar el análisis estadístico en SPSS, el cual según Cronbach (1951), y citado por (Campo, 2005) “Es un

índice usado **para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala**, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados” (pág. 3). Es decir, la interpretación del coeficiente alfa de Cronbach va de 0 a 1, teniendo mayores fiabilidades todas aquellas que se aproximen a 1, y menor fiabilidad cuando se acerquen a 0, en otras palabras, cuando los resultados tienden a estar en descenso o igual a 0 indica que no hay ninguna correlación entre los elementos.

En este caso podemos visualizar según la tabla No. 14, el Alfa de Cronbach arroja un resultado de 0.879, es decir que se aproxima a 1, teniendo entonces, correlación entre los elementos, la aplicación de esta fórmula en general resultó útil para estimar la fiabilidad del instrumento en el que la respuesta a los ítems es dicotómica (tiene más de 2 valores), y es que al instrumento se aplica una escala de actitudes con respuesta de tipo Likert.

También resaltar que el instrumento de investigación, adicionalmente fue validado por tres docentes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, expertos en el área de Administración Pública y Estadística, cuyas sugerencias fueron abordadas al cuestionario y posterior al análisis estadístico.

Para responder a las preguntas de investigación planteadas, se someten los resultados agrupados en la tabulación de datos arrojados por el instrumento, mediante el software SPSS al análisis de medias, con el fin de averiguar si los grupos tanto de usuarios como funcionarios, difieren de manera significativa en virtud a sus medias en los ítems propuestos, preguntas agrupadas en nueve dimensiones para cada encuesta, las cuales son: comportamiento continuo, ética laboral, grupo de interés clientes, político, sostenibilidad, respeto a los derechos humano, grupo de interés con respecto a los empleados, comunicación ambiental y dimensión legal.

4.1.2. Encuestas aplicadas tanto a usuarios como funcionarios de la organización muestra de estudio.

Para determinar, el nivel de aplicación de Responsabilidad Social en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi, fue importante conocer el criterio de 200 usuarios directos de los servicios prestados por esta cartera de Estado, a través

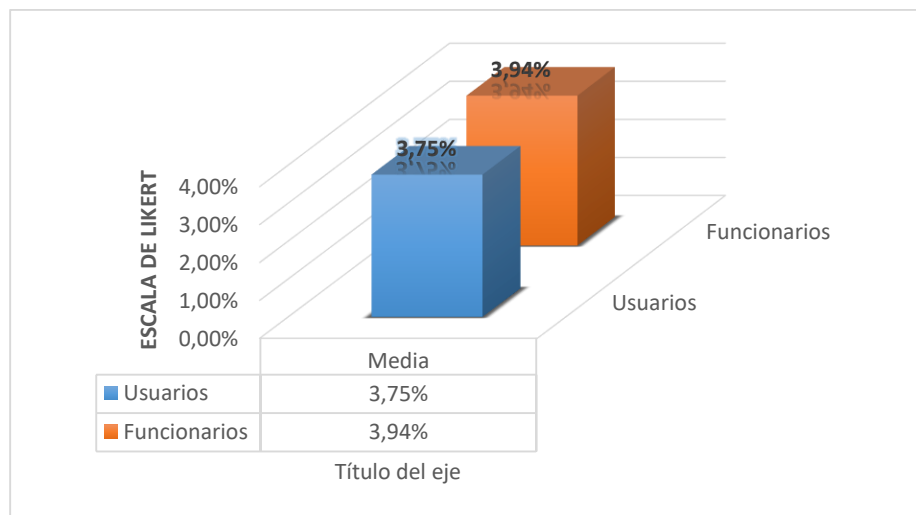
de la aplicación de una encuesta, lo mismo se realizó en una segunda fase de investigación para conocer cuál es el nivel de desempeño de la misma institución, se aplica una encuesta a 60 funcionarios de esta importante organización, y cuyas respuestas de las dos encuestas fueron cuantificadas en la escala de Likert aplicada al instrumento donde el valor 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “indiferente”, 4 “De acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo” y cuyos resultados fueron sometidos a un análisis de medias estadísticas de comparación entre usuarios vs funcionarios, en el programa estadístico spss.

1.- Dimensión de comportamiento continuo. - la investigación se afianza en 6 ítems, cuyos valores de las medias arrojadas en torno a la opinión de usuarios y funcionarios del servicio, esto permitió establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño de la institución.

Pregunta 1, ¿La organización se preocupa por mejorar la calidad del servicio al usuario?

Figura 5.

Mejora de la calidad de los servicios



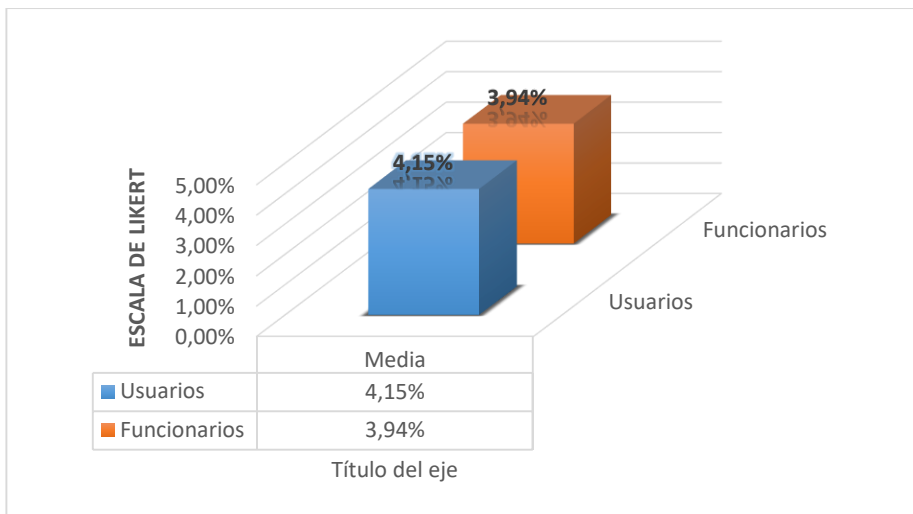
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Los resultados indican que el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados coinciden estar *de acuerdo* (en una media de 3.85), de que la organización se preocupa por mejorar la calidad del servicio al usuario; a pesar de que haya limitaciones económicas institucionales, por la baja asignación presupuestaria por parte del Estado para con la institución, lo que dificulta la aplicación de planes de capacitación a usuarios y funcionarios de la organización, es conveniente por tanto, establecer acuerdos interinstitucionales a fin de buscar alternativas de trabajos compartidos enfocados a la capacitación continua de los servidores.

Pregunta 2, ¿La mala calidad de los productos o servicios ofertados disminuyen calidad a la organización?

Figura 6.

Calidad de los productos o servicios ofertados



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

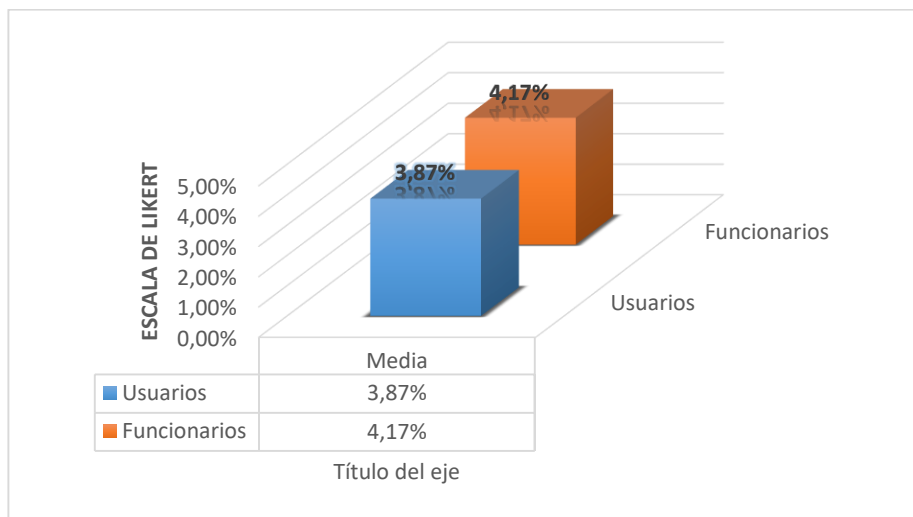
Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados concuerdan en una media general de 4.04, es decir, *están de acuerdo*, de que la mala calidad de los productos o servicio ofertados disminuyen la calidad en la organización; por lo que es necesario trabajar arduamente en la mejora de la calidad de los servicios ofertados por la organización comenzando por sus funcionarios para poder extender a los usuarios y la comunidad, la implementación del control de

calidad o supervisión en los trámites administrativos es muy indispensable, ya que al día es posible encontrar fallas y esta información serviría para mejorar y estandarizar los procesos, analizando la información de extremo a extremo y corregir falencias, es importante elegir un método de trabajo que se adapte a la realidad de la organización como un análisis FODA o el diagrama de Ishikawa, ofrecer más capacitaciones y adoptar una comunicación clara con todos los funcionarios y posteriormente usuarios.

Pregunta 3, ¿El nivel del rendimiento laboral de la organización es óptimo?

Figura 7.

Nivel del rendimiento laboral



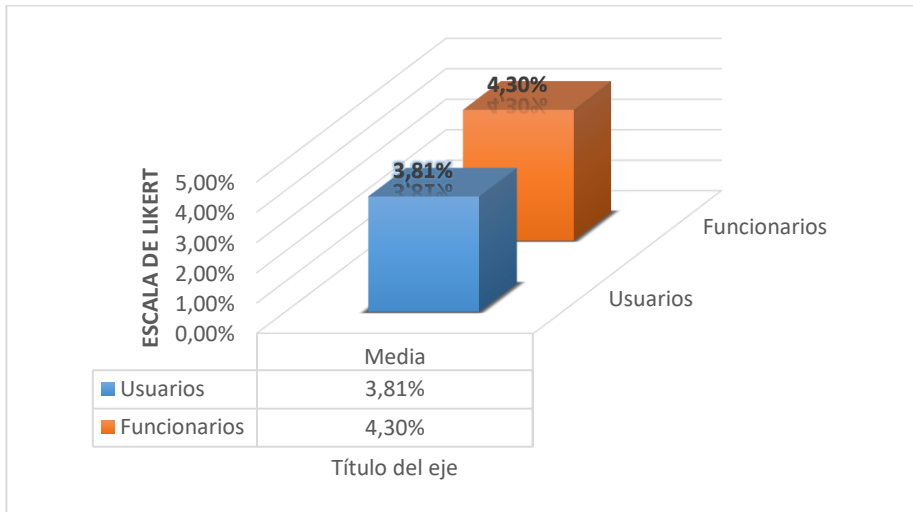
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: El 100% de los usuarios y funcionarios encuestados, responden en una media general de 4.02, es decir, consideran *estar de acuerdo*, con el nivel del rendimiento laboral de la organización, a pesar de que la institución no cuenta con un plan de capacitación acorde a las actividades de sus funcionarios, otra debilidad institucional que afecta es la terminación de contratos de trabajos del personal anualmente, lo cual incide de forma negativa por la falta de experiencia del nuevo personal.

Pregunta 4, ¿Los servicios ofertados por la organización pública cumplen con los requisitos de los usuarios?

Figura 8.

Servicios ofertados por la organización



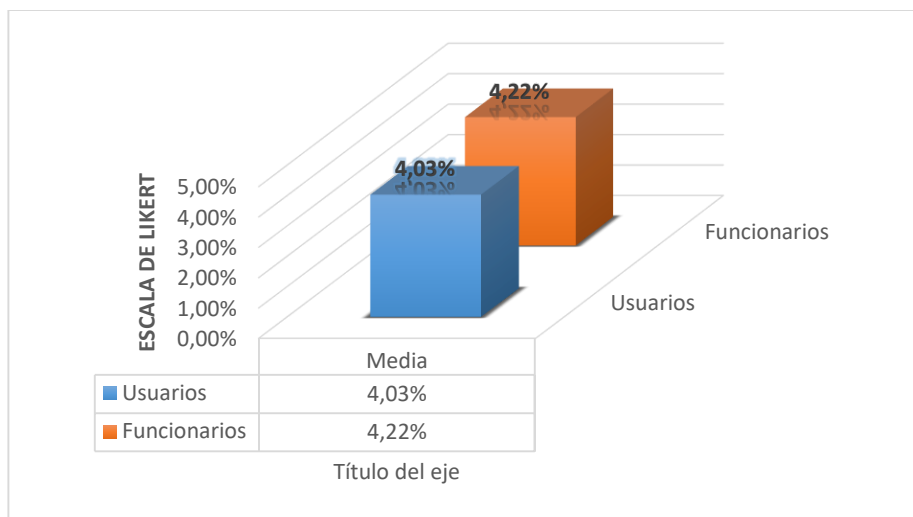
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados coinciden estar *de acuerdo*, con los servicios ofertados por esta organización pública y que estos servicios cumplen con los requerimientos de los usuarios, por lo que es indispensable la existencia de un mecanismo que mida el nivel de servicio ofertado, o con la incorporación de un buzón de quejas y reclamos.

Pregunta 5, ¿El personal de la organización es competente?

Figura 9.

Personal competente



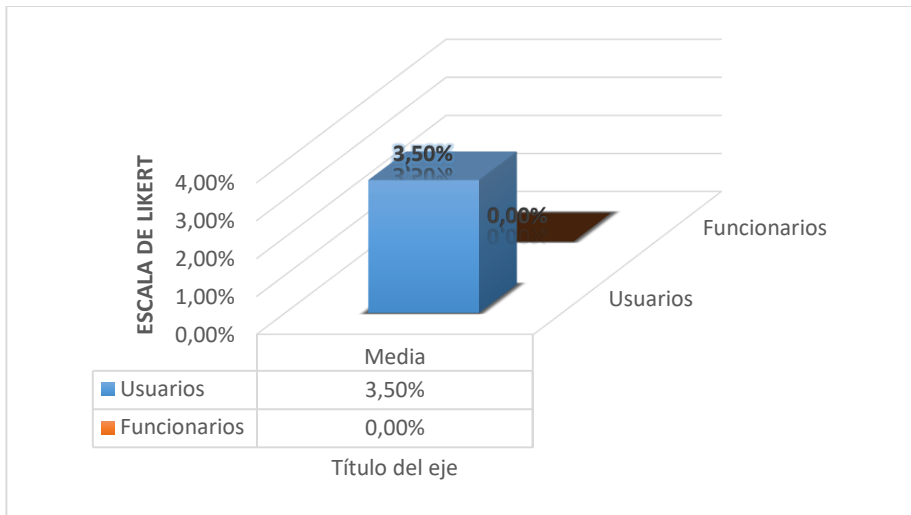
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: tanto usuarios como funcionarios, encuestados coinciden *estar de acuerdo* de que el personal de la organización es competente, sin embargo, existe falencias en la comunicación interna entre los funcionarios de la organización, a lo cual los empleados deben ser conscientes a fin de que el trabajo en equipo entre áreas denote el ágil actuar de las actividades de los funcionarios cuyo fin es brindar un servicio de calidad y de calidez a sus usuarios.

Pregunta 6, ¿Recomendaré a otros usuarios el servicio que presta esta institución?

Figura 10.

Recomendar el servicio



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios encuestados generan una data de la media general de 3.50, es decir, la mayoría consideran *estar de acuerdo*, en recomendar a otros usuarios el servicio que presta la institución; se debería trabajar en buscar mejoras en los procesos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofertados y de este modo la imagen de la empresa ante los usuarios del servicio ofertado por la organización.

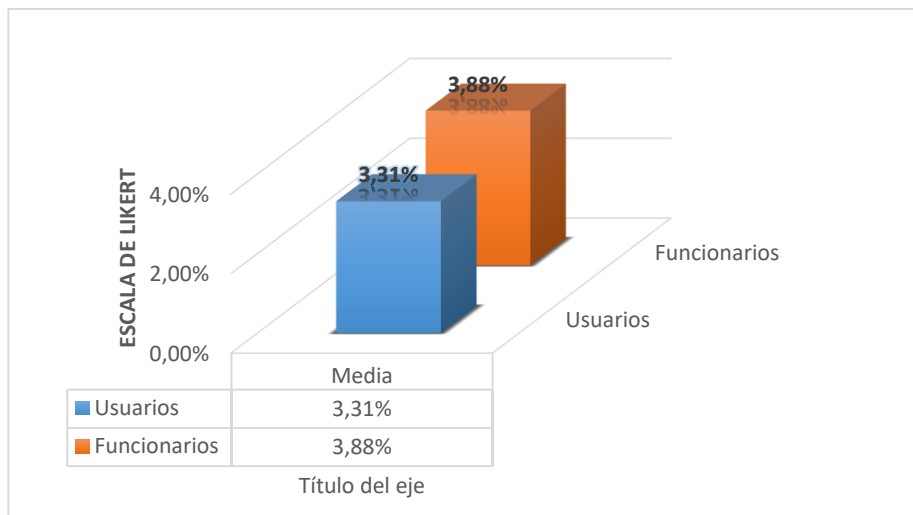
Se concluye que, los seis ítems planteados para la **DIMENSIÓN DE COMPORTAMIENTO CONTINUO** de la institución, interactúan en una calificación en la escala de Likert de 3.98, es decir, los usuarios y funcionarios consideran en su mayoría estar *de acuerdo*, en que la organización se preocupa por mejorar la calidad del servicio al usuario, que la mala calidad de los productos o servicio ofertados disminuyen en la calidad de la organización, así mismo, que el nivel del rendimiento laboral de la organización es óptimo, consideran que los servicios ofertados por la organización publica cumplen con los requerimientos de los usuarios, que los servidores de la institución son competentes y que están de acuerdo en recomendar el servicio que presta la institución con otros usuarios.

2.- Dimensión ética laboral. - la investigación se afianza en 7 ítems, cuyos valores de las medias arrojadas en torno a la opinión de usuarios vs funcionarios, permitieron establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño en la institución.

Pregunta 1, ¿La institución se preocupa en cumplir con sus obligaciones con los proveedores?

Figura 11.

Cumplimiento de obligaciones con los proveedores



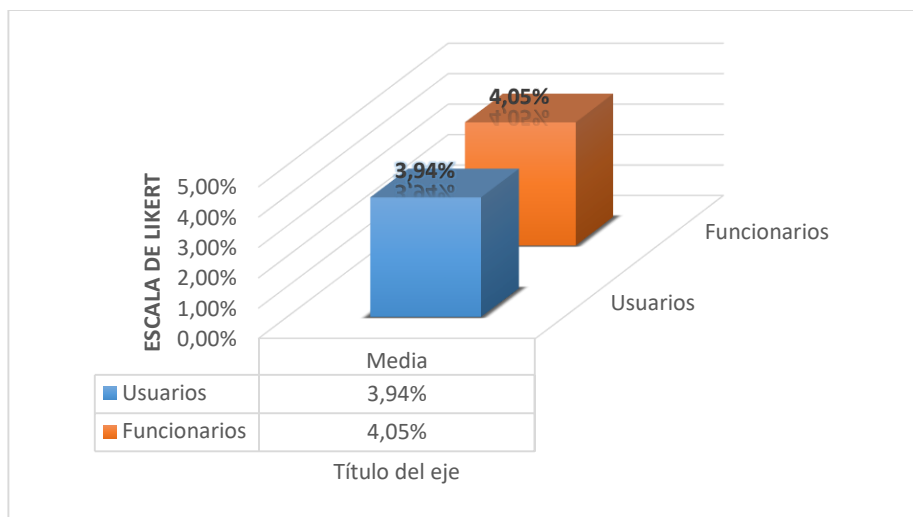
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Los resultados muestran que el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados, concuerdan en una media de 3.59, es decir, *están de acuerdo*, de que efectivamente la institución se preocupa en cumplir con sus obligaciones con los proveedores, a pesar de que los últimos años post pandemia han existido retrasos en los pagos a los proveedores quienes prestan el servicio o bien, y quienes son contratados por la organización, por el bajo presupuesto asignado a las instituciones públicas, lo cual ha costado la confianza ante los actores externos, es este caso proveedores.

Pregunta 2, ¿La Institución actúa con sus usuarios con ética?

Figura 12.

La institución y la ética



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

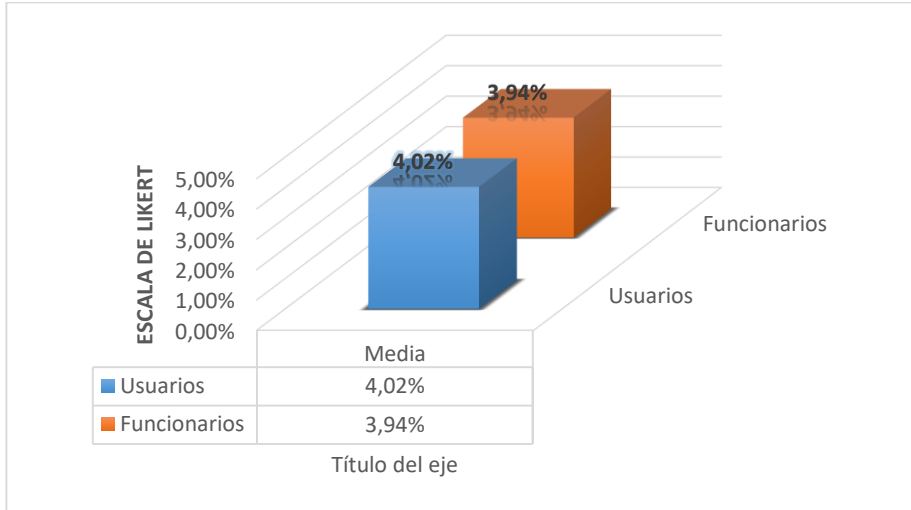
Análisis: El resultado de la relación de respuesta de usuarios y funcionarios de este ítem arroja una media general de 3.99, es decir el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados coinciden estar *de acuerdo* en que la institución actúa con sus usuarios con ética, sin embargo, es necesario que el actuar ético de la empresa afiance credibilidad dentro de la organización, y posterior los usuarios vean el buen comportamiento de los funcionarios y por ende de la institución.

Pregunta 3, ¿La institución mantiene un buen comportamiento?

institución

Figura 13.

Comportamiento de la institución



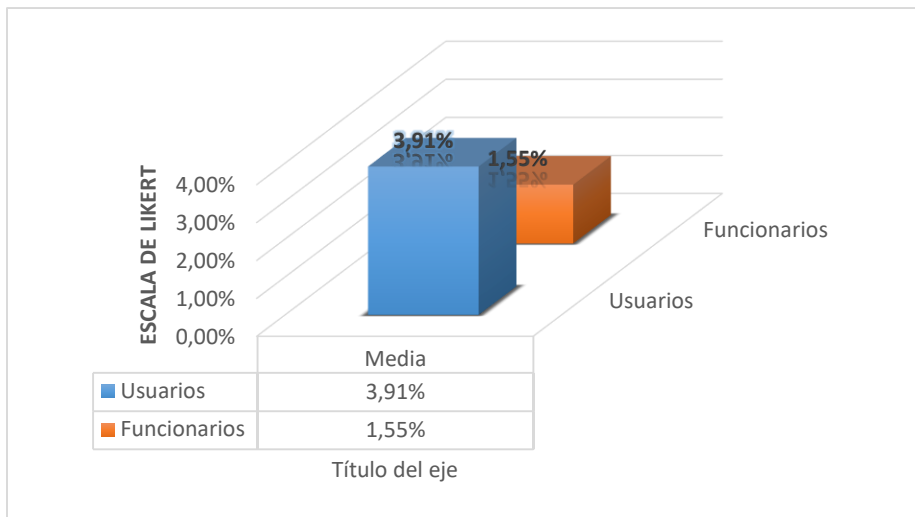
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados arrojan un respuesta en una media de 3.99, es decir, la mayoría consideran *estar de acuerdo*, en que la institución mantiene un buen comportamiento, por lo tanto, la organización deberá impulsar el buen trato a sus funcionarios a fin de que estos, se motiven y trabajen de mejor manera y a su vez generen un ambiente amigable y de labor coordinada.

Pregunta 4, ¿La institución socializa con los usuarios el código de ética de la institución?

Figura 14.

Código de ética



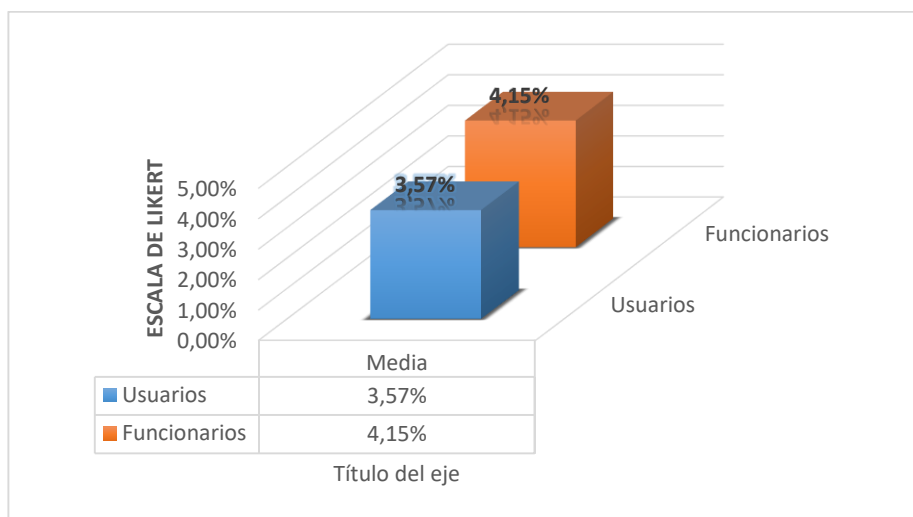
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados coinciden estar *de acuerdo*, porque la institución socializa con los usuarios el código de ética. Mientras el 100% de los funcionarios encuestados, coinciden estar en *desacuerdo* con la pregunta, porque la institución socializa esporádicamente con los usuarios el código de ética. Y aunque el conocimiento no exime de culpa según nuestra constitución, se deberá fortalecer la difusión y promulgación de los reglamentos y demás códigos de ética internos, de forma que los funcionarios conozcan y a su vez den a conocer a los usuarios con profundidad la normativa legal vigente de la institución, como una actuación o tarea diaria.

Pregunta 5, ¿La institución da prioridad a los principios éticos antes que al rendimiento económico?

Figura 15.

Principios éticos



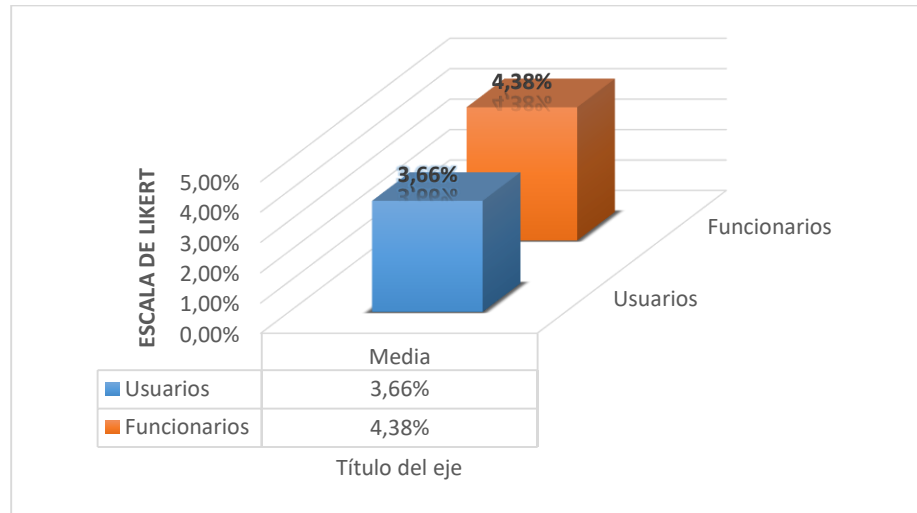
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: la mayoría de los usuarios y funcionarios encuestados, coinciden que la organización antepone los principios éticos antes que el rendimiento económico; por tanto, la tarea de los directivos es generar en sus empleados un plan de capacitación de una gestión socialmente responsable, y por ende este ítem se convierte en una base a tomar en cuenta en la propuesta de mejora institucional a través del plan de RSE del MTOP Carchi.

Pregunta 6, ¿Los valores de la organización tienen coherencia con los valores de sus trabajadores?

Figura 16.

Valores de la organización y de sus funcionarios



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados generan una data de la media general de 4.02, es decir, la mayoría consideran *estar de acuerdo* que los valores de la organización tienen coherencia con los valores de sus trabajadores, por lo tanto, la organización ha de enfocarse en la promulgación de sus reglamentos internas y de ser estrictos en su cumplimiento, estos resultados sería ideal contrastarlos en los procesos de evaluación al desempeño del personal de forma semestral en los servidores públicos a fin de corroborar el nivel de cumplimiento y en el incrementar un buen servicio al usuario.

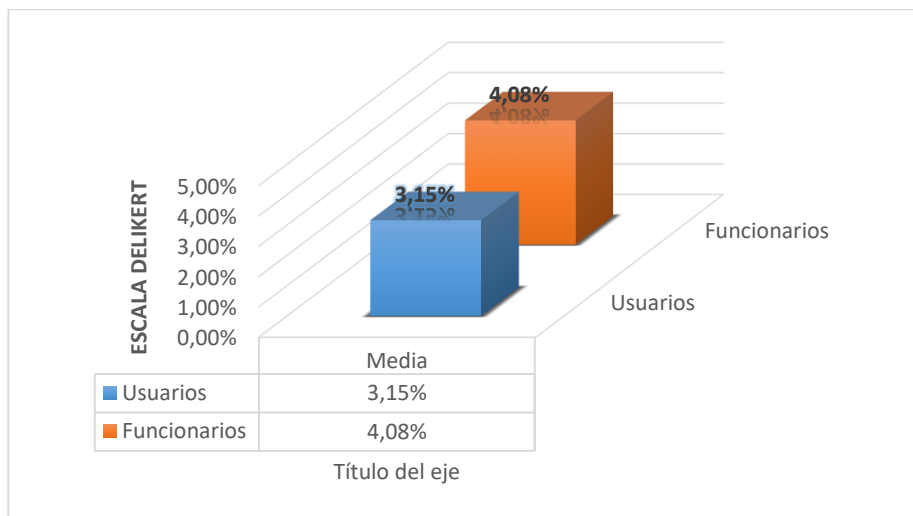
Se concluye que, los siete ítems planteados para la **DIMENSIÓN DE ÉTICA LABORAL** de la institución, tiene una calificación general en la escala de Likert de 3.69, es decir, los usuarios y funcionarios consideran en su mayoría estar *de acuerdo*, que la institución actúa con sus usuarios con ética, ya que los servidores mantienen un buen comportamiento, que la institución socializa con los usuarios el código de ética, la institución da prioridad a los principios éticos antes que el rendimiento económico, los valores de la organización tienen coherencia con los valores de sus trabajadores y finalmente los servidores públicos tienen compromisos éticos en definitiva.

3.- Dimensión grupo de interés clientes. - la investigación se afianza en 6 ítems, cuyos valores de las medias arrojadas en torno a la opinión de usuarios vs funcionarios, permitieron establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño en la institución.

Pregunta 1, ¿La institución se preocupa por sus clientes proporcionando información veraz?

Figura 17.

Institución proporciona información veraz



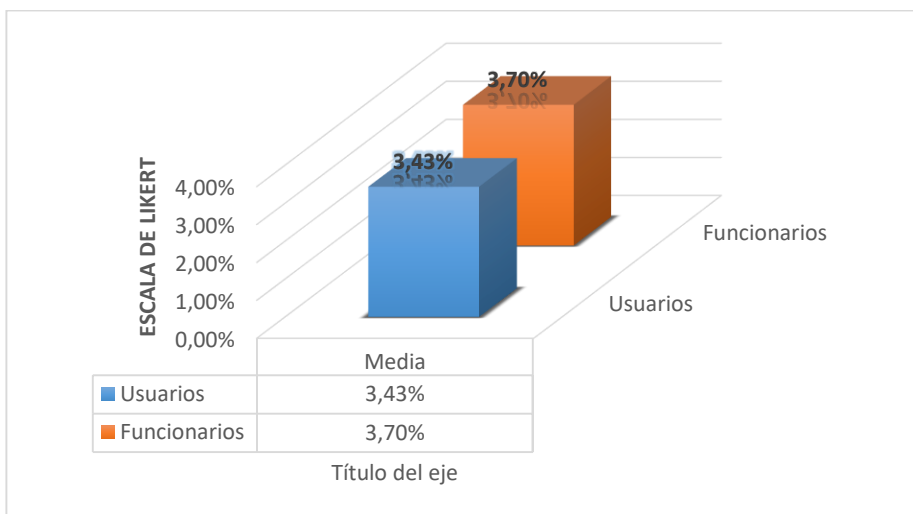
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: en esta pregunta el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados arrojan una media estadística de los resultados de 3.62, es decir, están *de acuerdo* con la pregunta, lo cual denota que la institución se preocupa por sus clientes proporcionando una información veraz, a pesar de que haya los reglamentos necesarios a manejarse dentro de las organizaciones públicas como es la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP, y es que los resultados obtenidos demuestran quizá, que la organización es sincera con sus usuarios, y es justamente con ellos con quienes la organización deben seguir trabajando y fortaleciendo en el hecho de escuchar sus razones, opiniones y poder tomar acciones al respecto con el fin de mejorar el comportamiento de la Dirección Distrital del MTOP Carchi en este aspecto.

Pregunta 2, ¿La institución se preocupa por sus usuarios facilitando canales de comunicación?

Figura 18.

Canales institucionales de comunicación



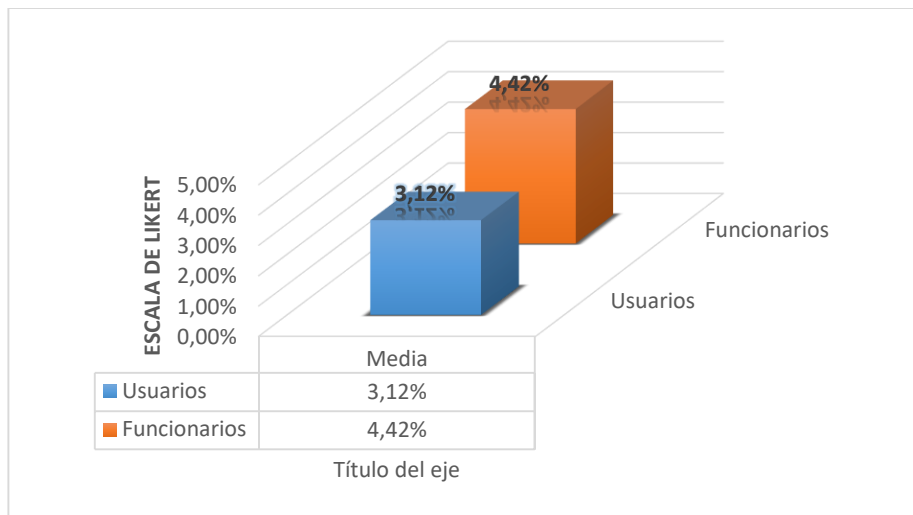
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados coinciden estar *de acuerdo*, ya que la institución se preocupa por sus usuarios facilitando canales de comunicación, sin embargo, los stakeholders coinciden, que la institución debe aplicar mecanismos de comunicación efectiva para conocer las verdaderas necesidades de la ciudadanía y socializarlas a través de canales de comunicación efectivos.

Pregunta 3, ¿La institución trata los datos de los clientes en forma confidencial?

Figura 19.

Información confidencial



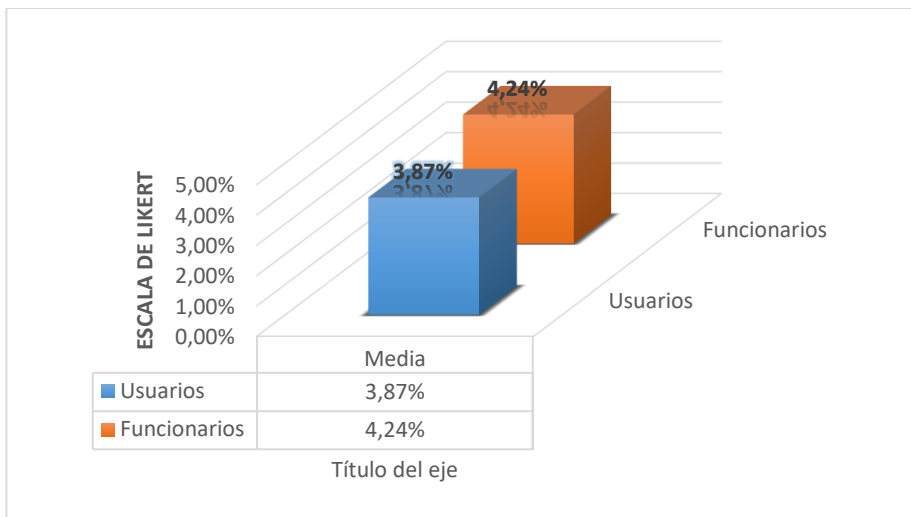
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados, coinciden en estar *de acuerdo*, de que la institución trata los datos de los clientes en forma confidencial, lo cual puede asumirse como un resultado positivo de la institución, denotando que la información entregada por parte de los clientes es protegida por los funcionarios.

Pregunta 4, ¿La institución para la prestación de los servicios, emplea procesos claros y fáciles de entender?

Figura 20.

Prestación de servicios



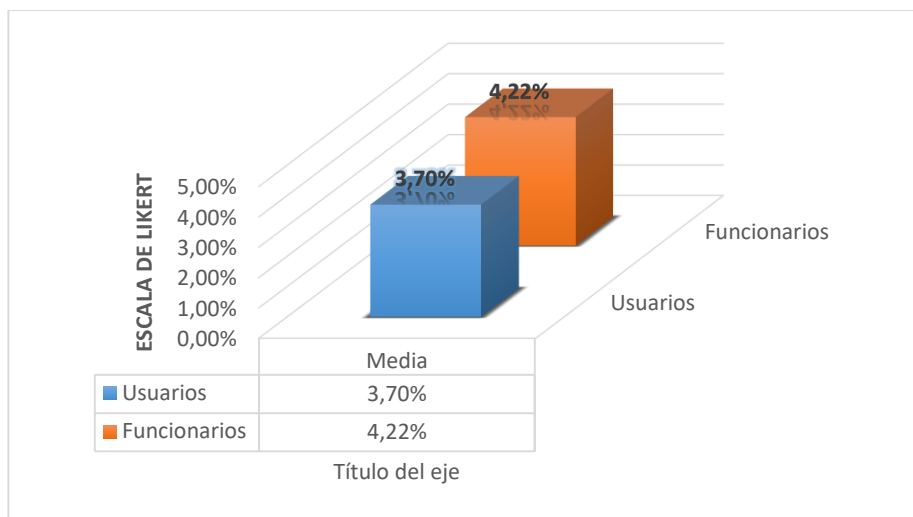
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: esta pregunta está bastante ligada a la anterior, pues la carencia de eficiencia en la prestación de los servicios puede ser producto del mal diseño de procesos, y a pesar de que la ciudadanía (usuarios y funcionarios) estén de acuerdo con la pregunta, es necesario la implementación de procesos administrativos claros y fáciles de entender para la prestación de los servicios.

Pregunta 5, ¿La institución brinda atención prioritaria a usuarios que presentan algunas capacidades especiales?

Figura 21.

Atención prioritaria



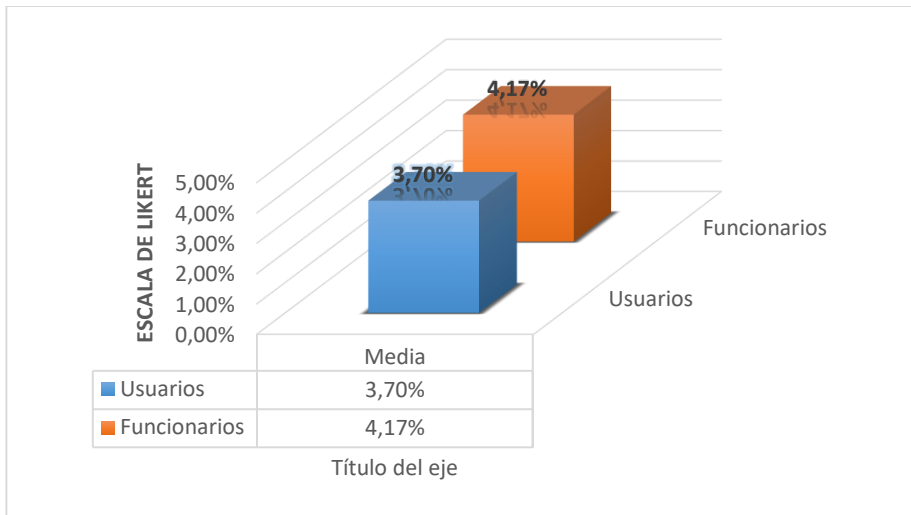
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados, opinan *estar de acuerdo* con la institución, ya que brinda atención prioritaria a usuarios que presentan algunas capacidades especiales, por lo cual es una oportunidad para la institución el seguir implementando y mejorando la atención a usuarios con capacidades diferentes y seguir manteniendo ese prestigio institucional.

Pregunta 6, ¿La señalética de las instituciones resulta útil?

Figura 22.

Señalética útil



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: en una media general es de 3.94, los usuarios y funcionarios encuestados, consideran estar *de acuerdo* de que la señalética de la institución resulta útil, sin embargo, es necesario realizar más acciones que permitan dar garantía a los funcionarios sobre las condiciones laborales en las que se desarrollan a diario.

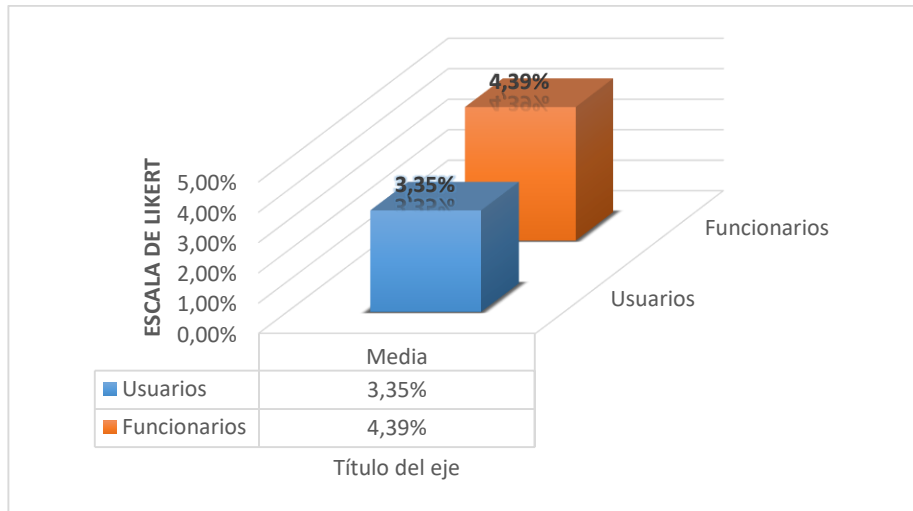
Se concluye que, los seis ítems planteados para la **DIMENSIÓN GRUPO DE INTERÉS CLIENTES** de la institución, data en una calificación en la escala de Likert de 3.81, es decir, los usuarios y funcionarios consideran en su mayoría estar *de acuerdo*, que la institución se preocupa por sus clientes proporcionando información veraz, se preocupa también por facilitar canales de comunicación a los usuarios, de que la información de los usuarios es tratada en forma confidencial, como también, la organización emplea procesos claros y fáciles de entender de los servicios ofertados, la institución brinda atención prioritaria a usuarios que presentan algunas capacidades especiales y finalmente los usuarios están de acuerdo con la señalética de la institución porque les resulta útil.

4.- Dimensión político. - la investigación se afianza en 4 ítems, cuyos valores de las medias arrojadas en torno a la opinión de usuarios vs funcionarios de la institución, permitieron establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño en la institución.

Pregunta 1, ¿La institución se comunica de manera abierta con la comunidad local?

Figura 23.

Comunicación abierta



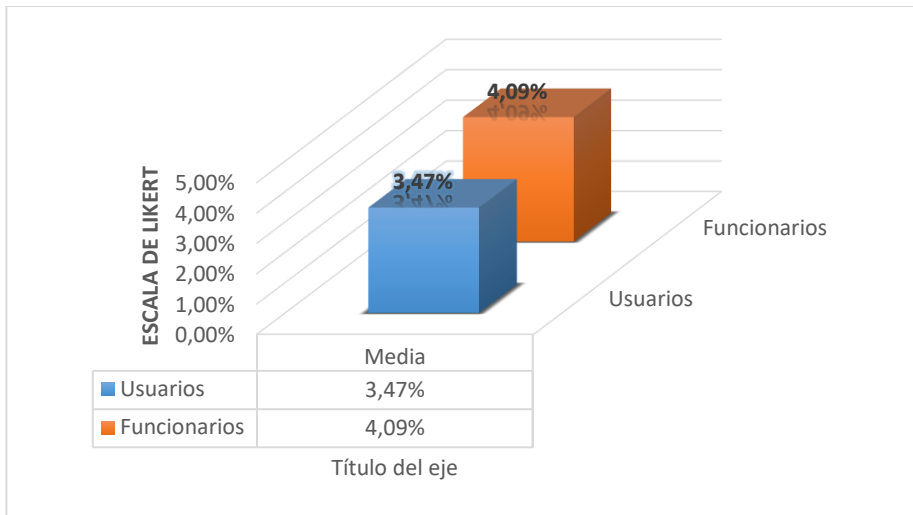
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: se refleja que con una media de 3.87 del 100% de los usuarios y funcionarios encuestados, consideran que la organización se comunica de manera abierta con la comunidad local. Por lo que es fundamental seguir implementando acciones al respecto; para mejorar esta media estadística, es necesario desarrollar las relaciones con la comunidad en las que opera la institución, para generar una actitud abierta, transparente e innovadora respecto a la organización y su contraste con la preocupación por el bienestar de la comunidad.

Pregunta 2, ¿La colaboración brindada por la institución con proyectos, fomenta el bienestar de la sociedad?

Figura 24.

Bienestar de la sociedad



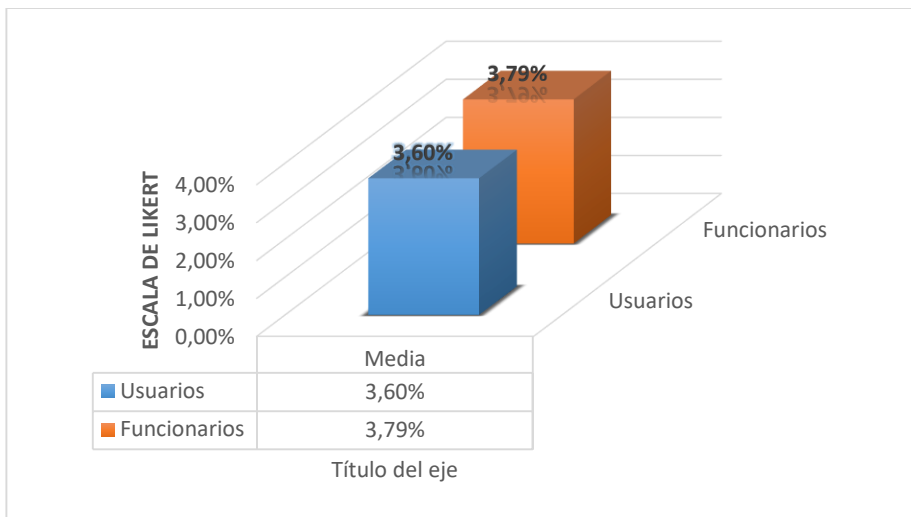
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados, consideran estar *de acuerdo*, ya que la organización realiza aporte a proyectos de bienestar social, sin embargo, es indispensable que la organización se comprometa en la mejora institucional con proyectos de RSE que genere bienestar social, con proyectos ecológicamente viables.

Pregunta 3, ¿La organización contribuye con servicios viales según las necesidades de la sociedad?

Figura 25.

Necesidad de la sociedad



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios se muestran estar *de acuerdo* a la pregunta, ya que por la falta de inversión presupuestal en la provincia del Carchi, el nivel de implementación de proyectos en torno a la sociedad, ha disminuido, de ahí la importancia de comunicar efectivamente a la sociedad y a los usuarios como tal, sobre las acciones que se realicen en torno a la búsqueda de recursos económicos, de modo que los usuarios conozcan los esfuerzos realizados por la institución a pesa de sus limitaciones económicas.

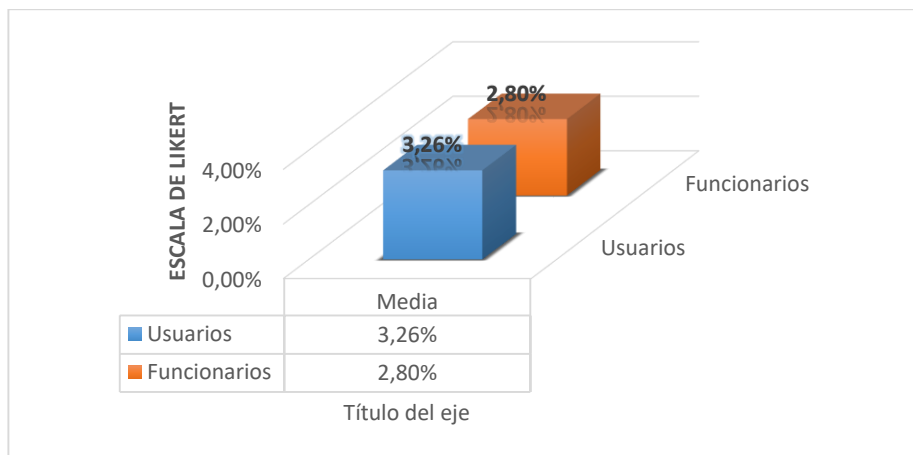
Se concluye que, los seis ítems planteados para la **DIMENSIÓN POLÍTICO** de la institución, data una calificación en la escala de Likert de 3.50, es decir, los usuarios y funcionarios consideran en su mayoría estar “de acuerdo”, ya que la institución brinda a la comunidad una comunicación abierta y honesta, que la institución fomenta el bienestar de la sociedad, además de que la institución implementa proyectos de responsabilidad social con su entorno y que finalmente la organización contribuye con servicios viales según las necesidades de la sociedad.

5.- Dimensión Sostenibilidad: se consideran tres ítems cuyos valores de las medias arrojadas permitieron establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño en la institución.

En la pregunta 1, ¿La institución apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas?

Figura 26.

Apoyo a organismos no gubernamentales



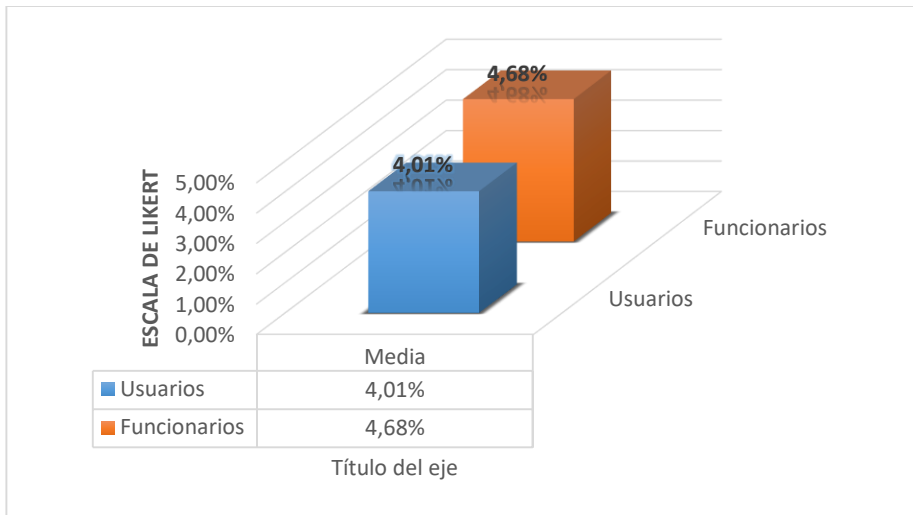
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: la tendencia en estos resultados, muestran que 100% de los usuarios y funcionarios encuestados están en una posición *indiferente* a la pregunta, de que la institución apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas, por lo tanto, es importante una comunicación abierta con la comunidad, de modo que los usuarios conozcan los esfuerzos realizados por los funcionarios y por ende por la organización y generar mejoras con las causas sociales.

Pregunta 2, ¿La Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertos sectores a través de sus proyectos de mantenimiento vial?

Figura 27.

Oportunidad de empleo



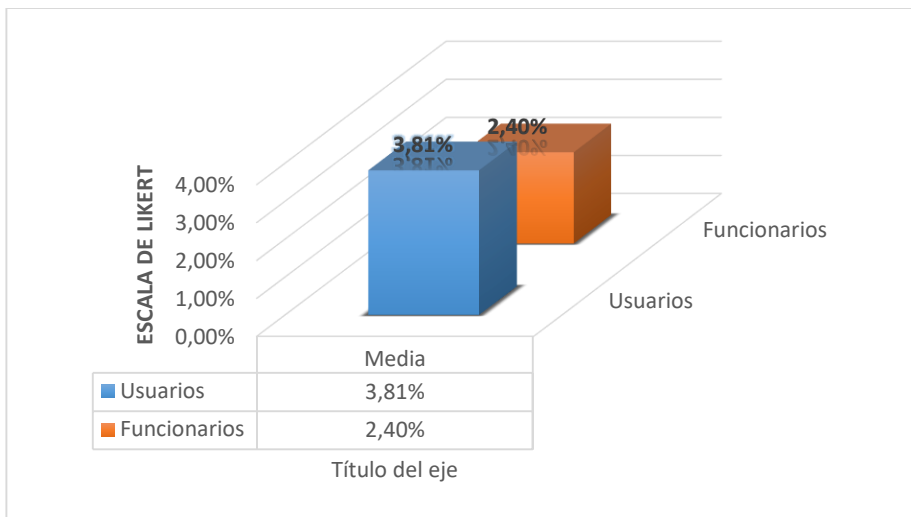
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: la inestabilidad laboral que en la actualidad existe en el Ecuador, se refleja en el resultado de esta pregunta, y a pesar de que la institución genera plazas de trabajo a través del proyecto de conservación y mantenimiento vial donde anualmente se contratan 11 asociaciones de conservación vial, con un alrededor de 80 personas; sin embargo, es necesario realizar un análisis institucional por parte de los Directivos, que permita a la organización enfocar sus esfuerzos a la generación de más puestos de empleo perdurables en más tiempo y con oportunidad a otros ciudadanos.

Pregunta 3, ¿La institución lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad?

Figura 28.

Proyectos de investigación



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados en una media general estadístico es de 3.14, opinan estar de acuerdo de que la institución lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad; a fin de incrementar el efecto positivo de opinión de la ciudadanía en torno a la pregunta, es importante maximizar la gestión administrativa a fin de solicitar recursos económicos que permitan incrementar e implementar proyectos que coadyuven al desarrollo socio económico de las comunidades. mientras que el 100% de los funcionarios encuestados en una media general estadístico es de 2.47, opinan estar *en desacuerdo* de que la institución lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad; a fin de incrementar el efecto positivo de opinión de la ciudadanía en torno a la pregunta.

Se concluye que, los seis ítems planteados para la **DIMENSIÓN GRUPO SOSTENIBILIDAD** de la institución, data una calificación en la escala de Likert de 3.50, es decir, los usuarios y funcionarios consideran en su mayoría estar “de acuerdo” de que la institución apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas, realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertos sectores - comunidades a través de sus proyectos, y

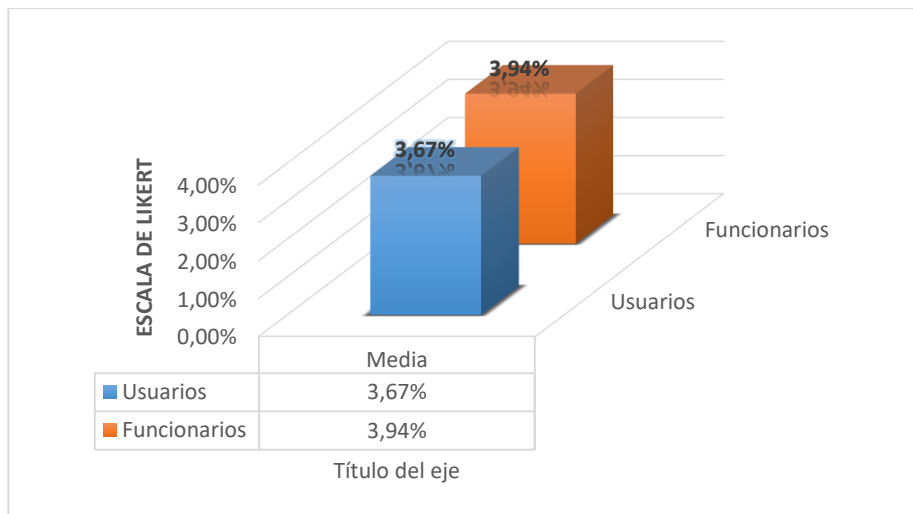
que la institución lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad.

6.-Dimensión Respeto A Los Derechos Humanos: se consideran cinco ítems cuyos valores de las medias arrojadas permitieron establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño en la institución, considerando la escala de Likert aplicada al instrumento donde 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “indiferente”, 4 “De acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

Pregunta 1, ¿El trato a hombres y mujeres en la atención que brinda la organización es equitativo?

Figura 29.

Equidad de género



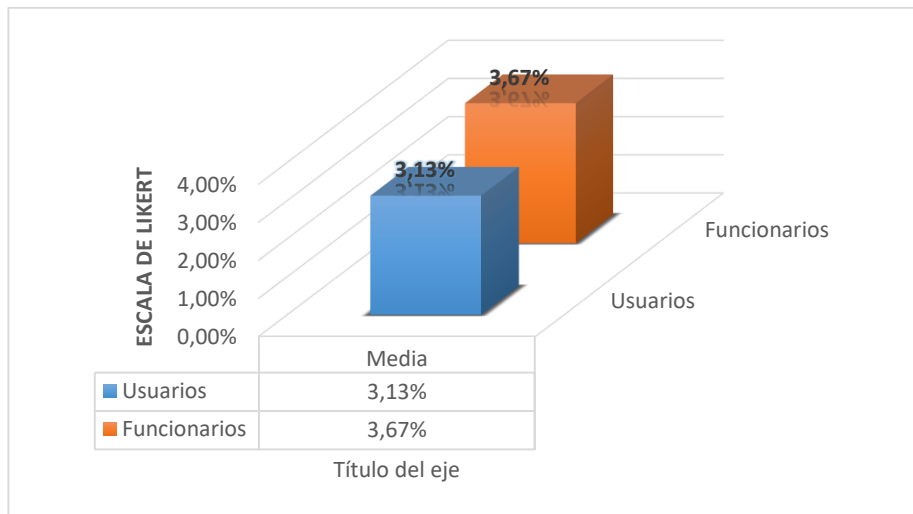
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados, muestran *estar de acuerdo* de que el trato de hombres y mujeres en la atención es equitativo en la organización; pero es necesario que la institución genere e implemente proyectos que permitan seguir disminuyendo esa brecha de desigualdad entre hombres y mujeres, que se percibe al momento.

Pregunta 2, ¿La institución defiende el cumplimiento de los derechos humanos?

Figura 30.

Cumplimiento de los derechos humanos



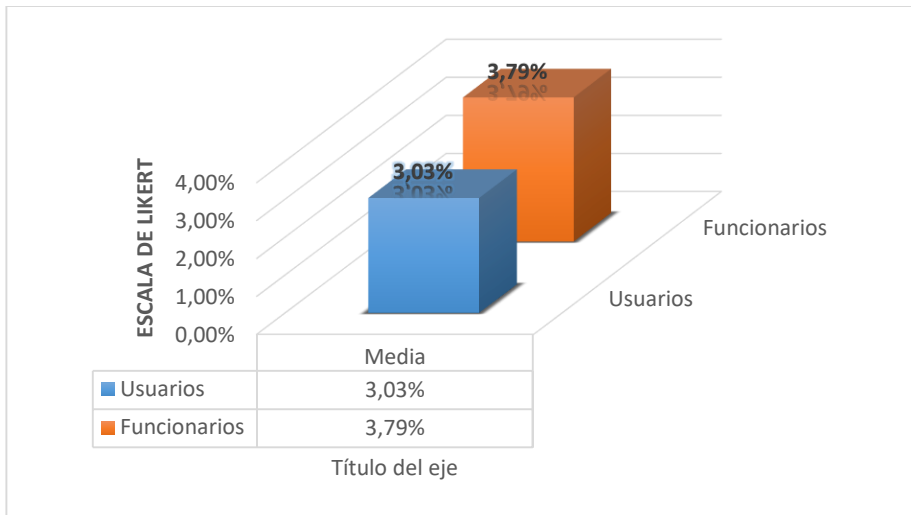
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el resultado resulta inquietante pues el 100% de los usuarios y funcionarios encuestado, coinciden estar indiferentes a la pregunta, aparentemente la organización no defiende el cumplimiento de los derechos humanos, por lo que es necesario, que la organización se enfoque en cambiar de mentalidad mediante la promulgación y comunicación de su compromiso con el respeto a los derechos humanos universales.

Pregunta 3, ¿Las instalaciones de la institución son seguras?

Figura 31.

Instalaciones seguras



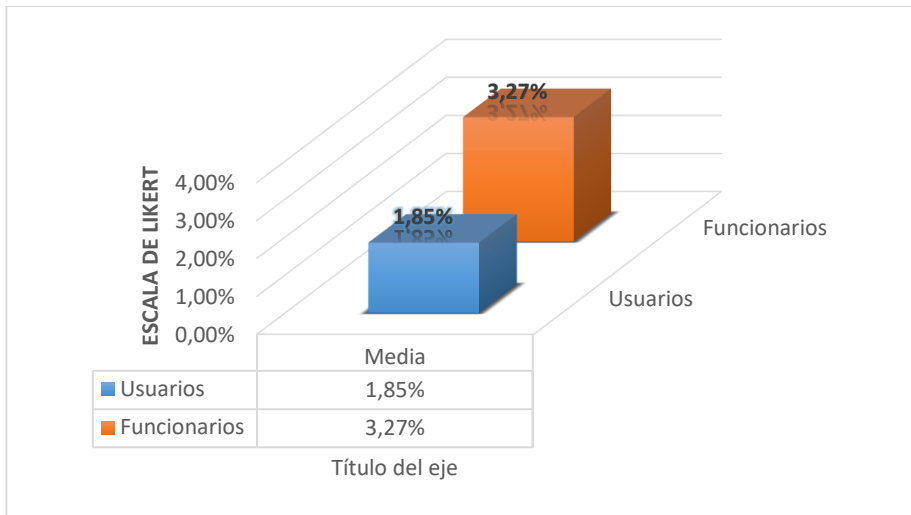
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: los resultados obtenidos, deberán ser tomados en cuenta por la organización, pues la población encuestada coincide en estar dudosa de que las instalaciones de la Dirección Distrital del MTOP Carchi son seguras, y aunque exista dentro de la planificación institucional campañas de seguridad ocupacional, es fundamental realizar más acciones que permitan dar mayores garantías a los usuarios sobre las condiciones laborales en las que desarrollan sus actividades en torno al servicio demandado por la sociedad.

Pregunta 4, ¿La institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso laboral?

Figura 32.

Políticas institucionales de acoso laboral



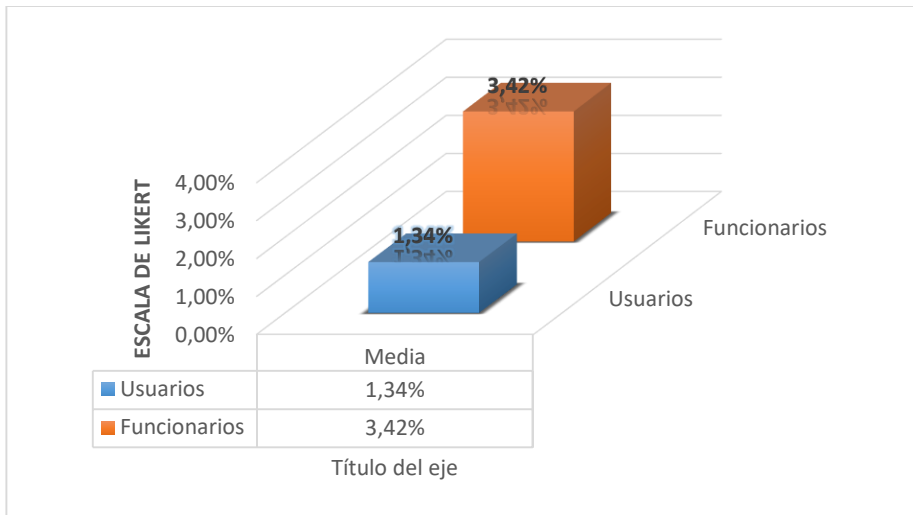
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios datan una media general de 2.46, es decir, la mayoría consideran estar *en desacuerdo*, ya que la institución no desarrolla ni socializa políticas de protección contra el acoso laboral. Razón por la cual es indispensable la conformación de un comité de seguridad, conformado por los funcionarios de la organización principalmente de la Unidad de Talento Humano a fin de impartir el código de ética interna, seguridad y salud ocupacional a los funcionarios, además de implementar y ejecutar políticas en protección al acoso laboral.

Pregunta 5, ¿La institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso sexual?

Figura 33.

Políticas institucionales en contra del acoso sexual



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestado generan una data de media general es de 2.38, es decir, la mayoría consideran estar en *desacuerdo* de que la institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso sexual. Por lo que la institución debe trabajar en la generación de normas que prevengan actos no deseados de esta índole y que se consideran como una manifestación de la discriminación de género y como una forma específica de violencia.

Se concluye que, en los cinco ítems planteados para la **DIMENSIÓN RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS**, difiere significativamente la data calificación en la escala de Likert, sin embargo la media general es de 3.11, es decir, los usuarios y funcionarios se muestran “indiferentes” a pesar del siguiente detalle: en el ítem 29 los usuarios están “de acuerdo” que la institución brinda un trato igualitario a hombres y mujeres, así mismo, en el ítem 30 los usuarios están “de acuerdo”, que la institución defiende el cumplimiento de los derechos humanos, en los ítems, y 33 los usuarios están en “desacuerdo” de que la institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acosa laboral y sexual, por lo que, en el ítem 31 los usuarios se sienten “indiferentes” de que las instalaciones de la institución son seguras, esta respuesta puede surgir por

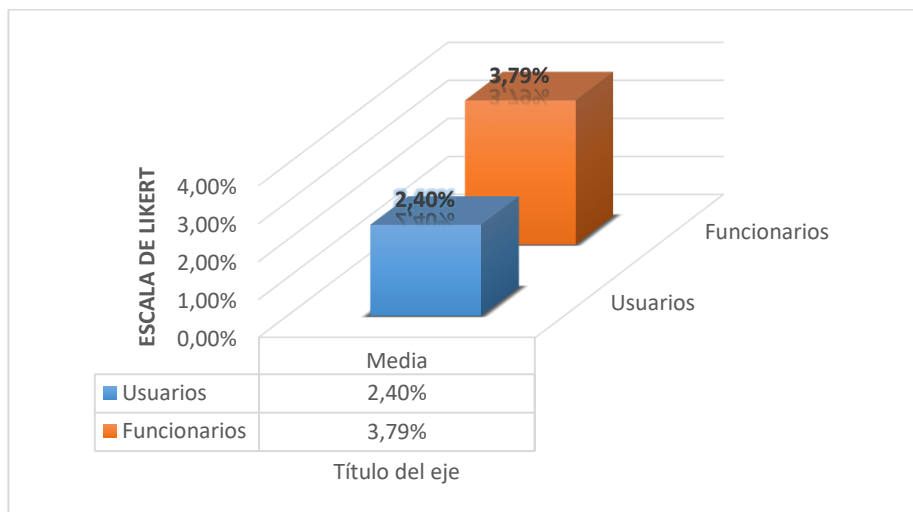
varias hipótesis, como por ejemplo: el usuario no comprendió la pregunta, se confundió de respuesta, no mostro interés de respuesta, o la pregunta fue mal estructurada, por lo tanto al no ser una respuesta relevante se elimina del análisis y se considera los valores de las medias oportunas de los otros ítem, sin afectar a la dimensión planteada.

7.- Dimensión grupos de interés con respecto a los empleados, se consideran siete ítems cuyos valores de las medias arrojadas permitieron establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño en la institución, considerando la escala de Likert aplicada al instrumento donde 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “indiferente”, 4 “De acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

Pregunta 1, ¿La institución implanta políticas que apoyan al equilibrio de la vida familiar y la profesional de sus colaboradores?

Figura 34.

Equilibrio familiar y profesional



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

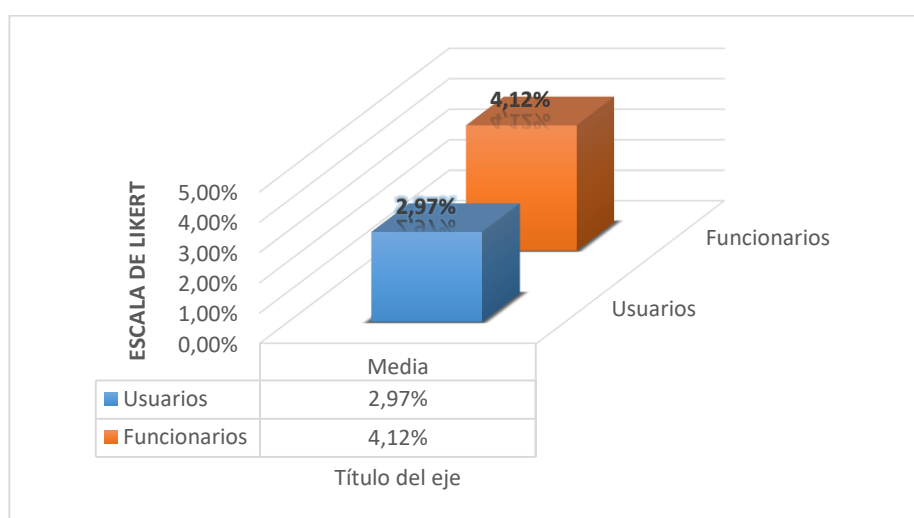
Análisis: el 62% de los usuarios la data de la media general es de 3.09, es decir, la mayoría consideran estar en una posición indiferente (ni de acuerdo ni desacuerdo), en que la institución implanta políticas que apoyan al equilibrio de la vida familiar y la profesional de sus colaboradores,

Lo cual podría traducirse como una falta de preocupación de la organización por mejorar la calidad de vida de sus funcionarios, más allá del cumplimiento del pago de mensualidades percibidas, este aspecto también es fundamental en temas de RSE, ya que una gestión responsable se basa en atender los requerimientos de todos los stakeholders en general de la institución, es este caso se habla de los funcionarios, cuyas necesidades familiares también son importantes, y lo que se pretende es que ellos, mantengan un equilibrio entre el trabajo y las familias.

Pregunta 2, ¿La institución ofrece horarios flexibles a sus funcionarios?

Figura 35.

Horarios flexibles



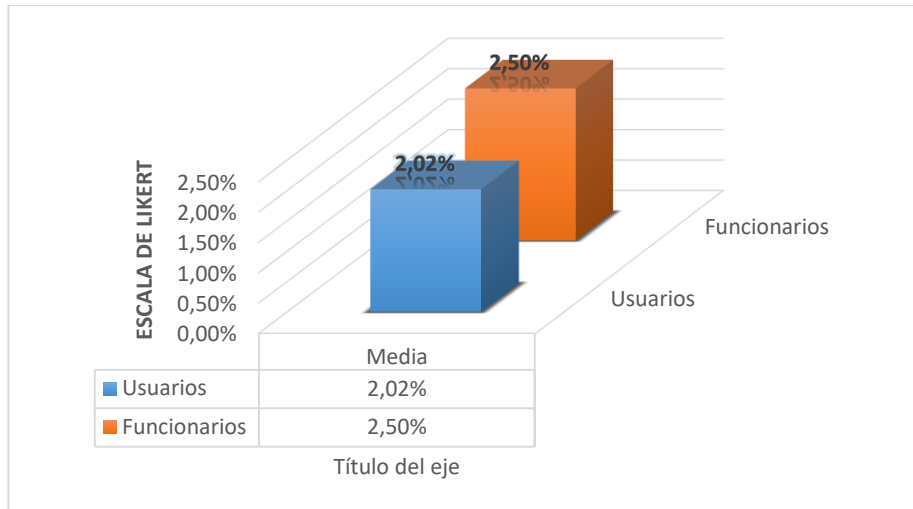
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados coinciden estar en una posición indiferente (ni de acuerdo ni desacuerdo), en que la institución ofrece horarios flexibles a sus servidores, tiene que ver con la pregunta anterior; esta rigurosidad percibida por los encuestados, denota de que por el hecho de ser una entidad gubernamental, está sometida al cumplimiento estricto de lo que estipula la normativa general de la administración pública del Ecuador, lo cual limita el accionar de la institución en cuanto a la flexibilidad de horas de ingreso y salida del personal.

Pregunta 3, ¿La institución aplica programas de reciclaje?

Figura 36.

Programas de reciclaje



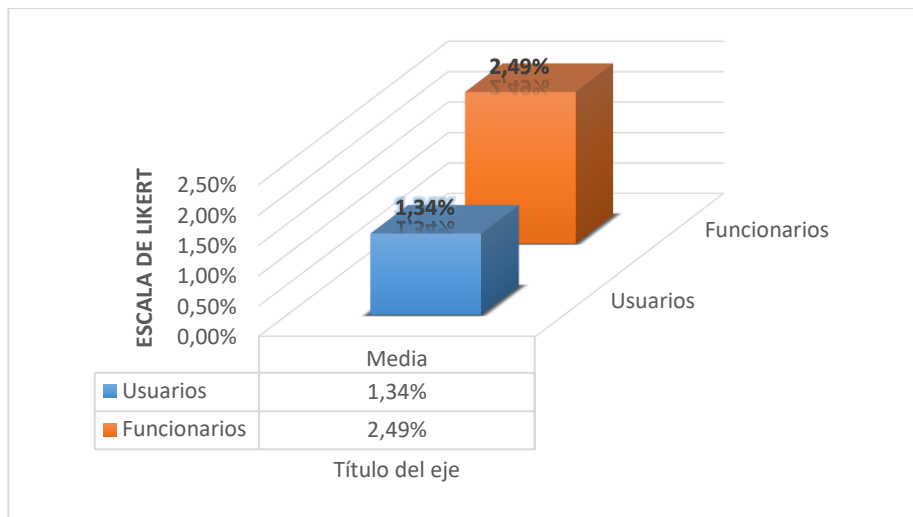
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios en una media general es de 2.26, es decir, la mayoría consideran estar en desacuerdo con la pregunta, ya que la institución no aplica programas de reciclaje, pues consideran que no existe una preocupación por parte de la organización como medida de prevención del cuidado del medio ambiente que rodea a la institución, es importante mencionar que, la gestión pública alcanzada por las entidades públicas deberán estar sintonizadas con el desarrollo ambiental sostenible, a lo cual es importante que la organización coordine, planifique, desarrolle y evalúe programas de reciclaje y difusión de los logros alcanzados y sobre todo la socialización del consumo responsable.

Pregunta 4, ¿La institución intenta minimizar los impactos medioambientales adversos?

Figura 37.

Impactos medioambientales



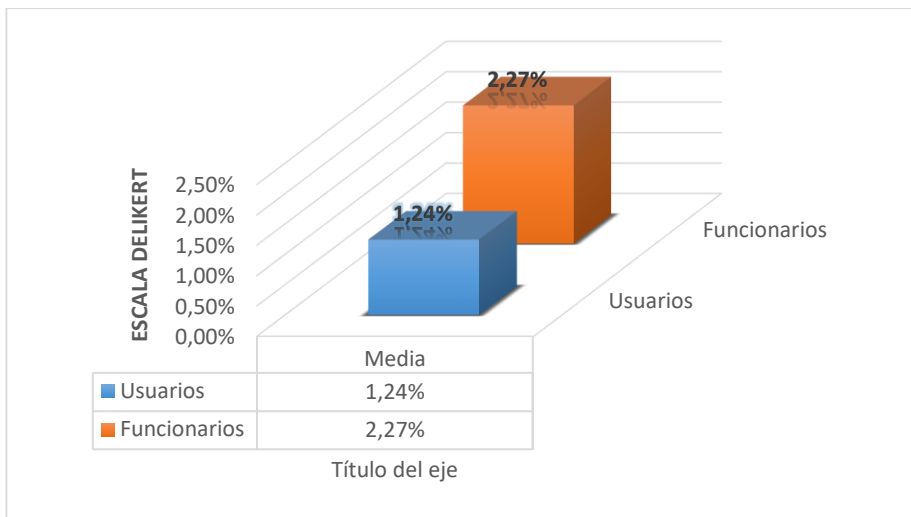
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios la data de la media general es de 1.92, es decir, la mayoría consideran estar en *desacuerdo*, de que la institución intente minimizar los impactos medioambientales adversos. Por lo que es indispensable que este ítem sea considerado en el diseño del Plan de RSE para la organización.

Pregunta 5, ¿La institución reduce sus emisiones contaminantes?

Figura 38.

Emissiones contaminantes



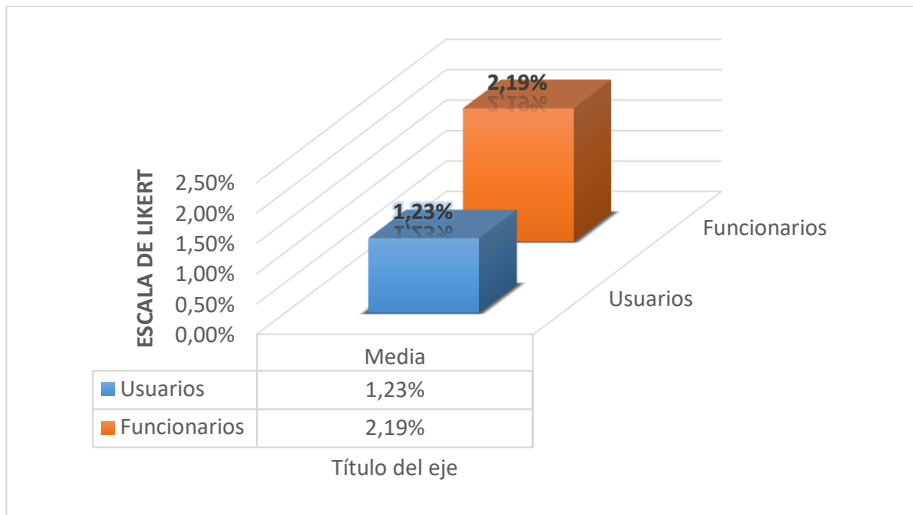
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios cuya media general estadística es de 1.75, es decir, la mayoría consideran estar en *desacuerdo*, de que la institución reduce sus emisiones contaminantes. Este preocupante resultado puede ser consecuencia de la falta de políticas para el manejo y reducción de emisiones de gas, como por ejemplo el CO2 de la flota vehicular con la que actualmente cuenta la institución, ya que el mantenimiento vehicular fluctúa en el mercado a elevados costos; sin embargo, es necesario suscribir convenios de cooperación interinstitucional con empresas municipales y agencias de tránsito, lo cual permita prevenir una emisión indiscriminada de contaminantes de los automotores utilizado por la institución.

Pregunta 6, ¿La institución maneja adecuadamente los lubricantes usados?

Figura 39.

Lubricantes usados



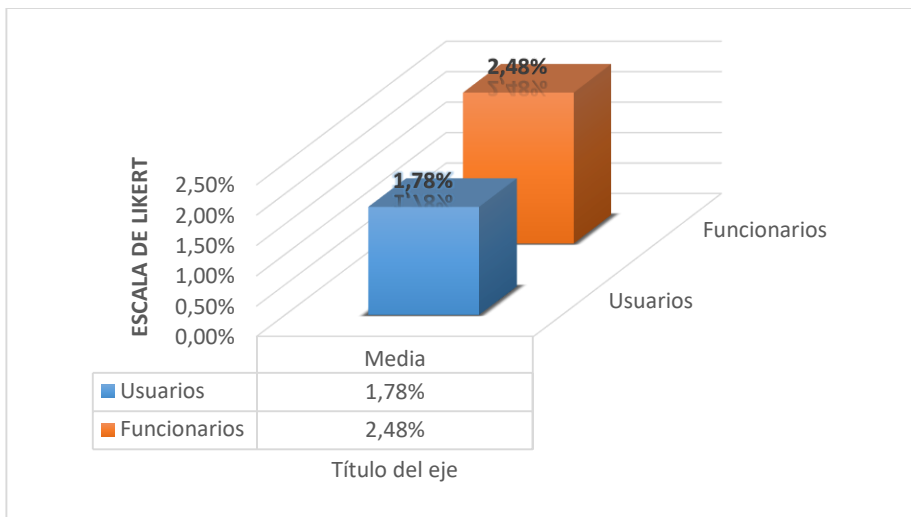
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios consideran estar en *desacuerdo*, de que la institución maneje adecuadamente los lubricantes usados. Por lo que la mayoría de usuarios del servicio pueden percibir que el personal de la institución no se siente comprometido con el consumo responsable o el manejo adecuado de los desechos, por lo que la generación de un plan de RSE para la institución ha de involucrar a los Directivos, empleados y usuarios, cambiando el paradigma actual con el que se maneja la empresa en temas de medio ambiente y pasar a una gestión diferente cuyo enfoque sea la preservación del entorno en el que se desenvuelva la organización pública.

Pregunta 7, ¿Que tanto la institución maneja adecuadamente las llantas usadas?

Figura 40.

Llantas usadas



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis: el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados coinciden estar en *desacuerdo*, de que la institución maneje adecuadamente las llantas usadas. Por lo que la mayoría de usuarios del servicio pueden percibir que el personal de la institución no se siente comprometido con el consumo responsable o el manejo adecuado de los neumáticos usados se manejen de buena forma, por lo que la generación de un plan de RSE para la institución ha de involucrar a los Directivos, empleados y usuarios, cambiando el paradigma actual con el que se maneja la empresa en temas de medio ambiente y pasar a una gestión diferente cuyo enfoque sea la preservación del entorno en el que se desenvuelva la organización pública, además de receptor solicitudes de donaciones de neumáticos para adecuación de espacios recreativos para niños.

Se concluye que, en los siete ítems planteados para la **DIMENSIÓN GRUPO DE INTERÉS CON RESPECTO A LOS EMPLEADOS** de la institución, dando una data de calificación en la escala de Likert de 2.33, es decir, los usuario y funcionarios están en *desacuerdo*, que la institución implanta políticas que apoyan al equilibrio de la vida familiar y la profesional de sus colaboradores, que la institución ofrece horarios flexibles a sus servidores, que la institución aplica programas de reciclaje, que la institución intente minimizar los impactos medioambientales

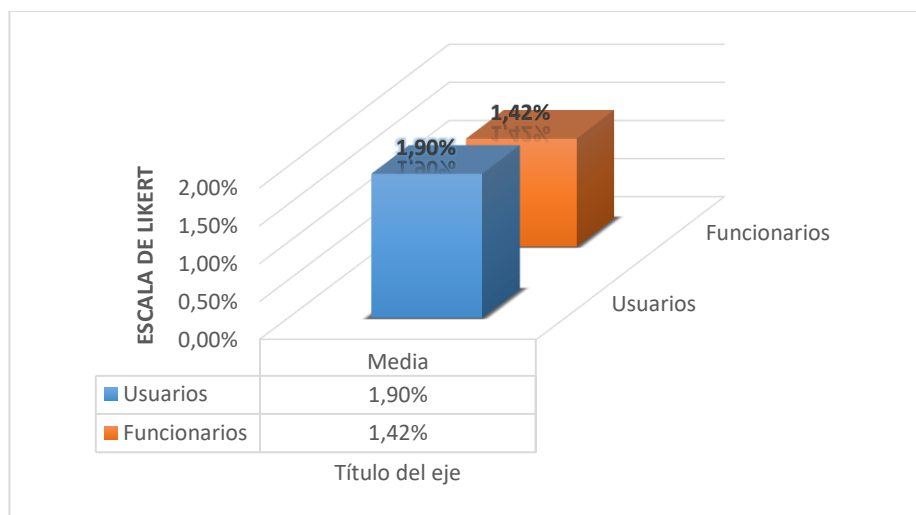
adversos, de que la institución reduce sus emisiones contaminantes, de que la institución maneje adecuadamente los lubricantes usados, y finalmente de que la institución maneje adecuadamente las llantas usadas.

8.- Dimensión Comunicación Ambiental, se consideran cuatro ítems cuyos valores de las medias arrojadas permitieron establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño en la institución, considerando la escala de Likert aplicada al instrumento donde 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “indiferente”, 4 “De acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

Pregunta 1, ¿La institución comunica a sus clientes sus prácticas ambientales?

Figura 41.

Prácticas ambientales



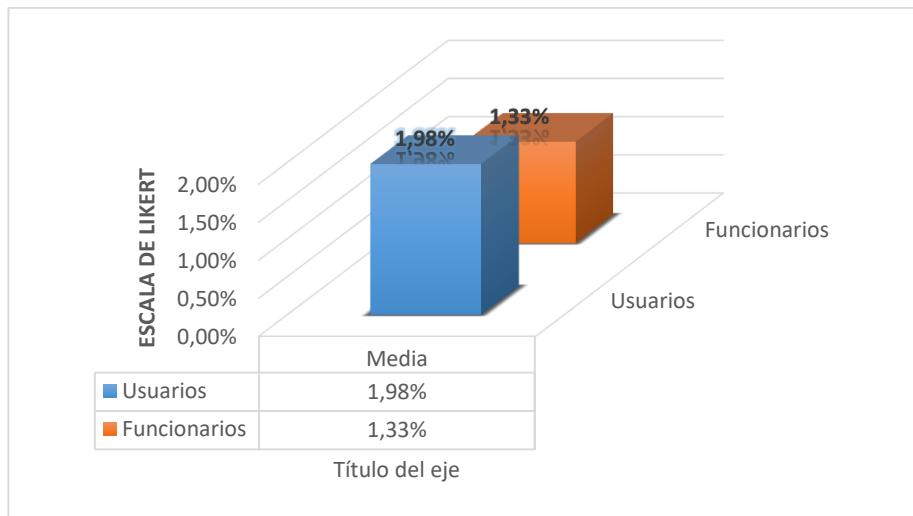
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados consideran estar en desacuerdo con la pregunta, puesto que la institución no realiza campañas de comunicación de la ejecución de programas de reciclaje para minimizar los impactos ambientales. Para empoderar a los empleados en el cuidado del medio ambiente, es necesario que este punto sea tratado en el diseño del Plan de RSE, como una alternativa del mejoramiento del equilibrio sostenible ambiental.

Pregunta 2, ¿La institución realiza campañas de comunicación para empoderar los empleados con el cuidado del medio ambiente?

Figura 42.

Campañas cuidado del medio ambiente



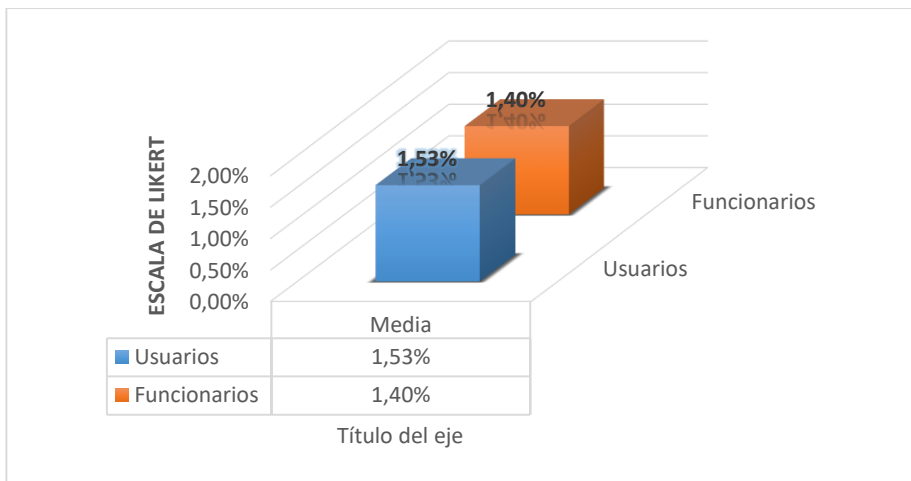
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados revelan una data en la media general porcentual de 1.65, es decir, la mayoría consideran estar *en desacuerdo*, de que la institución realiza campañas de comunicación para empoderar a los usuarios con el cuidado del medio ambiente. Las capacitaciones se las realiza en virtud de las funciones administrativas de los servidores, mas no en el cuidado del ambiente, por lo que la formulación de una propuesta de RSE es importante para aportar en las falencias institucionales.

Pregunta 3, ¿La institución realiza campañas de comunicación para empoderar los usuarios con el cuidado del medio ambiente?

Figura 43.

Campañas cuidado al medio ambiente usuarios



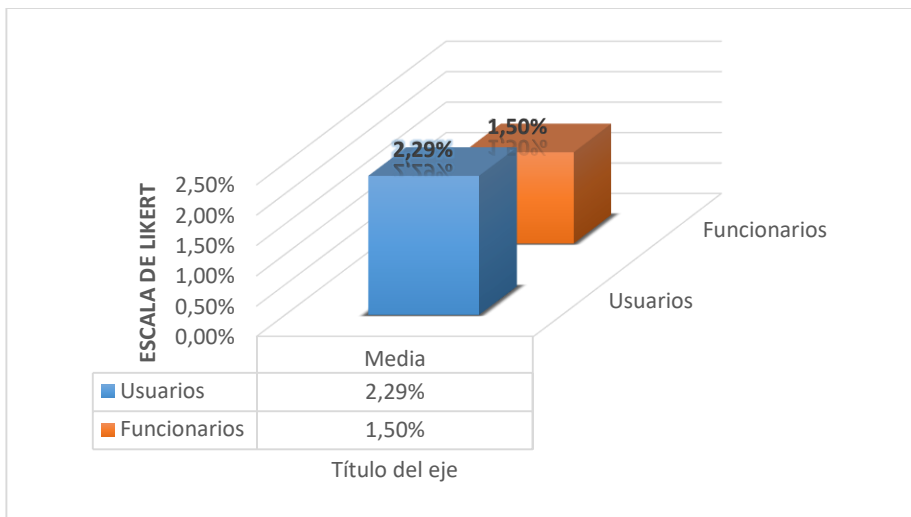
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 100% de los usuarios y funcionarios en la data de la media general es de 1.46, es decir, la mayoría consideran estar en *total desacuerdo*, de que la institución es eco amigable con el entorno social. es decir, la mayoría consideran estar en *desacuerdo*, de que la institución realiza campañas de comunicación para empoderar a los usuarios con el cuidado del medio ambiente. Las capacitaciones se las realiza en virtud de las funciones administrativas de los servidores, mas no en el cuidado del ambiente, por lo que la formulación de una propuesta de RSE es importante para aportar en las falencias institucionales.

Pregunta 4, ¿La institución es eco amigable con el entorno ambiental?

Figura 44.

Institución eco amigable



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados generan una data de la media general es de 1.89, es decir, la mayoría consideran estar en *desacuerdo*, de que la institución es eco amigable con el entorno ambiental, al ser una empresa pública se rige a la normativa vigente para la administración pública sin tomar en cuenta el cuidado ambiental por lo que esta pregunta es importante en la elaboración de la propuesta de mejora institucional a través del plan de RSE.

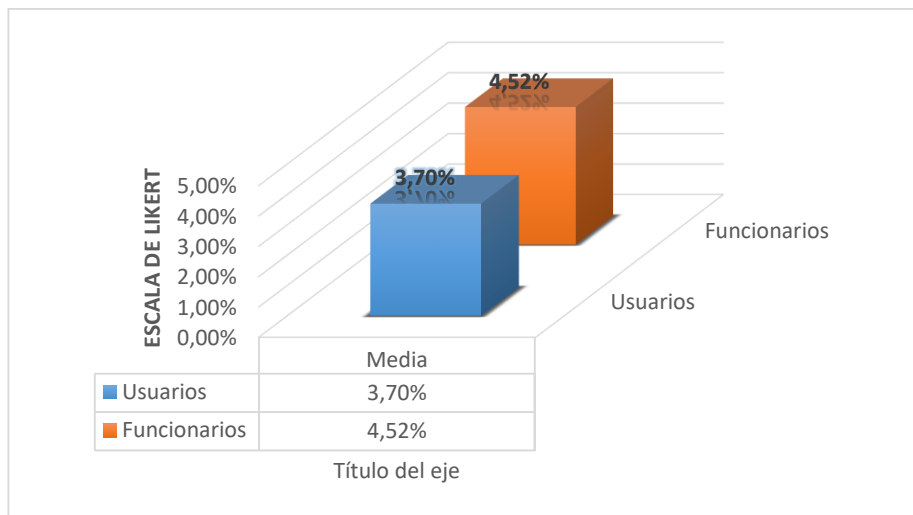
Se concluye que, en los cuatro ítems planteados para la **DIMENSIÓN COMUNICACIÓN AMBIENTAL** de la institución, la data calificación en la escala de Likert es de 1.66, es decir, los usuarios y funcionarios están “en desacuerdo”, de que la institución comunica a sus clientes sus prácticas ambientales, de que la institución realiza campañas de comunicación para empoderar a los empleados con el cuidado del medio ambiente, de que la institución realiza campañas de comunicación para empoderara a los usuarios con el cuidado del medio ambiente, de que la institución es eco amigable con el entorno social, y de que la institución es eco amigable con el entorno ambiental, existiendo así, deficiencias en los servicios para esta dimensión.

9.- Dimensión Legal, se consideran siete ítems cuyos valores de las medias arrojadas permitieron establecer el nivel de aplicación de Responsabilidad social y el nivel de desempeño en la institución.

Pregunta 1, ¿En la presentación del informe anual de rendición de cuentas de la institución, intervienen los usuarios del servicio?

Figura 45.

Intervención de usuarios en el proceso de rendición de cuentas



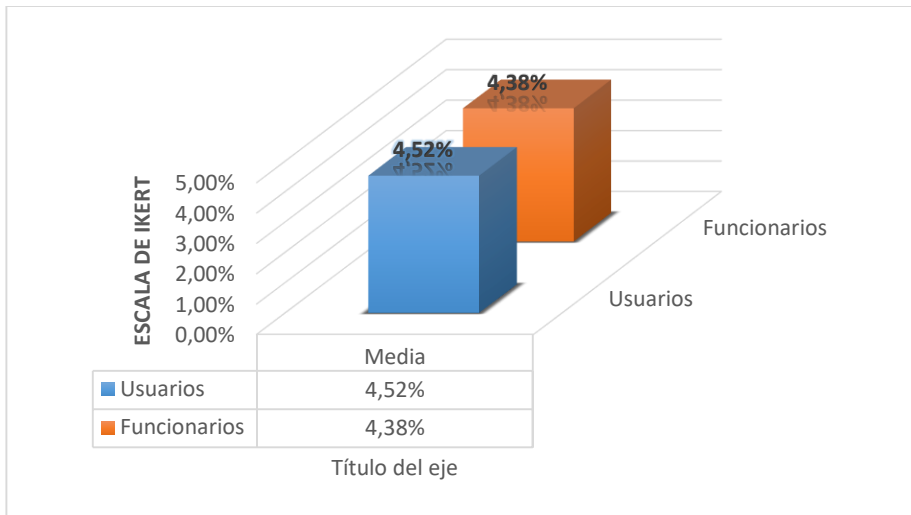
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 100% de los usuarios y funcionarios en una media general de 4.11, coinciden estar *de acuerdo*, que, en la presentación del informe de rendición de cuentas de la institución, intervienen los usuarios del servicio, sin embargo, la institución debe afianzar la comunicación y el manejo de plataformas virtuales que generen información de la gestión institucional a la ciudadanía en general, al menos dos veces al mes, no únicamente de forma anual con la rendición de cuentas.

Pregunta 2, ¿En la presentación del informe anual de rendición de cuentas de la institución intervienen las diferentes autoridades de gobierno?

Figura 46.

Intervención de autoridades en el proceso de rendición de cuentas



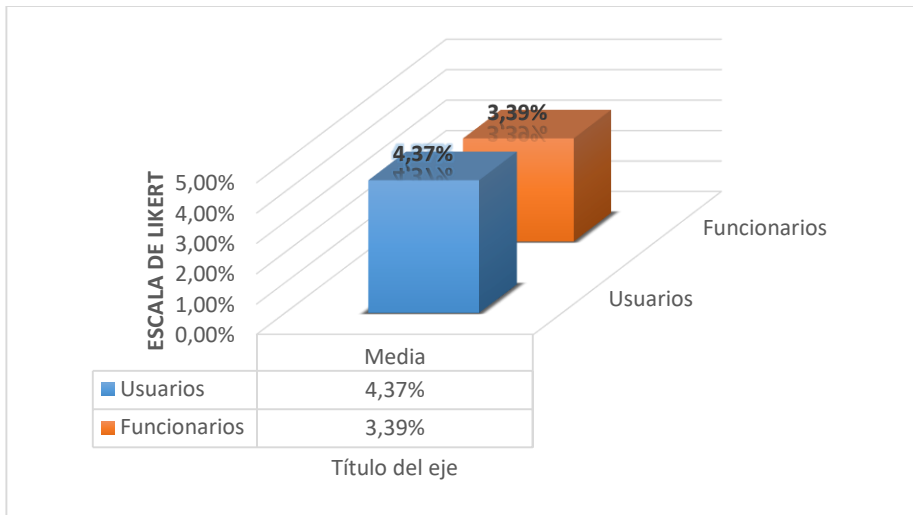
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 62% de los usuarios y funcionarios la data de la media general es de 4.45, es decir, la mayoría consideran estar de acuerdo, que en la presentación del informe de rendición de cuentas de la institución intervienen las diferentes autoridades de gobierno, lo que es bueno, sin embargo, lo importante del proceso de rendición de cuentas es la ciudadanía, el dar a conocer la gestión presupuestaria ejecutada por las entidades, el generar confianza y credibilidad social.

Pregunta 3, ¿En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo institucional?

Figura 47.

Rendición de cuentas y desarrollo institucional



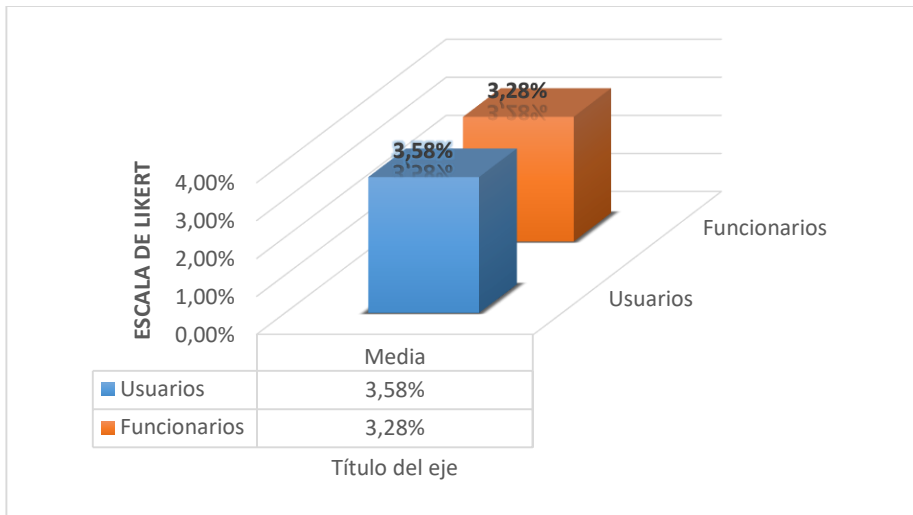
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados, consideran estar *de acuerdo*, que en la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía como la organización fomenta el desarrollo institucional. No obstante, es prioritario mejorar la comunicación institucional en beneficio del cumplimiento a la transparencia y control social.

Pregunta 4, ¿En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo social?

Figura 48.

Rendición de cuentas y desarrollo local



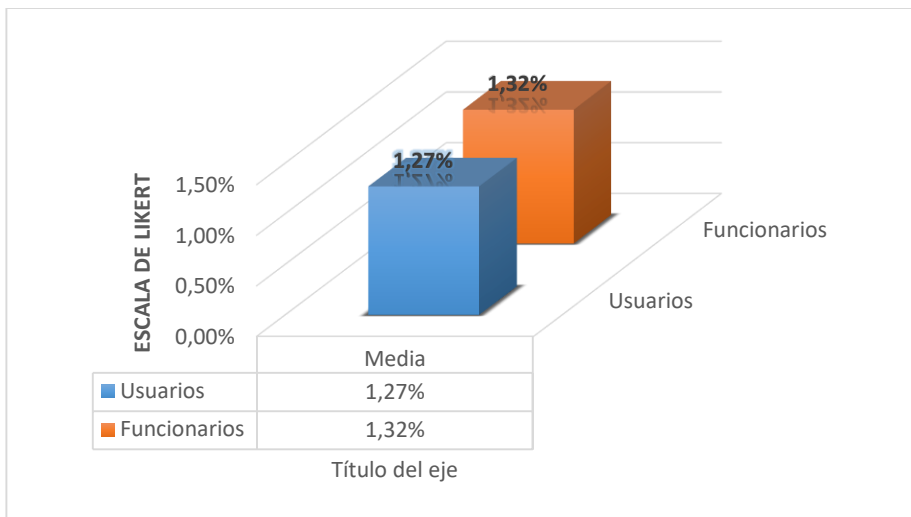
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados datan una media general estadística de 3.43, es decir, la mayoría consideran estar en una posición indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), de que en la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo social. Es importante comunicar a la parte social, de la cual se debe la existencia de las dependencias públicas, como se encuentran estructuradas tanto en el reglamento como su personal y la ejecución de obras públicas y finalmente su intervención financiera para el caso.

Pregunta 5, ¿En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo ambiental?

Figura 49.

Rendición de cuentas y desarrollo ambiental



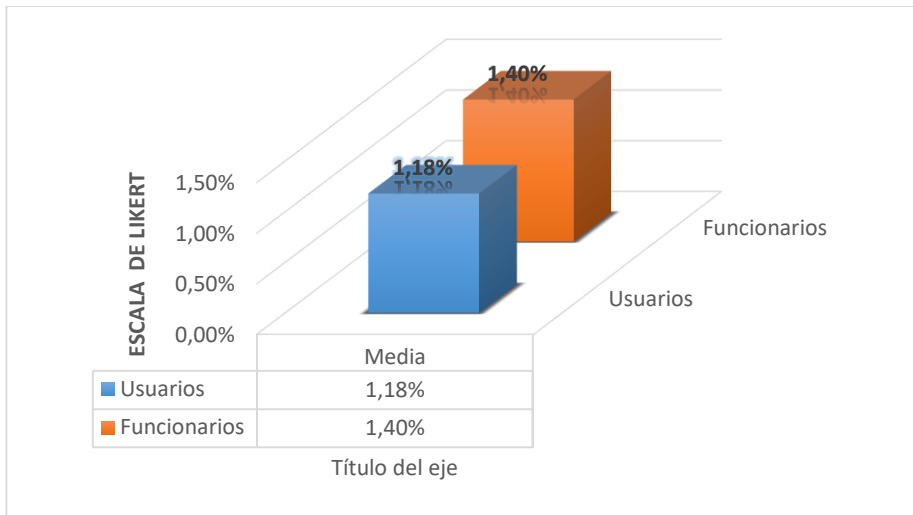
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. – el 100% de los usuarios y funcionarios encuestados arrojan una media general estadística de 1.30, es decir, la mayoría consideran estar *totalmente en desacuerdo*, ya que en la presentación del informe de rendición de cuentas de la institución no fomenta al desarrollo ambiental, esto muestra que la institución no maneja proyectos viales eco amigables los cuales seguramente generen impacto ambiental, por lo que esta pregunta ha de enfocarse en la desarrollo de Plan de RSE enfocado entre varios aspectos en la sostenibilidad ambiental y su cuidado.

Pregunta 6, ¿En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como se encuentra estructurada la planificación estratégica institucional?

Figura 50.

Rendición de cuentas y planificación estratégica institucional



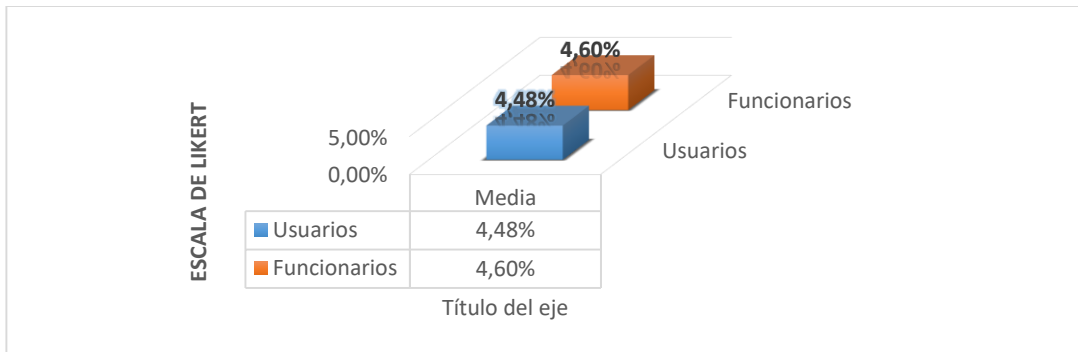
Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - el 100% de los usuarios y funcionarios la data de la media general es de 1.29, es decir, la mayoría consideran estar totalmente desacuerdo, ya que en la presentación del informe de rendición de cuentas de la institución no indica cómo se encuentra estructurada la planificación estratégica organizacional. Por lo tanto, es necesario el trabajo sea en conjunto que permita la generación de ideas y de proyectos que permitan minimizar los riesgos y potencias las fortalezas institucionales.

Pregunta 7, ¿La entrega de servicios por parte de la institución se sustentan en la base legal pertinente?

Figura 51.

Base legal



Nota. La figura muestra los resultados porcentuales de calificación de variables de usuarios y funcionarios del servicio. Fuente: Elaboración Propia

Análisis. -el 62% de los usuarios y funcionarios la data de la media general es de 4.54, es decir, la mayoría consideran estar *totalmente de acuerdo*, que la entrega de los servicios por parte de la institución se sustenta en la base legal pertinente, de ahí enfocar en la necesidad de que todo plan o mejoras institucionales deban cumplir con la normativa estipulada para la administración pública del Ecuador.

Se concluye que, en los siete ítems planteados para la **DIMENSIÓN LEGAL** de la institución, en el ítem 49 los usuarios y funcionarios se muestran “indiferentes” de que en la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo social puede ser por la mala interpretación o desconocimiento del tema, por lo que se elimina la pregunta en la dimensión para que no genere impacto en las otras preguntas por lo tanto le media genera es de 3.28 donde los usuarios no están de acuerdo en la presentación del informe anual de rendición de cuentas institucional, ya que no se está fomentando desarrollo ambiental según el informe, tampoco se indica cómo se encuentra estructurad la planificación estratégica institucional.

PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MTOP CARCHI

Los planes de RS deben ser considerados con un nivel elevado de importancia, puesto que las instituciones gubernamentales brindan servicios y se deben a los usuarios o ciudadanos, razón por la cual, estas organizaciones estatales deben mejorar en eficiencia, compromisos éticos, procesos administrativos transparentes, actividades generadoras de sostenibilidad ambiental, actuando positivamente en beneficio a la integración efectiva socio ambiental como una alternativa de mejora. Es importante cuidar y mejorar el desarrollo en el ámbito profesional y personal de los funcionarios o empleados de la organización con la puesta en marcha de planes de capacitación continuas acorde a la misión institucional dentro de la planificación estratégica ministerial, el termino de *stakeholders* hace hincapié a los grupos de interés e impacto de una entidad sea pública o privada y en los resultados de las acciones de estas, por lo que se necesita planes reales, medibles y alcanzables de RS generadores de beneficios notorios afianzados en el desarrollo institucional.

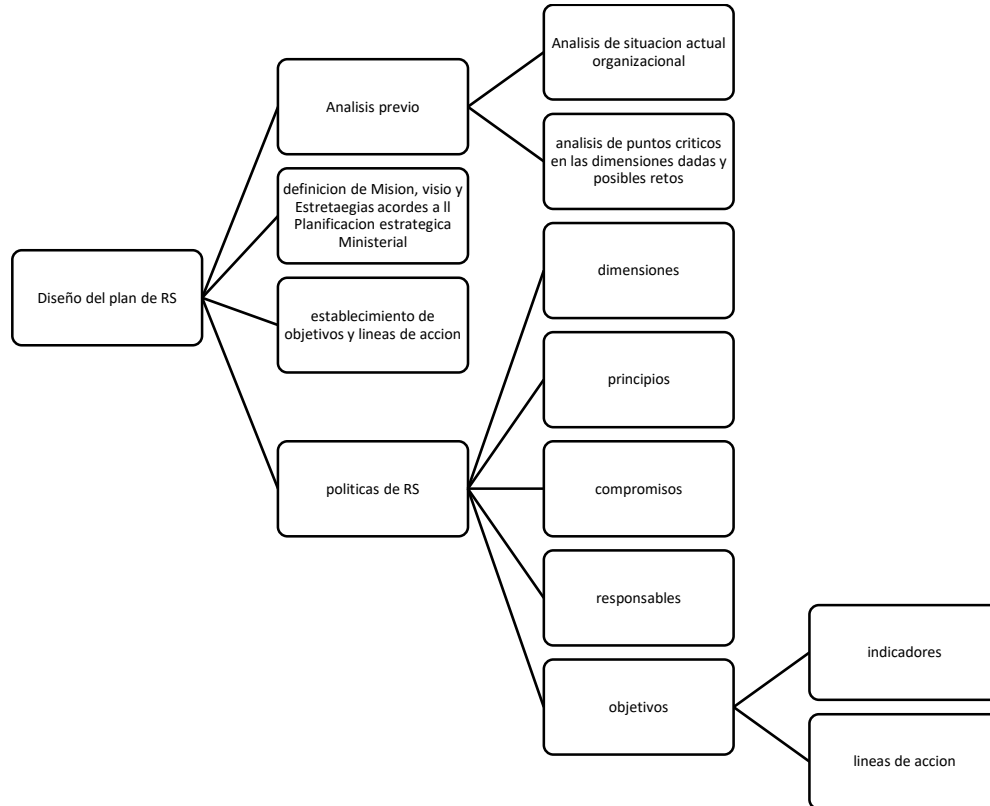
Dentro de los objetivos específicos planteados en esta investigación , se establece proponer un plan de mejora de RS que genere desarrollo institucional, y que con la información recabada por medio del instrumento de investigación, en este caso encuesta, a funcionarios y usuarios de la institución, se logró contar con información de la situación actual de la Dirección Distrital del MTOP en la provincia del Carchi, pero sobre todo se identifica las dimensiones críticas dentro del contexto de RS y su incidencia en el desempeño, por lo que, formularé 7 objetivos, 1 general y 6 específicos y ciertos métodos a utilizar para priorizar las acciones, los recursos y las responsabilidades, con el fin, de lograr un adecuado desempeño y brindar servicios públicos de mejor calidad al usuario.

En el presente plan de RS se establece una hoja de ruta a seguir, donde parta desde la situación actual de la Dirección Distrital, y las acciones las cuales se observe a dónde quiere llegar la institución, de igual manera, se forja una estrategia de sustentabilidad como un plus agregado de valor para afianzar a la organización e identificar nuevas fortalezas y oportunidades a fin de asegurar un mejor desempeño institucional, por lo que, el eje fundamental del presente plan de RS para la dirección Distrital del MTOP Carchi, se centra en concretar una política con acciones que expresen el comportamiento de la entidad estatal ante las dimensiones organizacionales dentro de

temas comportamiento continuo institucional, respeto a los derechos humanos, base legal, comunicación ambiental, dimensiones que serán mejoradas a favor de los empleados y usuarios del servicio ofertado por esta importante cartera de Estado.

Figura 52.

Diseño de plan de RS



Nota. La figura muestra el diseño del plan de RS a implementar en la Dirección Distrital del MTOP Carchi. Fuente: Elaboración Propia

1. Enfoque

El plan de RS para la Dirección Distrital del MTOP Carchi se basa dentro de un enfoque político y de la parte social (ciudadanía), ya que esta institución forma parte de la sociedad, que más allá de ejecutar su presupuesto financiero anual, deberá ser ente participativo socialmente hablando, y contribuir voluntariamente a la mejora en su desempeño institucional para coadyuvar al bienestar en su entorno.

2. Grupos de interés

Definitivamente la correcta implementación de RS en una organización es de adentro hacia fuera, por lo que en la presente propuesta es necesario enfocar y trabajar en ceñir las relaciones con los empleados, priorizando sus necesidades y haciéndoles partícipes de la toma de decisiones y generar empoderamiento con los objetivos institucionales y por ende satisfacer los servicios prestados a los usuarios como tal, generando a su vez excelencia en el desempeño institucional en nueve dimensiones consideradas, como son comportamiento continuo, ética laboral, grupo de interés clientes, político, sostenibilidad, respeto a los derechos humanos, grupo de interés con respecto a los empleados, comunicación ambiental y base legal.

3. Misión

La Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, como entidad desconcentrada, y rectora del mantenimiento, rehabilitación y construcción de la Red Vial Estatal en la Provincia de Carchi, implementa, vigila y evalúa políticas públicas, para el mejorar los servicios en infraestructura vial, con transporte seguro y obras sociales publicas sostenibles.

4. Visión

Ser una organización estatal que genere desarrollo estratégico en la provincia de Carchi, dotando de una óptima conectividad, acceso transparente a los planes y proyectos para la gestión de la infraestructura vial, cuyos servicios garantice una relación acertada en responsabilidad social y desempeño institucional con excelencia.

5. Valores

Integridad. - conductas estables de los funcionarios basados en la honradez, la honestidad y verdad, con un actuar recto y justo que genere un buen clima organizacional y emita un ambiente de confianza y seguridad al usuario.

Respeto al usuario del servicio. - es obligación de los funcionarios de la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de transporte y Obras Públicas respetar la dignidad humana del usuario requirente del servicio ofertado por la institución a través de la figura de los servidores públicos, con un buen desenvolvimiento en sus actividades, en el menor tiempo y ahorrando recursos estatales, siendo efectivos en la atención al usuario del cual se depende.

Transparencia. - la sociedad tiene el legítimo derecho a conocer de forma clara, oportuna y veraz las gestiones administrativas y técnicas que realiza esta importante institución, para sostener y mejorar la credibilidad y confianza de la organización ante la sociedad.

Productividad. - será tarea ineludible de la Dirección Distrital del Carchi innovar y aplica técnicas y metodologías que favorezcan a la gestión interna administrativa para encaminar las gestiones a alcanzar la misión planteada, mejorando y repotenciando los procedimientos actuales de los servicios ofertados.

Imparcialidad. - el actuar diario de los funcionarios se basará en el trato equilibrado y sin privilegios indebidos ya sea a entidades o ciertas personas, evitando perjudicar a los usuarios que se encuentren al turno.

Vocación del servicio. - los funcionarios mantendrán siempre el compromiso institucional enfocado al buen servicio para el usuario, ofertando un trato justo, cálido y respetuoso.

Solidaridad y compañerismo. - impulsar una actitud de cooperación y trabajo en equipo y el alcance de las metas y objetivos en el menor tiempo posible, como un plus a la consecución del desarrollo personal profesional e institucional.

Responsabilidad social. - utilizar herramientas para compensar impactos hacia la comunidad tomando en cuenta a las personas y al ambiente que me rodea, haciendo negocios con otras empresas socialmente responsables.

Puntualidad. - los funcionarios deben estar a tiempo en el cumplimiento de tareas obligaciones y compromisos, llegando puntuales a sus lugares de trabajo a reuniones convocadas, tiene que ver también en la entrega oportuna de trámites y pago en los plazos establecidos ante otras instituciones, organizaciones o clientes.

Justicia y cumplimiento de los derechos humanos. - protegiendo y respetando los derechos propios y ajenos, en búsqueda de una convivencia armónica, de respeto y verdad.

Orden. - los trámites, procesos y proyectos deben estar alineados y clasificados en virtud del tiempo de cumplimiento y urgencia del servicio.

6. Estrategia de sustentabilidad

Forjar valor agregado y sentido de fidelidad en los usuarios por medio de una gestión administrativa responsable con los recursos para generar crecimiento social de la institución enfocada a la armonía con el desarrollo integral de sus funcionarios y con la protección y cuidado del medio ambiente que les rodea.

7. Materialidad

Con el levantamiento de información a través de la aplicación de instrumento de investigación, encuestas, a usuarios y funcionarios de la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, se ha logrado conocer los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza con impactos situacionales positivos y negativos a sus grupos de interés en este caso los usuarios del servicio, determinando los puntos críticos en los cuales la institución debe proyectarse y actuar para alcanzar estrategias de sustentabilidad deseada en materia de comodidad y desarrollo de los funcionarios, empoderamiento de RS, ética en el accionar, publicación y comunicación de información veraz de la institución a la sociedad.

8. Política de RSE

La Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas dentro del plan estratégico institucional ministerial 2022-2025, específicamente en el objetivo estratégico institucional 2, plantea incrementar la calidad en la infraestructura del transporte, cumpliendo con las normas ambientales en los procesos de construcción de infraestructura vial, así como también, impulsando el desarrollo en la investigación técnica y científica en el sector del transporte, además de fortalecer las capacidades institucionales, incrementando la eficiencia institucional, el desarrollo del talento humano y el uso eficiente del presupuesto asignado, sin embargo, la institución no cuenta con una política específica que conceptualice a la RS en la planificación.

Sin embargo la institución muestra compromiso con la sociedad ,manteniendo una imagen institucional la cual tanto sus usuarios como funcionarios coinciden estar de acuerdo con sus

servicios según las medias arrojadas por la encuesta aplicada para la dimensión de comportamiento continuo institucional, así como también como la organización busca empoderar a sus funcionarios para mejorar el entorno laboral con el equilibrio de su vida familiar y profesional, y en la correcta atención y cuidado del usuario del servicio.

9. Alcance de Dimensiones

Cualquier plan de RS es aplicable y viable para una empresa sea pública o privada, puesto que su concepto se basa en el desarrollo, cuyos objetivos institucionales se orientan al bien de comunidad a través del desempeño institucional, y que todos los funcionarios deben conocer y acatar en sus actividades administrativas, en especial los empleados con cargos superiores de acuerdo al orden jerárquico y estructura organizacional

10. Principios

La propuesta del Plan de RS para la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, deberá estar alineado a las políticas de conducta institucionales cuyos principios que la rigen son estos:

- Evaluación del desempeño a los funcionarios en los cuales existan indicadores de cumplimiento de los objetivos en materia de RS, como un avance en el tema.
- Manejo y tratamiento adecuado de residuos, lubricantes y combustibles, llantas para proteger al medio ambiente y el espacio en el cual laboran 60 funcionarios entre personal administrativo y trabajadores.
- Consumo responsable y auto calificación para evaluar frecuentemente la aplicación de la RS y el desempeño de la organización.
- Sentido de justicia social para contrarrestar todo tipo de discriminación a la persona dentro de la institución

11. Compromisos

- Programa anual de rendición de cuentas cuya información deberá ser confiable, oportuna y verídica.
- Conducta general basada en ética e integridad.
- Florecimiento de buenas relaciones entre funcionarios

- Afianzar destrezas de gobierno corporativo y comportamiento continuo
- Sostenibilidad ambiental y cuidado del entorno
- Desarrollo de documentación que contenga información y hoja de ruta sobre el desempeño ambiental, socio económico de políticas aplicadas a la institución, en otras palabras, memorias de sostenibilidad

12. Responsables

En la presente propuesta como es el plan de RS para la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, se sugiere que el Director Distrital conjuntamente con las unidades pertinentes, elijan una comisión de RS, este comité estará conformado por funcionarios de las siguientes áreas:

- Representante de la Dirección Distrital como máxima Autoridad
- Representante de la Unidad de Recursos Humanos Distrital
- Representante de la Unidad Jurídica y Patrocinio Legal
- Representante de la Unidad Financiera
- Representante de la Unidad de Bodega
- Representante de la Dirección Administrativa
- Representante de la unidad de Equipos y Maquinarias
- Representante de la asociación de trabajadores
- Representante de la Unidad de Pesos y Dimensiones

OBJETIVOS

Luego de conocer la situación actual de la organización, es necesario establecer la fase de la aplicación de la RS con objetivos a alcanzar a mediano plazo, en virtud de las problemáticas arrojadas en el levantamiento de información y análisis de medias de satisfacción del servicio por usuario y funcionarios, partiendo desde la posición de que la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de transporte y Obras Públicas no tiene objetivos ni líneas de acción definidas en aplicación de RS, falencias las cuales manifestaron los stakeholders en la encuesta aplicada, sin duda, este plan de mejora institucional cubrirá nuevos retos y cubrirá errores administrativos, conductuales y de servicio generados en años anteriores adaptándose a los recursos disponibles y a las necesidades institucionales.

Ramírez (2017) sostiene que la construcción de objetivos “orienta las acciones, precisa de qué manera se procederá y declara la finalidad de emprender tal proceso: solucionar una situación, aportar o contribuir en el desarrollo y crecimiento de cierta área del conocimiento”. Por tanto, los siguientes objetivos a plantear son de tipo cualitativos ya que parten de una percepción de los usuarios y del comportamiento de los empleados de la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de transporte y Obras Públicas.

OBJETIVO GENERAL

Integrar a la RS como un modelo de gestión institucional, a través de la elaboración de una propuesta de mejora institucional que abarque la agregación de valor a todos los grupos de interés del servicio ofertado por la institución, basado en los recursos económicos, sociales y ambientales que cuenta la organización.

Objetivos específicos

- 1.- Ampliar el nivel de conocimiento y credibilidad de RS en la institución, a través de la generación de buenas prácticas y establecimiento de proyectos donde los funcionarios sean actores como actividades vinculantes a una administración responsable.
2. Propagar el compromiso institucional vinculado a una actuación responsable con el fin de generar confianza en la sociedad, con los funcionarios como centro del propósito; con una adecuada socialización del código de ética, y la planificación estratégica institucional, implementando además campañas comunicacionales.
3. Impulsar una cultura de consumo responsable tanto de los recursos como agua y luz eléctrica, reducción del uso de papel bond, así como también en la creación de proyectos de reciclaje y buen tratamiento de residuos, aceites y lubricantes y llantas usadas por medio de canales de comunicación para el empoderamiento de los funcionarios en el cuidado y mantenimiento ambiental institucional.
4. transparentar el actuar institucional ante sus grupos de interés *stakeholder* externos, con la publicación y difusión de memorias de sostenibilidad, con información clara y veraz sobre los servicios ofertados por la institución.
5. potenciar convenios de donación de materiales obsoletos, equipo de computación, muebles, maquinaria dada de baja o neumáticos obsoletos a GADS o entidades privadas

quienes pueden reutilizar esta paquetería rezagada, con el fin de que la institución sea socialmente considerada de apoyo a las necesidades sociales.

6. Reestructurar un buen clima laboral institucional, incentivando buenas relaciones entre servidores, pero sobre todo fidelidad, amor y compromiso institucional; con actividades estimulantes de compañerismo y de integración, además de una oportuna comunicación de los altos mandos con el resto de personal, para empoderar la participación en la toma de decisión organizacional, atendiendo así, necesidades y atención que requieren los servidores.

En la siguiente tabla se proyectan los objetivos planteados con indicadores, metas y frecuencias:

Tabla 15.

Plan Responsabilidad Social en el MTOP Carchi

SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL CARCHI MTOP		PLAN DE RS PARA DIRECCIÓN DISTRITAL CARCHI MTOP				
Dimensión evaluada	Análisis de medias	Objetivos planteados	Indicador	Fórmula del indicador	Frecuencia	Método a evaluar
COMPORTAMIENTO CONTÍNUO	Se concluye que, en los cinco ítems planteados para la DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO CONTINUO de la institución, la data calificación en la escala de Likert es de 4, es decir, tanto usuarios como servidores “están de acuerdo” que la mala calidad de los productos o servicio ofertados disminuyen la calidad en la organización, que el nivel del rendimiento laboral de la organización es óptimo, que los servicios ofertados por la organización publica cumplen con los requerimientos de los usuarios, y que el personal de la organización es competente.	OE1.- Ampliar el nivel de conocimiento y credibilidad de RS en la institución, a través de la generación de buenas prácticas y establecimiento de proyectos donde los funcionarios sean actores como actividades vinculantes a una administración responsable.	% de servidores con base y conocimientos de RS	servidores encuestados / total de servidores encuestados	Año fiscal	ENCUESTA
ÉTICA LABORAL	Se concluye que, en los siete ítems planteados para la DIMENSIÓN ÉTICA LABORAL de la institución, la data calificación en la escala	OE2.- Propagar el compromiso institucional vinculado a una actuación	% de servidores con llamados de	servidores sancionados por temas de		

	<p>de Likert es de 4, es decir, tanto usuarios como servidores en su mayoría “están de acuerdo” que la institución se preocupa en cumplir con sus obligaciones con los proveedores, que la institución actúa con sus usuarios con ética, que la institución mantiene un buen comportamiento, que la institución da prioridad a los principios éticos que el rendimiento económico, que los valores de la organización tienen coherencia con los valores de sus trabajadores, que los servidores públicos de esta organización tienen compromisos éticos. Sin embargo, los servidores califican como estar en desacuerdo para el ítem 9, ya que la institución no socializa a los usuarios el código de ética, existen deficiencias en los servicios para este ítem.</p>	<p>responsable con el fin de generar confianza en la sociedad, con los funcionarios como centro del propósito; con una adecuada socialización del código de ética, y la planificación estratégica institucional, implementando además campañas comunicacionales.</p>	<p>atención por temas de ética</p>	<p>ética / total de servidores sancionados</p>	<p>Mensual</p>	<p>CLASIFICACION DE SANCIONES APLICADAS</p>
<p>POLÍTICO</p>	<p>Se concluye que, en los cinco ítems planteados para la dimensión político de la institución, la data calificación en la escala de Likert es 4, es decir, tanto usuarios como servidores en su</p>					

	<p>mayoría “están de acuerdo” de que la institución se comunica de manera abierta con la comunidad local, que la institución brinda a la comunidad local una comunicación honesta, que la colaboración brindada por la institución con proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad, y que la organización contribuye con servicios viales según las necesidades de la sociedad.</p>					
<p>BASE LEGAL</p>	<p>Se concluye que, en los siete ítems planteados para la dimensión legal de la institución, la data calificación en la escala de Likert de 2, es decir, usuarios como servidores están en “desacuerdo”, que, en la presentación del informe de rendición de cuentas de la institución, intervienen los usuarios del servicio, que en la presentación del informe de rendición de cuentas de la institución intervienen las diferentes autoridades de gobierno, que en la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía</p>					<p>ENCUESTA</p>

	<p>como la organización fomenta el desarrollo institucional, que en la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo social, que en la presentación del informe de rendición de cuentas de la institución no fomenta al desarrollo ambiental, ya que en la presentación del informe de rendición de cuentas de la institución no indica cómo se encuentra estructurada la planificación estratégica organizacional, que la entrega de los servicios por parte de la institución se sustenta en la base legal pertinente, existiendo deficiencias en los servicios para esta dimensión, existen deficiencias en los servicios para esta dimensión.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

GRUPO DE INTERÉS CON RESPECTO A LOS EMPLEADOS	Se concluye que, en los cinco ítems planteados para la dimensión grupo de interés con respecto a los empleados de la institución, la data calificación en la escala de Likert es de 1, es decir, que tanto usuarios como funcionarios están en “total desacuerdo”, en que en que la institución implanta políticas que apoyan al equilibrio de la vida familiar y la profesional de sus colaboradores, que la institución ofrece horarios flexibles a sus servidores, que la institución aplica programas de reciclaje, que la institución intente minimizar los impactos medioambientales adversos, que la institución reduce sus emisiones contaminantes, que la institución maneje adecuadamente los lubricantes usados y de que la institución maneje adecuadamente las llantas usadas, existiendo deficiencia con los servicios de la dimensión.	OE3.- Impulsar una cultura de consumo responsable tanto de los recursos como agua y luz eléctrica, reducción del uso de papel bond, así como también en la creación de proyectos de reciclaje y buen tratamiento de residuos, aceites y lubricantes y llantas usadas por medio de canales de comunicación para el empoderamiento de los funcionarios en el cuidado y mantenimiento ambiental institucional.	% de kw-h, reducidos al mes	numero de kw/h consumidos al mes / promedio de consumo anual de luz	Mensual	ENCUESTA
			% de m3 de agua potable reducidos al mes	numero de m3 consumidos de agua al mes / promedio de consumo anual		
			% de resmas de papel bon solicitadas por mes a la unidad de Bodega de la DDC MTOP	numero de resmas solicitadas a bodega por mes / promedio anual de utilización de		

				hojas de papel bond		
				% de llantas usadas dadas de baja de la unidad de Bodega DDC MTOP		
				% semanal de cantidad de residuos contaminantes como: envases de aceites, refrigerantes, lubricantes, grasas, basura, guaiques en los depósitos o superficies de		

			talleres de la DDC MTOF			
SOSTENIBILIDAD	Se concluye que, en los cuatro ítems planteados para la dimensión sostenibilidad de la institución, la data calificación en la escala de Likert es de 4, es decir, usuarios como servidores están “de acuerdo”, que la institución apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas, que la Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertos sectores a través de sus proyectos, que la Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertas comunidades a través de sus proyectos de mantenimiento vial y que la institución lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad.	OE4.- Transparentar el actuar institucional ante sus grupos de interés stakeholders externos, con la publicación y difusión de memorias de sostenibilidad, con información clara y veraz sobre los servicios ofertados por la institución.	% de informes de RS o memorias de sostenibilidad publicados y divulgados con los usuarios, proveedores, contratistas (stakeholders)	numero de informes de RS publicados / número de informes de RS realizados	Año Fiscal	ENCUESTA

<p>COMUNICACIÓN AMBIENTAL</p>	<p>Se concluye que, en los cinco ítems planteados para la DIMENSIÓN COMUNICACIÓN AMBIENTAL de la institución, la data calificación en la escala de Likert es de 2, es decir, los usuarios y servidores están en “desacuerdo”, que la institución comunica a sus clientes sus prácticas ambientales, que la institución realiza campañas de comunicación para empoderar a los empleados con el cuidado del medio ambiente, que la institución realiza campañas de comunicación para empoderara a los usuarios con el cuidado del medio ambiente, que la institución es eco amigable con el entorno social y ambiental.</p>	<p>OE5.-Potenciar convenios de donación de materiales obsoletos, equipo de computación, muebles, maquinaria dada de baja o neumáticos obsoletos a GADS o entidades privadas quienes pueden reutilizar esta paquetería rezagada, con el fin de que la institución sea socialmente considerada de apoyo a las necesidades sociales.</p>	<p>Número de donaciones realizadas a GADS y/o instituciones privadas sin fin de lucro</p>	<p>número de donaciones entregadas / número de donaciones recibidas</p>	<p>Año fiscal</p>	<p>ENCUESTA</p>
<p>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>Se concluye que, en los cinco ítems planteados para la dimensión respeto a los derechos humanos de la institución, la data calificación en la escala de Likert es de 2.40, es decir, tanto usuarios como servidores están en “desacuerdo”, que el trato a hombre y mujeres</p>	<p>OE6.-Reestructurar un buen clima laboral institucional, incentivando buenas relaciones entre servidores, pero sobre</p>	<p>% de servidores desvinculados de la institución por renuncia voluntaria</p>	<p>servidores que han renunciado / total de empleados</p>	<p>Mensual Año fiscal</p>	<p>ENCUESTA</p>

	<p>en la atención es equitativo en la organización, de que la institución defiende el cumplimiento de los derechos humanos, que las instalaciones de la institución son seguras, que la institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso laboral y sexual, existiendo deficiencia con los servicios de la dimensión.</p>	<p>todo fidelidad, amor y compromiso institucional; con actividades estimulantes de compañerismo y de integración, además de una oportuna comunicación de los altos mandos con el resto de personal, para empoderar la participación en la toma de decisión organizacional, atendiendo así, necesidades y atención</p>	<p>% de sugerencias de servidores atendidas por la máxima autoridad</p>	<p>numero de sugerencias resueltas / total de sugerencias realizadas</p>	<p>Año fiscal</p>	
		<p>una oportuna comunicación de los altos mandos con el resto de personal, para empoderar la participación en la toma de decisión organizacional, atendiendo así, necesidades y atención</p>	<p>% de servidores solicitando cambio de funciones e incremento de la masa salarial atendidas por la máxima autoridad Distrital</p>	<p>número de solicitudes resueltas / total de solicitudes realizadas</p>	<p>Año fiscal</p>	
<p>GRUPO DE INTERÉS CLIENTES</p>	<p>Se concluye que, en los seis ítems planteados para la DIMENSIÓN GRUPO DE INTERÉS CLIENTES de la institución, la data calificación en la escala de Likert es de 4, es decir, tanto usuarios como servidores en su mayoría “están de acuerdo” que la institución se preocupa por sus clientes proporcionando</p>	<p>que requieren los servidores.</p>	<p>Numero de denuncias por acoso laboral atendidas por la máxima autoridad Distrital</p>	<p>número de denuncias atendidas / total de denuncias realizadas</p>		<p>ENCUESTA</p>

	<p>una información veraz, que la institución se preocupa por sus usuarios facilitando canales de comunicación, que la institución trata los datos de los clientes en forma confidencial, que la institución emplea procesos claros y fáciles de entender de sus servicios a los usuarios, que la institución brinda atención prioritaria a usuarios que presentan algunas capacidades especiales, y que la señalética de la institución resulta útil.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

Hoja de ruta estratégica de actuación

Para finalizar la propuesta de mejora institucional referente al Plan de RS Dirección Distrital Carchi Ministerio de Transporte y Obras Públicas, a continuación, se describen puntualmente como se van a obtener los objetivos tanto general como específicos planteados, con la definición de líneas de trabajo que se debe seguir, por lo que, las acciones descritas tienen flexibilidad y dinamismo para adaptarse a cambios producidos en la institución o cambios de autoridades. Renovación de conocimientos en los servidores, con el fin de mantener un óptimo nivel actual de sapiencia y eficiencia personal y grupal.

Tabla 16.

Propuesta de mejora institucional RS

OBJETIVO GENERAL: Integrar a la RSE como un modelo de gestión institucional, a través de la elaboración de una propuesta de mejora institucional que abarque la agregación de valor a todos los grupos de interés del servicio ofertado por la institución, basado en los recursos económicos, sociales y ambientales que cuenta la organización.		
Objetivos específicos	Acciones	Responsable
OE1	Afianzar la motivación, empoderamiento y el apoyo de las máximas autoridades de la institución, para la implantación de programas y proyectos de RS para la DDC MTOP; exponiendo los beneficios y el impacto a favor de una organización socialmente responsable.	Junta de RS de la DDC MTOP
	Señalar la importancia que hoy en día tiene la RS para las instituciones, para lo cual es necesario verificar la situación actual de la organización y conjuntamente establecer propuestas o perspectivas, para saber cuales son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se presentarán durante el proceso de aplicación de un Plan de RS.	Junta de RS de la DDC MTOP
	Propagar a través de los medios digitales y paginas sociales y oficiales información relevante de RS, así como también las buenas prácticas y actividades realizadas por los servidores y los beneficios que genera un cambio de visión a una administración pública responsable y de desarrollo sostenible	Delegado de Comunicación institucional y de manejo de páginas web

	Difundir capacitaciones virtuales en temas de RS al resto de instituciones públicas por el personal mayormente empoderado en el tema, cuyos puntos a analizar es ética del servidor, consumo responsable de los recursos en el ámbito público, y erradicación de corrupción en los servidores.	Unidad de Recursos Humanos Distrital conjuntamente con el delegado de comunicación.
	Compensar en horarios flexibles de trabajo o pago de horas extras a los servidores que propongan proyectos de RS en la organización, proyectos los cuales serán sometidos a consideración por la Junta de RSE de la DDC MTOP.	Junta de RS de la DDC MTOP
OE2	Actualizar y difundir el código de ética institucional a servidores y usuarios del servicio	Unidad Jurídica Distrital
	Entablar mecanismo que faciliten a los servidores denunciar cualquier mal acto que vaya en contra del código de ética institucional	Junta de RS de la DDC MTOP
	Aprobar políticas que permitan denunciar actos de corrupción organizacional en cualquiera de sus servicios.	Junta de RS de la DDC MTOP
	Difundir campañas de comunicación y socialización de los mecanismos implantados por la organización en contra de malas acciones internas que vulnere el normal desempeño de los funcionarios sea en temas éticos, corrupción, consumo responsable de los recursos.	Delegado de Comunicación institucional y de manejo de páginas web
OE3	Cambiar el sistema de iluminación de la institución introduciendo lámparas de bajo consumo de energía, supervisar que el personal no deje focos, computadores copiadore encendidas para reducir el consumo de kw/h	Junta de RS de la DDC MTOP
	Propagar el manejo de archivos digitales en la organización, y al uso de papel reutilizable al momento de imprimir por parte de los servidores con el fin de minimizar el consumo de papel bond.	Junta de RS de la DDC MTOP
	Motivar a los trabajadores de la institución a reutilizar material fuera de uso para diseñar contenedores de basura, y de aceites quemados en lugares adecuados en la institución, como también supervisar el mantenimiento y tratamiento que se dan a estos residuos contaminantes del lugar en el cual operan los servidores y trabajadores de la institución.	Junta de RS de la DDC MTOP

	Desarrollar proyectos de reciclaje con la participación de todas las áreas con la condecoración de espacio o área libre de contaminación.	Junta de RS de la DDC MTOP
OE4	Publicar en plataformas digitales oficiales y páginas sociales de la institución información veraz de proyectos y programas que la Dirección Distrital Carchi del MTOP desarrolle.	Delegado de Comunicación Distrital
	Asumir compromisos de diseñar una mejora en la presentación de la rendición de cuentas con información veraz, y enfocada a la difusión de la planificación estratégica y proyectos de RS e informes de memorias sostenibles implementados por la organización.	Máxima autoridad conjuntamente con la Junta de RS de la DDC MTOP
	Facilitar información completa y clara toda vez que los stakeholders del servicio lo requieran, en el menor tiempo posible toda vez que concuerde a lo que estipule la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información pública LOTAIP, cuyos informes son remitidos en forma mensual al Ministro de MTOP.	Todas las unidades
	Adopción de buenas prácticas de RS y compromisos institucionales forjados por otras instituciones y que estas pautas servirán para perfeccionar el Plan de RS institucional.	Junta de RS de la DDC MTOP
OE5	Precisar y formalizar la línea a seguir basada en la normativa vigente mediante el cual la DDC MTOP se permita donar bienes dados de baja rezagados, coadyuvando al bienestar social de otras personas naturales, GADS o instituciones privadas que los requieran.	Junta de RS de la DDC MTOP
	Difundir las donaciones llevadas a cabo por la DDC MTOP, para evidenciar la colaboración social en pro del bienestar común, incentivando al resto de empresas estatales contribuir con estas importantes causas sociales.	Delegado de comunicación Distrital.
OE6	Mejorar las relaciones intrapersonales en la institución, con la organización de talleres en los cuales se afiance el trabajo en equipo, inserción del tiempo laboral con eventos recreacionales y deportivos como pausas activas al menos una vez por semana.	Junta de RS de la DDC MTOP
	Mejorar la vida personal de los servidores y trabajadores de la DDC MTOP, con la organización de jornadas especiales laborales y existencia de horarios flexibles para conciliación de temas familiares de los servidores.	Unidad de Recursos Humanos
	Difundir campañas comunicaciones internas de los compromisos asumidos por la organización en referencia a los derechos humanos, compromiso de desarrollo profesional, necesidades de los empleados, igualdad de género entre otras.	Junta de RS de la DDC MTOP

4.2. DISCUSIÓN

Contrastando con los antecedentes de investigación, se enfatiza que el presente trabajo guarda una estrecha relación entre la alineación de la organización pública a las demandas de sus *stakeholders*, es decir, un enfoque de grupos de interés internos, además, de mejorar la responsabilidad ética de las instituciones estatales frente a la ciudadanía (Enfoque ético), las organizaciones públicas han de reforzar la legitimación y confianza en el sector público, ya que su reputación y compromiso será cuestionado por la sociedad en general sobre todo de aquellas personas que se beneficien de su servicio ofertado (Enfoque de comportamiento continuo).

Según los análisis previos (datos estadísticos), dejan plena constancia de que, por un lado los usuarios del servicio ofertado por la Dirección Distrital del MTOP Carchi en un 100%, consideran que la organización mantiene una media de comparación de 3.09 de implementación de responsabilidad social institucional, es decir el nivel es bajo, y por otro, según los funcionarios de la misma institución en un 100% consideran, que el nivel de desempeño de la Dirección Distrital del MTOP Carchi es de 3.37, es decir, el nivel bajo según lo establece el grado de relación con sumas agrupadas y tablas de contingencia de la correlación Rho de Spearman.

Enfoques planteados a través de un trabajo de investigación del autor Carlos Cueto (2022), cuyo artículo científico denominó “Responsabilidad Social en la Administración Pública y Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión”, un trabajo que se apega notoriamente al objetivo general de esta investigación, basada en el análisis del nivel de aplicación de Responsabilidad Social y el nivel de desempeño de la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras públicas, como una entidad pública rectora de vialidad en la Provincia, cuyas dimensiones de la ética, político, grupos de interés, sostenibilidad, comunicación ambiental, respeto a los derechos humanos entre otras, permitieron establecer la situación actual de la institución investigada y conocer el nivel de relación entre las variables propuestas de Responsabilidad Social y Nivel de Desempeño.

Y es que justamente la administración pública ha de enfocarse más allá del cumplimiento de la normativa y la ley, de las competencias y tareas, y de la administración del presupuesto anual de inversión, sino en la atención efectiva y eficaz a las necesidades de los grupo de interés a través

de la figura de los servidores públicos, por lo que, Carvajal (2020), plantea la temática de “Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de lima, Perú”, investigación en la cual el autor emplea técnicas de investigación como encuestas sobre Responsabilidad Social y rendimiento laboral, cuyos resultados fueron buenos, es decir, las variables tienen relación, proponiendo puntualmente capacitación y evaluación continua a sus colaboradores mediante un efectivo plan de clima y cultura organizacional, y que justamente este trabajo investigativo fungió la tarea de establecer a través de un análisis comparativo de medias, donde se analizan dos muestras de servidores y usuarios lo que permitió medir los valores intrínsecos responsables de la satisfacción del servicio.

Al insertar herramientas estadísticas para analizar los niveles de relación entre la organización y los servicios ofertados a la sociedad, nace la necesidad de analizar las percepciones de usuarios y servidores comparando las medias arrojadas en base a la opinión de los grupo de interés, y que de acuerdo a la teoría de los stakeholders planteada por, Freeman (1984), autor que hace hincapié en el sentido que si se considera la satisfacción de los intereses de los stakeholders se mejorará la eficiencia y la competencia de la organización, intereses de estos grupos de interés que se pueden ver afectados por la consecución de los objetivos institucionales.

El establecimiento de propuestas en búsqueda de nuevos modelos administrativos como respuesta a las falencias de trámites y competencias realizados por las entidades estatales en sus diferentes competencias, permiten a los ciudadanos proponer planes de mejora institucional, en búsqueda del efectivo quehacer dentro de la administración pública actual, razón por la cual esta investigación se basa en la Teoría de la Nueva Gestión Pública, analizada por, Pérez (2013), la cual implica que la responsabilidad debe de ser supervisada por los órganos administrativos junto con la cooperación de la sociedad civil, en ocasiones esta responsabilidad se encuentra rigurosamente apegada a lo jurídico, razón por la cual resulta pertinente propiciar mecanismos de flexibilización, dinamismo y cambio, por ejemplo, un mecanismo importante planteado por la Nueva Gestión Pública, es el control y la transparencia de la gestión del gobierno a través de la rendición de cuentas a sus ciudadanos, mecanismo el cual fue abordado en esta investigación, bajo la dimensión legal con siete ítems o preguntas plasmadas en la encuesta aplicada a usuarios y servidores con el objetivo de perfeccionar el proceso anual de rendición de cuentas institucional,

donde según una media de 2 en la escala de Likert, es decir, tanto usuarios como servidores están en “desacuerdo” con la dimensión, ya que la institución no indica a la ciudadanía de como fomenta el desarrollo social y ambiental en los proyectos ejecutados anualmente.

En la búsqueda de generar un cambio interesante de visión de la tradicional administración pública, la Teoría de la Nueva Administración Pública propone dar más importancia a los resultados obtenidos por la organización inclinándose a las asignaciones de responsabilidad a los gestores y a los recursos humanos, ofertándoles el papel protagónico en el cumplimiento de los objetivos de la organización, por lo que es necesario implementar indicadores con mayor evaluación y monitoreo del desempeño, es donde nace la importancia de que el servidor público acate compromiso, responsabilidad y lealtad a la institución, ya que éstos interactúan directamente con los usuarios, y la sociedad en general es quien evalúa su desempeño.

Por lo que, proponer un plan de Responsabilidad Social para la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, es de gran relevancia ya que a partir del conocimiento de la situación actual de la institución, se establecen objetivos enfocados a la implementación de prácticas de Responsabilidad social basadas en cumplimiento de actividades las cuales serán monitoreadas y evaluadas en un periodo de tiempo sea anual o mensual dependiendo de la dimensión, a través de indicadores cuantitativos.

También, este enfoque al servidor se lo pone a consideración a la ciudadanía encuestada dentro de dos importantes dimensiones: grupos de interés con respecto a los empleados y grupos e interés basados en los clientes, para conocer la perspectiva social sobre cuyos funcionarios que necesiten mayor atención por parte de la Dirección distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Carchi, a fin de repotenciar planes de capacitación, estimulación y compromisos en los servidores, cuyas necesidades deben ser atendidas por las máximas autoridades y de las unidades pertinentes de la organización, ya que el fin es mejorar las relaciones de los servidores, perfeccionar su actuar y que brinden un mejor servicio a la sociedad.

Espinoza (2020), elabora trabajo de tesis cuyo tema se enfoca en la “Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa pública Correos del Ecuador CDE EP”, para

lograr el objetivo general se define a través de encuestas, el nivel de conocimiento del personal, respeto a temas relacionados con desarrollo sustentable y buenas prácticas de RSE (pág.6).

Esta tesis se contrasta en el tema de investigación abordado en el presente trabajo ya que luego de analizar las variables de RSE y Desempeño basado primero en la base teórica como conceptos y tendencias y cuál es la visión de la RSE enfocada a la administración pública cuyos enfoques coinciden con la investigación aplicada en Correos del Ecuador EP en el año 2020, además de aplicar mapeo de stakeholder, líneas de evaluación y propuesta de indicadores de RSE y Desempeño enfocadas en nueve dimensiones: comportamiento continuo, ética, político, grupo de interés enfocada a los clientes, grupo de interés enfocada en los empleados, derecho ambiental, sostenibilidad, legal, respeto a los derechos humanos y clima laboral.

Continuando con lo anterior, la autora antes revela la gran importancia de que las instituciones públicas en materia a de RSE deben organizar e iniciar divulgación de las acciones que realiza en favor de la sociedad, en cuyas tareas los servidores asumirán compromisos en la materia exponiendo el avance del desarrollo sostenible de la institución, y que a través de las páginas web los usuarios y demás ciudadanos puedan evaluar la gestión y transparencia en la gestión administrativa de las entidades de gobierno, y que, en esta investigación al aplicar el instrumento de investigación a usuarios y servidores , permitió denotar que si bien la organización trabaja en la atención del usuario con acciones y comportamientos en el buen trato y con ética profesional (se obtuvo un promedio de media general de 4 en la escala de Likert denominado “de acuerdo”), faltan según el 65% de usuarios y servidores, generar y aportar procesos con mecanismos comprometidos en formalizar el compromiso institucional con los stakeholders, apostando a un desarrollo sostenible.

Se pudo evidenciar además, la ausencia en la redacción de memorias de sostenibilidad, como un respaldo del quehacer público de la institución la cual se proyecte a una mejora institucional y cumplir con la misión organizacional, generando un plus en la generación de la RSE, información de sostenibilidad que se la puede adaptar al análisis FODA, detectando Debilidades – Amenazas y repotenciando Fortalezas y Oportunidades dentro de la puesta en marcha de inserción de RS en la planificación estratégica institucional.

En definitiva, todo este análisis y debate de conceptos en base a los resultados obtenidos en este trabajo afianzado en las teorías, enfoques y metodologías concordantes con otros trabajos mencionados con anterioridad, se plantea un escenario donde la gestión interna de la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de transporte y Obras Públicas es proyectada a la aplicación de RS cuyo contenido se basa en la participación de los diversos actores sociales o grupo de interés cuyos intereses sociales sean atendidos y que con su calificación den el reconocimiento institucional a la Dirección Distrital Carchi del MTOP como ente rector en materia de vialidad, en todas sus dimensiones como un servicio público inclusivo capaz de sostener un espacio de deliberación y en concordancia con actores, interés y capacidades de mejorar la situación actual de la organización y catapultar su labor de servicio enfocada a la Responsabilidad Social y al nivel de Desempeño organizacional.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia de Carchi, según el análisis de medias estadísticas en el software SPSS (análisis de resultados), el 100% del total de los encuestados (funcionarios) con una media general de 3.37, muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño institucional, sin embargo, el mismo porcentaje de población muestran un contundente inconformismo en el tratamiento oportuno de temas de cumplimiento de derechos humanos y cuidado del entorno ambiental, información que puede ser corroborada según los informes de rendición de cuentas de los años 2020 y 2021, publicados en la página del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuyo presupuesto asignado anualmente, ha ido presentando una notoria disminución, aparte de no contar con una autonomía plena, ya que depende tanto del nivel zonal 1 como de planta central, estas disminuciones presupuestales denotan, escaso desarrollo de proyectos, baja inversión de capacitación en los funcionarios, incumplimiento de las peticiones sociales en base a las necesidades de los servicios.

La política pública de transporte, se cumple parcialmente de acuerdo a su planificación estratégica institucional, sin embargo, dicha planificación carece de normativa legal en apego al cumplimiento de temas de RS, cumpliendo con temas administrativos, pero dejando a un lado temas de beneficio y aporte a sus stakeholders en temas éticos, humanos y ambientales pues un 100% de los usuarios encuestados en una media general de 3.09 se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención institucional en temas de cumplimiento a los derechos humanos y cuidado ambiental, cuando lo correcto es que el nuevo modelo de gestión pública tenga coordinación con su entorno social y ambiental, siendo lo correcto que las autoridades conozcan las políticas públicas implementadas a la planificación institucional e incorporar actuales políticas públicas encaminadas a la implementación de RS con el fin de lograr resultados satisfactorios a los niveles de desempeño institucional.

El desafío de las instituciones que conforman la administración pública del Ecuador, es saber atender a las demandas ciudadanas, en búsqueda de la calidad, el verdadero acceso a la

información pública y a la transparencia en la gestión administrativa de los recursos pertenecientes al Estado como tal, por cuanto, el desarrollo del presente trabajo investigativo dio acceso a importantes datos estadísticos de satisfacción del servicio tanto de usuarios como servidores del servicio ofertado por la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, información que fue levantada con la aplicación de instrumento de investigación (encuesta), con el propósito de conocer la situación real de la organización y determinar aspectos relevantes para enfocar una propuesta de mejora institucional afianzada en los puntos críticos diagnosticados y poder generar un cambio hacia la gestión sostenible, direccionada prioritariamente a la preocupación y atención de las necesidades sociales de los usuarios, proveedores, servidores (*stakeholders*).

El objetivo general de esta investigación se lo obtuvo mediante el análisis de datos con data completa ejecutado en el software SPSS, a través de la implementación de comparación de medias basadas en la escala de Likert aplicada en el instrumento de investigación, análisis estadístico con el cual se pudo evidenciar la situación real y actual de la institución, brindando un servicio ético y profesional, pero que a su vez existen dimensiones sueltas por afianzar su desarrollo de gestión, sobre todo en el acceso a la información pública, a la comunicación organizacional y ambiental, temas importantes que coadyuvan al impulso de una gestión responsable y sostenible socialmente; así en base a esta información, se estructuró una propuesta de mejora institucional a través de un Plan de RSE real y alcanzable, enfocado en una política con acciones aplicables y medible a corto plazo con el fin de mejorar la administración pública de la institución investigada.

Pese a que el Ministerio de Transporte y Obras Públicas a nivel Nacional, posee una Planificación Estratégica basada en valores, principios y en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo cuyas metas apuntan a la generación de proyectos y programas viales en beneficio de la ciudadanía a través de la modernización del transporte multimodal, pero que por el bajo nivel de compromiso de las máximas autoridades para apoyar en temas de enfoque a grupos de interés – empleados, comunicación ambiental, sostenibilidad, ética, mejoramiento continuo institucional, la inexistencia de aplicación de memorias de sostenibilidad y la falta de indicadores, tomando en cuenta que en la actualidad las Direcciones Distritales a nivel Nacional poseen autonomía, por lo

que con la propuesta del Plan de RSE del presente trabajo se enfocó en trazar una hoja de ruta la cual permitirá cubrir ciertas falencias definiendo actividades viables y sostenibles en el tiempo.

Es necesario señalar que el verdadero éxito de la propuesta del Plan de RS diseñado para la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, dependerá del estricto cumplimiento y compromiso de las máximas autoridades pero sobre todo de la Junta de escogida de Responsabilidad Social (multidisciplinario), cuya tarea inicial es implementar del Plan de RSE como actividad interna teniendo como base y centro de atención la mejora de las condiciones laborales y relaciones intrapersonales de sus servidores, con el fin de empoderarlos y cuyas acciones se proyectaran hacia el exterior de la organización de manera efectiva.

Del instrumento de investigación (encuesta) aplicados a servidores (*stakeholders* internos), se comprobó que existe un elevado porcentaje de servidores cuya percepción es sus necesidades no son atendidas por las máximas autoridades y más aún cuando se comparte un espacio laboral en el cual interactúan hombres y mujeres donde el enfoque de igualdad de género es indispensable en la actualidad, situaciones que generan conflicto interno de la institución y obviamente en su desarrollo y desempeño; pues denota que el 80% de los servidores públicos no creen que la organización se preocupe por la efectiva comunicación ni capacitación, ni mucho menos en implementar proyectos sostenibles en cuidado del medio ambiente con el debido tratamiento a residuos tóxicos contaminantes que a más de dar una mala presencia institucional afecta su salud y bienestar, por tanto, los servidores evidencian falta de compromiso por las máximas autoridades de la Dirección Distrital.

La encuesta a usuarios permitió conocer la carencia de efectividad de mecanismos de información de gestión pública implementados anualmente por la organización, como es el proceso de rendición de cuentas, ya que el 65% de usuarios sostienen que faltan generar procesos a través de los cuales se dé importancia al cuidado y preservación ambiental con estudios de impactos ambientales en los proyectos, apostando a un desarrollo sostenible, y que con la implementación de las memorias de sostenibilidad la organización iniciará con una divulgación y comunicación mínima a través de páginas oficiales a la institución mediante las cuales la ciudadanía en general evidenciara el interés de mejoras de las autoridades de turno en beneficio de la institución y sus

servidores, además de identificar en el tiempo áreas donde aún no se registra progreso, implementando a su vez mejoras continuas.

Finalmente se diseña un plan de mejora institucional en RS, cuyas propuestas serán útiles para la mejora de la gestión pública y por ende al desempeño institucional, basado en los *stakeholders* y el cuidado ambiental, estos objetivos propuestos podrían ser incluidos al plan estratégico institucional como un modelo de gestión innovador a la realidad de la administración pública del Ecuador.

5.2. RECOMENDACIONES

Con el fin de asegurar que la implementación del Plan de RS en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas sea exitoso, es fundamental que el Director Distrital conjuntamente con los Analistas de cada unidad administrativa de la organización, accedan a la conformación de una denominada Junta de RSE multidisciplinaria, donde estén involucrados y comprometidos actores de todas las unidades, pero sobre todo el Director Distrital, con poder de decisión para la consecución de planes, proyectos y programas basados en la responsabilidad social dentro de la institución.

Y es que, en el cumplimiento del principio universal del respeto a los derechos humanos, analizado en este trabajo investigativo, la organización deberá apoyar pero sobre todo respetar la protección de los derechos humanos de funcionarios y usuarios del servicio, a lo cual el **Analista de Talento Humano de la Dirección Distrital del MTOP Carchi**, tendrá que periódicamente aplicar mecanismos en la organización a fin de evaluar y sobre todo vigilar el cumplimiento del respeto de los derechos de los trabajadores, el resultado de estos mecanismos de cumplimiento deberán ser difundidos con todo el personal de la institución así como también con la comunidad en general, proveedores y demás partes inmersas (*stakeholders*), a fin de conocer el impacto positivo o negativo del mecanismo aplicado y de la toma de decisiones, a lo cual es necesario establecer medios en la organización, a fin de dar atención a los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la institución.

La Dirección Distrital del MTOP Carchi, deberá apoyar a la aplicación de mecanismos de precaución y respeto a los problemas de contaminación ambiental existente, y que con la conformación del Junta de RSE específicamente con la participación de Unidades Administrativas como: Dpto. de Bodega y control de bienes – Dpto. de Conservación Vial y Dpto. de Mantenimiento de Vehículos Livianos y Equipo Caminero, establezcan una política de prevención de impacto al medio ambiente y de factores contaminantes en la instituciones los cuales podría afectar la salubridad de sus servidores, las actividades implementadas para el cuidado del medio ambiente, deberán ser consideradas en la evaluación periódica correspondiente razón por la cual también la Unidad de Talento Humano deberá interactuar y supervisar su cumplimiento como implementar planes de capacitación y generar conciencia ambiental en sus funcionarios, también para prever el gasto excesivo tanto del consumo de agua como de luz eléctrica, la Unidad Administrativa como Unidad Financiera adoptaran medidas en el desarrollo de sus competencias y actividades. Garantizar el manejo limpio en las cadenas o procesos de abastecimiento de combustibles, lubricantes y grasas por parte de la Unidad de Mantenimiento de Equipo Caminero, cuyos registros determinaran multas o llamados de atención por falta de incumplimiento a las normas internas establecidas.

En lo que refiere al grupo de interés con respecto a los empleados, la Unidad de Talento Humano deberá contar con mecanismo a fin de que cualquier trabajador denuncie en caso de realizar trabajos forzosos u obligados, los cuales no estén dentro de su contrato laboral, o cuyas condiciones laborales sean inadecuadas y que pongan en riesgo la integridad del funcionario, reporte semestral que tendrá que ser consolidado e informado al MTOP Planta Central para el incremento de techo salarial, a fin de subsanar los malestares. Y en el caso de encargos de funciones a ciertos funcionarios, es importante que la Unidad de Talento Humano verifique periódicamente si el salario otorgado está acorde a las actividades desarrolladas por los funcionarios caso contrario reportara a las autoridades competentes a fin de que se tramite una regulación laboral.

Se deberá facilitar horarios flexibles a los miembros de la Junta de RS de la Dirección Distrital, con la finalidad de que las funciones y responsabilidades adquiridas en el Plan de RSE, no afecten con sus tareas y obligaciones laborales administrativos y viceversa, incluso con la

compensación de pago de horas extras, lo cual motivará al personal en la búsqueda de las mejores decisiones en beneficio de la organización.

Se recomienda, además, afianzar las mejoras continuas, establecidas en el Plan de RS en la aplicación de encuestas, conversatorios y evaluación del desempeño de forma periódica, cuya información permitirá a los miembros de la Junta de RS, palpar el avance que está teniendo la institución en el ámbito de la administración responsable y sostenible, además de conocer que áreas tienen debilidad para incrementar esfuerzos o a su vez mejorar estrategias de acción.

Es recomendable buscar apoyo externo por ejemplo en temas de capacitación continua, servicios que los ofertan un sinnúmero de entidades públicas con temas diversos que empoderen a los servidores, al igual que es necesario contar con recursos económicos, por ejemplo, el contar con caja chica donde los servidores aporten mensualmente, y que estos recursos vayan incrementándose y puedan ser utilizados en programas de esparcimiento o viajes entre colegas administrativos, lo cual generaría un mejor compartir y un buen clima laboral.

Se recomienda que todas las acciones realizadas por la Dirección Distrital Carchi del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en temas de RSE, sean difundidas y proyectadas en los diferentes medios de comunicación, por páginas oficiales o sociales con las que cuenta la institución, para llegar a la mayoría de *stakeholders*, con el fin de que el medio de comunicación sea efectivo y bidireccional y poder tener como resultado una buena retroalimentación entre las partes; en definitiva, es de gran importancia que la Junta de RS conformada, esté consciente de que primordialmente con la comunicación efectiva y veraz más las ayudas de memorias de sostenibilidad se obtendrá potenciar a los servidores y generar una imagen colectiva confiable, responsable y eco amigable.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Obtenido de file:///C:/Users/alejo/Downloads/BusinessSociety-2011-Acquier-607-46.pdf
- Cabrera, E. (Junio de 2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Campo, H. O. (Septiembre de 2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Carroll, A. (1979). *A three Dimensional conceptual model of corporate performance*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/303179257_A_Three-Dimensional_Conceptual_Model_of_Corporate_Performance
- CERES. (2005). *Responsabilidad Social & Sostenibilidad ECUADOR*. Obtenido de <https://www.redceres.com/nosotros>
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del Talento Humano*. España: ISBN: 978-607-15-0560-6.
- Comisión Europea. (25 de octubre de 2011). *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:es:PDF>
- COMUNICARSE. (15 de abril de 2015). *La reveladora historia de Howard Bowen, el Padre de la RSE*. Obtenido de <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/la-reveladora-historia-de-howard-bowen-el-padre-de-la-rse>
- Contraloría General del Estado. (Noviembre de 2021). *Fundamento Legal*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/LaInstitucion/FundamentoLegal>
- Costa, C., Dominguez, J., Leiva, A., & Verdú, F. (2020). *Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)*. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad4/Cuadro_de_Mando_Integral_\(Balance%20Scorecard\).pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad4/Cuadro_de_Mando_Integral_(Balance%20Scorecard).pdf)
- Cuba, N. (02 de 02 de 2020). *Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100278
- Cueto, C. (4 de Agosto de 2021). *Responsabilidad Social en la Administración Pública y Modelo*. Obtenido de file:///C:/Users/XRODRI~1/AppData/Local/Temp/Documento.pdf

- Domínguez, Á. (2018). *Estadística aplicada. Prácticas con Spss*. Obtenido de https://www.ugr.es/~metcuant/asignaturas/docencia/estadistica%20aplicada/SPSS/SPSS_T1.pdf
- ECO INTELIGENCIA. (23 de Septiembre de 2013). *¿Qué es una memoria de sostenibilidad?* Obtenido de <https://www.ecointeligencia.com/2013/09/que-es-una-memoria-de-sostenibilidad/>
- EERSA. (2023). *Empresa electrica de Riobamba & política de Responsabilidad Social*. Obtenido de file:///C:/Users/xrodriguez.MINTOP.000/Downloads/5324-27701-2-PB.pdf
- Gaete, R. (2010). Los orígenes de la responsabilidad social 2ª parte: Los aportes de Howard R. Bowen. *Compartiendo Experiencias Universitarias*, 1.
- Gaete, R. (2010). Los orígenes de la responsabilidad social 2ª parte: Los aportes de Howard R. Bowen. *Compartiendo experiencias universitarias*, 1.
- GLOBAL INIATIVE REPORTING. (1997). *GRI-HOME*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/>
- Gonzales, L. E. (22 de Marzo de 2014). *Modelos organizativos e isomorfismo institucional entre asociaciones de migrantes michoacanos en Los Ángeles, California*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-75992014000100004
- Herrera, Y. (2017). *La importancia de la ebaluacion de desempeño en las entidades públicas en Colombia*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16941/HerreraHerreaYenny2017.pdf;jsessionid=0A8692337FD1FE53E63C97DED5B6C33B?sequence=1>
- Hughes, O. (1994). *La Nueva Gestión Pública*. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60761602/LECTURAS-DE-GESTION-PUBLICA20191001-84234-122gb5v-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1647212474&Signature=PxRK8Qz4h3Y8Vaig8pB1g8M-9Ie0FP~WjbfOsiAy0rcMPgYmSP-ZAOEtB3SysbmY2XQNfiWhROUZ008kH-UwIUjTEQZlzkBZCQxZft4>
- Huratdo, I. (Noviembre de 2015). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de campo*. Obtenido de <https://epinvestsite.files.wordpress.com/2017/09/paradigmas-libro.pdf>

- INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. (2021). *Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador*. Obtenido de <https://www.irse-ec.org/>
- International Organization for Standardization . (2010). ISO 26000 visión general del proyecto. *ISO 26000 Responsabilidad Social*.
- Lerma, A. (17 de 05 de 2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://prezi.com/p/0u1n-c5mtzgs/metodologia-de-la-investigacion-cesar-bernal/>
- Lezama, C. (2018). *Indicadores de Gestión*. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- Montt, M. (25 de 12 de 1998). *Principios de derecho internacional del trabajo OIT*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=uyDhDQSB0WoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Morán C, R. L. (12 de 06 de 2016). *Stakeholders, responsabilidad social en ecuador Stakeholders, social responsibility in ecuador*. Obtenido de revista Científica Y Tecnológica UPSE, 3(2), 21-30.: <https://doi.org/10.26423/rctu.v3i2.147>
- MTOP. (2018). *Plan estratégico Institucional 2018-2021*. Obtenido de <https://www.obraspublicas.gob.ec> > 2019/02 > LO...
- MTOP. (2019-2021). *Planificación Estratégica Institucional*. Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/LOTAIP_12_PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL-2018-2021-MTOP.pdf
- Niskanen, W. (1971). *Burocracia y Gobierno Representativo*. Obtenido de <https://www.cambridge.org/core/journals/american-political-science-review/article/abs/bureaucracy-and-representative-government-by-william-a-niskanenjr-chicago-new-york-aldineatherton-inc-1971-pp-241-775/43B31CFA1139C94B5DEB6A17C7354CAC>
- Olmedo, S. (22 de abril de 2020). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ECUADOR*. Obtenido de <https://marketing.udla.edu.ec/comunicacion/responsabilidad-social-en-ecuador/>
- Olmedo, S. (22 de abril de 2020). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ECUADOR*. Obtenido de <https://marketing.udla.edu.ec/comunicacion/responsabilidad-social-en-ecuador/>

- ONU. (6 de agosto de 2008). *ONU y México, por responsabilidad social*. Obtenido de <https://expansion.mx/emprendedores/2008/08/06/onu-y-mexico-por-responsabilidad-social>
- Oscoco, A. (08 de agosto de 2021). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/594638/TESIS%20FINAL%204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ostrom, V. (1973). *La crisis intelectual en la administración pública estadounidense*. Obtenido de https://archive.org/details/intellectualcris00ostr_0/page/n1/mode/2up
- Otero, A. (08 de agosto de 2018). *Enfoques de investigación*. Obtenido de https://clasev.com/pluginfile.php/21199/mod_resource/content/1/Enfoques%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf
- Pérez, A. (26 de Abril de 2021). *Tipos de estructuras organizativas.Cuál es la mejor para tu empresa*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-estructuras-organizativas-cual-es-la-mejor-para-tu-empresa>
- Pérez, W. (diciembre de 2020). *La Gobernanza; Una nueva manera de gobernar en sano equilibrio entre lo público y lo privado*. Obtenido de <https://www.publicacionesupec.org/index.php/carchi/catalog/view/31/29/175>
- Powell, W. (1983). *THE IRON CAGE REVISITED: INSTITUTIONAL ISOMORPHISM AND COLLECTIVE RATIONALITY IN ORGANIZATIONAL FIELDS*. Obtenido de <https://www.uio.no/readings/papers/DeMaggio>
- Presidencia de la República del Ecuador. (20 de ABRIL de 2010). *LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- Ramón, D. (12 de Enero de 2018). *Método deductivo en la generación de datos confiables en estudios*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf>
- Rivas, A. (13 de agosto de 2009). *Evolución de las teorías de la organización*. Obtenido de https://www.urosario.edu.co/urosario_files

- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (Noviembre de 2011). *Norma técnica de implementación y operación de la metodología y herramienta de Gobierno por Resultados*. Obtenido de <https://gpr.administacionpublica.gob.ec>
- SENPLADES. (11 de octubre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/uploads/2017/10>
- SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec>
- UNIÓN EUROPEA. (15 de Mayo de 2001). *Estrategia en favor del desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=legisum:l28117>
- Vásquez, C. (2019). *Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Vidal, G. (22 de enero de 2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7172/1/T3091-MAE-Vidal-Propuesta.pdf>
- Vidal, G. (17 de enero de 2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7172/1/T3091-MAE-Vidal-Propuesta.pdf>
- Viteri, J. (02 de 05 de 2010). *Responsabilidad Social*. Obtenido de UTE, facultad de ciencias de la ingeniería: <file:///C:/Users/alejo/Downloads/20-Article%20Text-81-1-10-20130422.pdf>

V. ANEXOS

Anexo 1. Acta Predefensa Trabajo de Titulación

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI POSGRADO UNIDAD DE TITULACIÓN	
	Reporte de la predefensa del Trabajo de Titulación	

Código UPEC-P09-S07-REP05; Versión: 03; 23 de agosto del 2023

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Segunda cohorte

Opción de titulación: Proyecto con componentes de investigación aplicada y /o de

Estudiante Ximena Maricela Rodríguez Chalacá

Cédula de Identidad: 0401647201

Lugar: Edificio de posgrado, primer piso, sala de defensa de Posgrado


Tema del Trabajo de titulación:

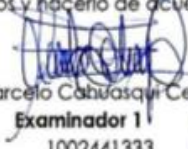
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DEL CARCHI

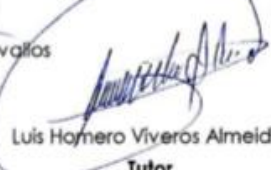
CATEGORÍA	NOTA PROMEDIO
I. Organización de la información	8,67
II. Exposición oral	7,33
III. Referencias	9,00
IV. Dominio	8,00
V. Lenguaje Técnico	8,00
VI. Lenguaje corporal	7,00
VII. Argumentación	8,00
NOTA FINAL (aproximado al inmediato superior)	8,00
El maestrante:	APRUEBA

Observaciones a la presentación del Trabajo de Titulación:

Hay muchos errores de tipeo y faltas ortográficas. En la metodología utilizar metodos para lo cualitativo. Aplicar adecuadamente las normas APA en todo el documento. Mejorar la presentación de las laminas de powerpoint. Explicar población y muestra. Colocar en orden los anexos. Planificar mejor la exposición de acuerdo a los tiempos reglamentados. Quitar la idea a defender y dejar hipótesis. Incluir el tipo de investigación correlacional. Mejorar la presentación de resultados y hacerlo de acuerdo a la escala Likert.


Adrian Alexander Valverde Obando
Examinador 2
 0401781737


Edwin Marcelo Cahuasqui Cevallos
Examinador 1
 1002441333


Luis Homero Viveros Almeida
Tutor
 0400994166

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Ximena Maricela Rodríguez Chalacán

Fecha de recepción del abstract: 2 de octubre de 2023

Fecha de entrega del informe: 2 de octubre de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



firmado digitalmente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET

NAME: Ximena Maricela Rodríguez Chalacán

DATE: 2 de octubre de 2023

TOPIC: "La responsabilidad social y el nivel de desempeño de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi"

MARKS AWARDED

QUANTITATIVE AND QUALITATIVE

VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés, 5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	

Anexo 3. Preguntas de encuestas aplicadas a usuarios del servicio ofertado por la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en la provincia de Carchi



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI - CENTRO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL SERVICIO OFERTADO POR LA DIRECCION DISTRIITAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS EN LA PROVINCIA DEL CARCHI

OBJETIVO: indagar información a fin de establecer el nivel de aplicación de la Responsabilidad Social en la gestión de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi, así como, el nivel de desempeño de esta, su participación es completamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. La contestación del cuestionario representa su consentimiento a participar de la investigación.

DATOS INFORMATIVOS:3

Género: M F Edad: 30 a 35 **Veces por semana de uso del servicio:**
 LGBT 36 a 40 1 a 2
 41 a 45 3 a 4
 Más de 4

Tipo de servicio que demanda: Actor Público Actor Privado

1. Revisión y matriculación de equipo caminero
2. Emisión de certificado de operación regular
3. Trámites de expropiación e indemnización vial
4. Emisión de certificación de derecho de afectación vial
5. Tramites ciudadanos varios

❖ Marque con una X la opción que considere adecuada, siendo 1 el mínimo acuerdo y 5 el máximo acuerdo.

CUESTIONARIO DE PERSEPCIÓN (Dirigida a los usuarios del servicio ofrecido por la entidad pública)

Dimensión comportamiento continuo

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La organización se preocupa por mejorar la calidad del servicio al usuario					
La mala calidad de los productos o servicios ofertados disminuyen calidad a la organización					
El nivel del rendimiento laboral de la organización es óptimo					
Los servicios ofertados por la organización pública cumplen con los requisitos de los usuarios					
El personal de la organización es competente					
Recomendaré a otros usuarios el servicio que presta esta institución					

Dimensión – ética laboral

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución se preocupa en cumplir con sus obligaciones con los proveedores					

La Institución actúa con sus usuarios con ética					
La institución mantiene un buen comportamiento					
La institución socializa con los usuarios el código de ética de la institución					
La institución da prioridad a los principios éticos antes que al rendimiento económico					
Los valores de la organización tienen coherencia con los valores de sus trabajadores					
Los funcionarios públicos de esta organización tienen compromisos éticos					

Dimensión grupos de interés – cliente

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución se preocupa por sus clientes proporcionando información veraz					
La institución se preocupa por sus usuarios facilitando canales de comunicación					
La institución trata los datos de los clientes en forma confidencial					
La institución para la prestación de los servicios, emplea procesos claros y fáciles de entender					
La institución brinda atención prioritaria a usuarios que presentan algunas capacidades especiales					
La señalética de las instituciones resulta útil					

Dimensión política

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución se comunica de manera abierta con la comunidad local					
La institución brinda a la comunidad local una comunicación honesta					
La colaboración brindada por la institución con proyectos, fomenta el bienestar de la sociedad					
La institución implementa proyectos de responsabilidad social con su entorno					
La organización contribuye con servicios viales según las necesidades de la sociedad					

Dimensión sostenibilidad

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas					
La Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertos sectores a través de sus proyectos de mantenimiento vial					
La Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertas comunidades a través de su proyecto de mantenimiento vial					
La institución lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad					

Dimensión respeto a los derechos humanos

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
El trato a hombres y mujeres en la atención que brinda la organización es equitativo					
La institución defiende el cumplimiento de los derechos humanos					
Las instalaciones de la institución son seguras					
La institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso laboral					
La institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso sexual					

Dimensión grupos de interés con respecto a los empleados

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5

La institución implanta políticas que apoyan al equilibrio de la vida familiar y la profesional de sus colaboradores					
La institución ofrece horarios flexibles a sus funcionarios					
La institución aplica programas de reciclaje					
La institución intenta minimizar los impactos medioambientales adversos					
La institución reduce sus emisiones contaminantes					
La institución maneja adecuadamente los lubricantes usados					
Que tanto la institución maneja adecuadamente las llantas usadas					

Dimensión comunicación ambiental

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución comunica a sus clientes sus prácticas ambientales					
La institución realiza campañas de comunicación para empoderar los empleados con el cuidado del medio ambiente					
La institución realiza campañas de comunicación para empoderar los usuarios con el cuidado del medio ambiente					
La institución es eco amigable con el entorno social					
La institución es eco amigable con el entorno ambiental					

Dimensión legal

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
En la presentación del informe anual de rendición de cuentas de la institución, intervienen los usuarios del servicio					
En la presentación del informe anual de rendición de cuentas de la institución intervienen las diferentes autoridades de gobierno					
En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo institucional					
En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo social					
En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo ambiental					
En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como se encuentra estructurada la planificación estratégica institucional					
La entrega de servicios por parte de la institución se sustenta en la base legal pertinente					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Preguntas de encuestas aplicadas a funcionarios de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en la provincia de Carchi



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CENTRO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DEL SERVICIO OFERTADO POR LA DIRECCION DISTRITAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS EN LA PROVINCIA DEL CARCHI

OBJETIVO: indagar información a fin de establecer el nivel de aplicación de la Responsabilidad Social en la gestión de la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la provincia del Carchi, así como, el nivel de desempeño de esta, su participación es completamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. La contestación del cuestionario representa su consentimiento a participar de la investigación.

DATOS INFORMATIVOS:

Género: M F Edad: Puesto o cargo que ocupa
 LGBTI Área de trabajo

❖ Marque con una X la opción que considere adecuada, siendo 1 el mínimo acuerdo y 5 el máximo acuerdo.

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVA (Dirigida a los servidores públicos de la institución)

Dimensión comportamiento continuo

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La organización se preocupa por mejorar la calidad del servicio al usuario					
La mala calidad de los productos o servicios ofertados disminuyen calidad a la organización					
El nivel del rendimiento laboral de la organización es óptimo					
Los servicios ofertados por la organización pública cumplen con los requisitos de los usuarios					
El personal de la organización es competente					

Dimensión – ética laboral

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución se preocupa en cumplir con sus obligaciones con los proveedores					
La Institución actúa con sus usuarios con ética					
La institución mantiene un buen comportamiento					
La institución socializa con los usuarios el código de ética de la institución					
La institución da prioridad a los principios éticos antes que al beneficio económico					
Los valores de la organización tienen coherencia con los valores de sus trabajadores					
Los funcionarios públicos de esta organización tienen compromisos éticos					

Dimensión grupos de interés – cliente

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución se preocupa por sus clientes proporcionando información veraz					
La institución se preocupa por sus usuarios facilitando canales de comunicación					
La institución trata los datos de los clientes en forma confidencial					
La institución para la prestación de los servicios, emplea procesos claros y fáciles de entender					
La institución brinda atención prioritaria a usuarios que presentan algunas capacidades especiales					
La señalética de las instituciones resulta útil					

Dimensión política

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución se comunica de manera abierta con la comunidad local					
La institución brinda a la comunidad local una comunicación honesta					
La colaboración brindada por la institución con proyectos, fomenta el bienestar de la sociedad					
La institución implementa proyectos de responsabilidad social con su entorno					
La organización contribuye con servicios viales según las necesidades de la sociedad					

Dimensión sostenibilidad

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas					
La Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertos sectores a través de sus proyectos de mantenimiento vial					
La Dirección Distrital del Carchi realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para ciertas comunidades a través de su proyecto de mantenimiento vial					
La institución lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad					

Dimensión respeto a los derechos humanos

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
El trato a hombres y mujeres en la atención que brinda la organización es equitativo					
La institución defiende el cumplimiento de los derechos humanos					
Las instalaciones de la institución son seguras					
La institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso laboral					
La institución desarrolla y socializa políticas de protección contra el acoso sexual					

Dimensión grupos de interés con respecto a los empleados

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución implanta políticas que apoyan al equilibrio de la vida familiar y profesional de sus colaboradores					
La institución ofrece horarios flexibles a sus funcionarios					
La institución posee programas de reciclaje					
La institución intenta minimizar los impactos medioambientales adversos					
La institución reduce sus emisiones de contaminantes					
La institución maneja adecuadamente los lubricantes usados					
Que tanto la institución maneja adecuadamente las llantas usadas					

Dimensión comunicación ambiental

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La institución comunica a sus clientes sus prácticas ambientales					
La institución realiza campañas de comunicación para empoderar los empleados con el cuidado del medio ambiente					
La institución realiza campañas de comunicación para empoderar los usuarios con el cuidado del medio ambiente					
La institución es eco amigable con el entorno social					
La institución es eco amigable con el entorno ambiental					

Dimensión legal

AFIRMACIONES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
En la presentación del informe anual de rendición de cuentas de la institución, intervienen los usuarios del servicio					
En la presentación del informe anual de rendición de cuentas de la institución intervienen las diferentes autoridades de gobierno					
En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo institucional					
En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo social					
En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como la institución fomenta al desarrollo ambiental					
En la presentación del informe de rendición de cuentas se detalla a la ciudadanía en general como se encuentra estructurada la planificación estratégica institucional					
La entrega de servicios por parte de la institución se sustenta dentro de la parte legal pertinente					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN