



ESPE

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERAS EN FINANZAS, CONTADORAS
PÚBLICAS – AUDITORAS**

**CONFORMACIÓN DE UN OBSERVATORIO DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CEAC EN
LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE**

AUTORAS:

ALBÁN MOPOSITA, PAMELA ALEJANDRA

TAIPE CEVALLOS, PAMELA DENISSE

DIRECTOR:

ING. RIVADENEIRA GARCÉS, PEDRO FELIPE

SANGOLQUI

2018

CERTIFICACIÓN



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “**CONFORMACIÓN DE UN OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CEAC EN LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE**” realizado por las señoritas **Albán Moposita, Pamela Alejandra y Taipe Cevallos, Pamela Denisse**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido y/o plagio requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo a autorizar a las señoritas **Albán Moposita, Pamela Alejandra y Taipe Cevallos, Pamela Denisse**, para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 07 de febrero del 2018

Ing. Pedro Felipe Rivadeneira Garcés MCA.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

C. I.: 170448030-8

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Albán Moposita, Pamela Alejandra*, con cédula de identidad N° 1718495805, declaro que este trabajo de titulación, “*CONFORMACIÓN DE UN OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CEAC EN LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE*” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 07 de febrero de 2017

Pamela Alejandra Albán Moposita

C.C.: 1718495805

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Taipe Cevallos, Pamela Denisse*, con cédula de identidad N° 1723204507, declaro que este trabajo de titulación, “*CONFORMACIÓN DE UN OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CEAC EN LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE*” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 07 de febrero de 2017

Pamela Denisse Taipe Cevallos

C.C.: 1723204507

AUTORIZACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, *Albán Moposita, Pamela Alejandra*, con C. I. N° 1718495805 autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en su totalidad en el repositorio Institucional el trabajo de titulación Tema: “*CONFORMACIÓN DE UN OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CEAC EN LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE*” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 07 de febrero de 2017

Pamela Alejandra Albán Moposita

C.C.: 1718495805

AUTORIZACIÓN



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, *Taipe Cevallos, Pamela Denisse*, con C. I. N° 1723204507 autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en su totalidad en el repositorio Institucional el trabajo de titulación Tema: **“CONFORMACIÓN DE UN OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CEAC EN LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 07 de febrero de 2017

Pamela Denisse Taïpe Cevallos

C.C.: 1723204507

DEDICATORIA

A veces, la vida te da en la cabeza con un ladrillo. No pierdas la fe. Estoy convencido de que la única cosa que me mantuvo en marcha fue mi amor por lo que hacía. Tienes que encontrar qué es lo que amas. Así que sigue buscando hasta que lo encuentres. No te conformes.

(Steve Jobs)

Dedicamos el presente trabajo a las personas que guiaron nuestro camino, personas muy importantes en nuestras vidas, nuestros padres, hermanas, hermanos, maestros, amigos y familiares a quienes llevamos en nuestro corazón, porque con una palabra, un abrazo, una sonrisa, nos alentaban a conseguir una meta más en nuestras vidas.

A nuestros padres, por siempre estar para nosotras en cada momento, brindándonos el apoyo y motivación incondicional.

A nuestros hermanas/ hermanos quienes forman parte de nosotros y que siempre estarán ahí cuando lo necesitemos.

A nuestra familiares, amigas y amigos, que siempre se alegraron de nuestros triunfos y nos dieron la mano en los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en todo momento y por bendecirnos a cada instante, haciendo realidad este sueño tan anhelado.

Damos gracias a nuestros padres por el apoyo constante, por los valores que nos han inculcado y por haber realizado un trabajo excelente en nuestra formación, ofreciéndonos amor incondicional, protección, sacrificio, y continua dedicación, que son solo algunos de los tantos sentimientos que nos brindado desde el inicio de nuestras vidas hasta el día de hoy, un hoy que no termina este día, sino que se convierte en el comienzo de un nuevo camino que marcarán nuestro futuro.

Queremos también expresar nuestra gratitud al Ingeniero Pedro Rivadeneira, por ser nuestra figura de referencia profesional y humana, por su infinita paciencia al no escatimar esfuerzo y tiempo para corregir y mejorar este trabajo, y por ser quien dirigió la presente tesis de manera magistral, compartiendo su extensa experiencia y gran conocimiento en la elaboración de cada uno de los capítulos hasta su conclusión.

Finalmente agradecemos a nuestra gloriosa Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, la institución que nos permitió escalar uno de los peldaños más importantes dentro de nuestra formación académica, así como también a todos nuestros profesores, quienes desde un principio nos brindaron todo su conocimiento, invitándonos a descubrir nuevos horizontes e impulsándonos a ser mejores cada día, que con el pasar de los años han marcado el destino de nuestra profesión.

“Todo lo que hacemos debe ser el resultado de nuestra gratitud por lo que Dios ha hecho por nosotros”. William Arthur Ward

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iv
AUTORIZACIÓN.....	v
AUTORIZACIÓN.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
CAPÍTULO I.....	6
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Fundamentos teóricos	6
1.1.1. Enfoque histórico y actual de los observatorios	6
1.1.2. Enfoque histórico y actual de Responsabilidad social empresarial....	8
1.2. Marco referencial.....	16
1.3. Marco conceptual.....	28
CAPÍTULO II	31

2.	MARCO METODOLÓGICO.....	31
2.1.	Enfoque de investigación.....	31
2.2.	Tipología de la investigación.....	31
2.2.1.	<i>Por su finalidad:</i>	31
2.2.2.	<i>Por las fuentes de información:</i>	31
2.2.3.	<i>Por el control de las variables:</i>	32
2.3.	Instrumentos de recolección de información	32
2.4.	Procedimiento para la recolección de datos.....	33
3.	FUNDAMENTOS NORMATIVOS PARA LA CREACIÓN DEL OBSERVATORIO	34
3.1.	Normativa Externa.....	34
3.1.1.	Constitución de la República del Ecuador 2008.....	34
3.1.2.	Ley orgánica de participación ciudadana	36
3.1.3.	Ley orgánica de educación superior	36
3.1.4.	Ley de seguridad social	37
3.1.5.	Ley de propiedad intelectual	38
3.1.6.	Código Orgánico del Ambiente.....	38
3.1.7.	Código de trabajo	39
3.1.8.	Ordenanzas	39
3.1.8.1.	Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)	39
3.1.8.1.1.	Ordenanza metropolitana de responsabilidad social para el fomento del Distrito Metropolitano de Quito como un territorio sostenible y responsable	39
3.1.8.1.2.	Ordenanza metropolitana que establece el sistema de manejo ambiental No. 0138.....	40
3.1.8.2.	Cantón Rumiñahui.....	40

3.1.8.2.1.	Ordenanza No. 014 – 2013 que pone en vigencia y aplicación el subsistema de evaluación de impactos ambientales del Gobierno Autónomo Municipal de Rumiñahui.	40
3.2.	Normativa Interna	41
3.2.1.	Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE- Codificado, Expedido con Orden de Rectorado ESPE-HCU-OR-2015-033-Resolución ESPE-RES-2015-033.....	41
3.2.2.	Reglamento del Sistema de Investigación de la Universidad de las fuerzas Armadas-ESPE, expedido con orden de rectorado ESPE-HCUP-OR-2015-116, Resoluciones ESPE-HCUP-RES-2015-075 y 120, del 27 de agosto de 2015.....	42
3.2.3.	Reglamento del Honorable Consejo Universitario y otros Cuerpos Colegiados de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, expedido con Orden de Rectorado 2014-231-ESPE-a-3, del 03 de septiembre de 2014.....	43
CAPÍTULO IV		44
4.	IMPORTANCIA DE UN OBSERVATORIO ACADÉMICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	44
4.1.	Observatorios académicos	44
4.2.	Importancia de la línea de investigación “Responsabilidad social empresarial”	47
CAPÍTULO V		52
5.	ESTRUCTURA DEL OBSERVATORIO.....	52
5.1.	Planificación Estratégica.....	52
5.1.1.	Direccionamiento estratégico del Observatorio RSE – ESPE.....	53
5.2.	Diseño de la estructura normativa documental	55

5.2.1.	Reglamento interno.....	56
5.2.2.	Manual de Procesos	68
CAPÍTULO VI.....		106
6.	RECURSOS.....	106
6.1.	Determinación de Recursos	106
6.2.	Presupuesto	110
6.2.1.	Recursos Humanos	110
6.2.2.	Recursos Materiales.....	110
6.2.3.	Recurso Tecnológico	110
6.2.4.	Recurso Financiero.....	111
6.3.	Página Web	111
CAPÍTULO VII		114
7.	CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y DISCUSIÓN	114
7.1.	Conclusiones.....	114
7.2.	Recomendaciones	115
7.3.	Discusión	116
REFERENCIAS:.....		116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cambios del concepto de RSE	13
Figura 2: Estrategia de Responsabilidad Social.....	47
Figura 3: Conocimiento de la asignación a proyectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa	48
Figura 4: Presupuesto asignado por las empresas.....	49
Figura 5: Sistemas de reporte RSE	49
Figura 6: Impacto en factores al realizar RS.....	50
Figura 7: Valores de Observatorio de RSE del CEAC – ESPE.....	55
Figura 8: Mapa de procesos	70
Figura 9: Jerarquía de procesos	70
Figura 10: Mapa de procesos del Observatorio RSE – ESPE.....	78
Figura 11: Jerarquización de procesos agregadores de valor	79
Figura 12: Jerarquización de procesos clave	80
Figura 13: Jerarquización de procesos de apoyo	81
Figura 14: Organigrama del Observatorio RSE - ESPE	102
Figura 15: Logotipo Observatorio RSE - ESPE	103
Figura 16: Página web del Observatorio RSE – ESPE.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Enfoque sistémico</i>	5
Tabla 2 <i>Tipos de observatorios en la evolución del tiempo</i>	7
Tabla 3 <i>Línea de tiempo Responsabilidad social empresarial</i>	9
Tabla 4 <i>Línea de tiempo RSE años 70</i>	10
Tabla 5 <i>Línea de tiempo RSE última década</i>	11
Tabla 6 <i>Observatorios a nivel Nacional</i>	18
Tabla 7 <i>Observatorios a nivel Internacional</i>	24
Tabla 8 <i>Ventajas de la adopción de la RSE en las empresas</i>	27
Tabla 9 <i>Fines de los Sistemas de Información</i>	45
Tabla 10 <i>Componentes del direccionamiento estratégico</i>	53
Tabla 11 <i>Clasificación de los procesos según su jerarquía</i>	71
Tabla 12 <i>Caracterización del proceso: Investigación primaria</i>	82
Tabla 13 <i>Caracterización del proceso: Investigación aplicada</i>	85
Tabla 14 <i>Caracterización del proceso: Vinculación</i>	88
Tabla 15 <i>Caracterización del proceso: Participación (estudiantes - docentes - investigadores)</i>	91
Tabla 16 <i>Caracterización del proceso: Capacitación</i>	93
Tabla 17 <i>Caracterización del proceso: Tecnología de información y comunicación</i>	96
Tabla 18 <i>Caracterización del proceso: Logística</i>	99
Tabla 19 <i>Datos del personal administrativo entrevistado de las diferentes unidades de la ESPE</i>	107
Tabla 20 <i>Cuadro resumen de la entrevista a la Unidad Financiera - ESPE</i>	108
Tabla 21 <i>Propuesta de presupuesto</i>	111
Tabla 22 <i>Descripción del mapa de contenidos de la página web del Observatorio RSE - ESPE</i>	111

RESUMEN

La presente investigación plantea la conformación de un Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio (CEAC) en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, mediante el cual se establecerá un vínculo entre universidad, sociedad y empresas, amparado por la Constitución del año 2008 y en los Estatutos de la Universidad. Se presenta un espacio donde se pueda analizar el accionar de las empresas en cuanto a la gestión que desarrollan en el ámbito económico, social y ambiental, utilizando diferentes metodologías, herramientas y/o estrategias, para obtener una base de datos organizada, categorizada y codificada; de cuyo análisis se obtendrán resultados dirigidos a las partes interesadas. En la antigüedad los observatorios han sido de gran utilidad en el proceso de investigación, Zigurat de Belo en Babilonia pionero de todos según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2004); cada observatorio plantea una línea de investigación, este caso se direcciona a la responsabilidad social empresarial. Para cumplir con el propósito establecido se recopiló información a través de libros, base legal, revistas, papers, documentos de sitio web y videos; la información fue validada mediante entrevistas a los directores de los departamentos Financiero, Talento Humano, Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio; generando de esta forma las bases para la estructuración del mismo.

PALABRAS CLAVE:

- **OBSERVATORIO**
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
- **UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**

ABSTRACT

The present investigation proposes the formation of an Observatory of Corporate Social Responsibility of the Department of Economic, Administrative and Trade Sciences (CEAC) in the University of the Armed Forces -ESPE, through which a link between university, society and companies will be established, protected by the Constitution of 2008 and the Statutes of the University. It presents a space where you can analyze the actions of companies in terms of the management they develop in the economic, social and environmental, using different methodologies, tools and / or strategies, to obtain an organized database, categorized and coded ; from whose analysis results will be obtained directed to the interested parties. In ancient times, observatories have been very useful in the research process, Ziggurat of Belo in Babylon pioneer of all according to the United Nations Program for Development (2004); each observatory raises a line of research, this case is addressed to corporate social responsibility. To fulfill the established purpose, information was collected through books, legal bases, magazines, papers, website documents and videos; the information was validated through interviews with the directors of the Financial, Human Talent, Economic, Administrative and Trade Sciences departments; generating in this way the bases for the structuring of the same.

KEYWORDS:

- **OBSERVATORY**
- **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**
- **UNIVERSITY OF THE ARMED FORCES - ESPE**

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como propósito vincular a la universidad, sociedad y empresa, mediante la conformación de un espacio investigativo, denominado Observatorio, teniendo como punto de partida la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el mismo que estará adscrito al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

El estudio se desarrolla en siete capítulos, el primer capítulo incluye: marco teórico, referencial y conceptual, cuyo contenido establecen los fundamentos para dar origen a la estructuración de un espacio de análisis en cuanto al tema propuesto.

El segundo capítulo trata del marco metodológico y la aplicación de instrumentos para la recolección de información, que permita tener un panorama apropiado y objetivo sobre la conformación de un observatorio de RSE.

En el tercer capítulo se especifican los fundamentos normativos: internos y externos, que avalan la conformación del observatorio de RSE dentro de esta institución.

En el cuarto capítulo se presenta la importancia de la conformación de un observatorio académico en la línea de investigación de responsabilidad social empresarial, al analizar y argumentar su influencia actual en el desarrollo académico y social.

En el quinto capítulo se detalla la estructura orgánico - funcional del observatorio, partiendo de una propuesta de planificación estratégica, reglamento, manual, y políticas a utilizar, en base al análisis previo de la información recopilada, para garantizar un adecuado funcionamiento del Observatorio de RSE.

En sexto capítulo trata del proceso de la conformación del Observatorio de RSE dentro de la Universidad, determinando los recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos, este último guiado por la propuesta de creación de una página web del Observatorio de RSE – ESPE, herramienta que permita el diálogo entre universidad, sociedad y empresa, a través de una interacción digital partiendo de la difusión de información generada por el mismo.

En el séptimo capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones; además se propone los diferentes campos de investigación que eventualmente podrían integrarse al observatorio, a modo de discusión.

JUSTIFICACIÓN

El artículo 283 de la Constitución 2008, establece que “el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.” (Constitución de la República del Ecuador , 2008, pág. 91), es por ello que la presente investigación busca facilitar la vinculación entre universidad, sociedad, y empresas, para contribuir al desarrollo económico, social y ambiental del país.

El artículo 350 de la Constitución 2008, establece que “el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”, que incluyen la construcción de un sistema económico que contribuya a la generación de trabajo digno y estable y la conservación de la naturaleza (Constitución de la República del Ecuador , 2008, pág. 89;108); bajo este precepto en el Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, plantea en el artículo 4, entre uno de sus objetivos institucionales el “realizar actividades de vinculación, con todos los sectores de la sociedad, para servirla mediante programas de apoyo a la comunidad, a través de estudios, capacitación, investigaciones, consultorías, asesorías y ejecución de proyectos específicos.” (Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, 2015, pág. 3).

A través de la formación académica impartida en el centro de educación superior, los estudiantes están en la capacidad de formular ideas innovadoras en pro de la sociedad, sobre esta base se propone la conformación de un Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial (RSE - ESPE). Considerando que el artículo 88

del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE avala la creación de nuevas áreas para el desarrollo y funcionamiento de sus actividades, y contempla que los programas y proyectos de investigación, innovación y transferencia de tecnología pueden ser ejecutados dentro de las áreas establecidas; no obstante, el proyecto planteado, debe nacer y permanecer adscrito al departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio (CEAC), debido a que los principales indicadores con los cuales se revisa el cumplimiento de responsabilidad social empresarial son de tipo económico, social y ambiental.

Los observatorios son escenarios perfectos para instituciones como universidades, donde se puede cumplir con las funciones esenciales de la academia (docencia, investigación y vinculación) (Sanabria & Cubillos, 2014, pág. 112); son un espacio de trabajo que se dedican a observar, analizar y entender las acciones que toman determinadas organizaciones con respecto a un ámbito en particular; mediante el análisis se puede conocer su accionar, su evolución histórica y las perspectivas que son de interés en la sociedad para la toma de decisiones; y, en el caso propuesto, la forma en que las diferentes empresas cumplen con la responsabilidad social empresarial.

Según Vallejo es un “sistema de información que incorpora diferentes metodologías e instrumentos para aplicarlos a un grupo de instituciones o actividades afines en forma sistemática, periódica y objetiva con el fin de controlar la evolución en el tiempo de determinadas estructuras, variables y procesos. (Vallejo , Echavarría, & Uribe , 2008, pág. 52). Los objetivos principales de un observatorio son la investigación y la divulgación, la primera se encarga de la recopilación, análisis de información mediante diferentes metodologías, herramientas y estrategias; las que permiten procesarla a fin de crear una base de datos organizada, categorizada y codificada; la segunda da a conocer los resultados obtenidos de la primera fase a las partes interesadas.

El concepto de responsabilidad social empresarial ha evolucionado con el paso del tiempo, puesto que anteriormente se consideraba que la empresa solo respondía a los intereses de los accionistas el cual se basaba en un aspecto meramente económico, dejando el ámbito social en manos del gobierno, hoy en día la RSE se ha convertido

en un parámetro que agrega valor a una empresa, considerada en conjunto con el buen gobierno corporativo, puesto que la sociedad necesita que las empresas generen empleo, que no exista discriminación en el lugar de trabajo, se proteja adecuadamente al medio ambiente, cumpliendo con los derechos humanos y la satisfacción de los clientes, proveedores, empleados y demás partes interesadas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ausencia de una definición de observatorio ampliamente aceptada ha dificultado la identificación y desarrollo de los mismos en las instituciones de educación superior, mismos que han surgido para captar, organizar, evaluar y procesar la información en múltiples disciplinas, bajo un monitoreo de tendencias detectables, sustentando sistemas de información, los cuales son entendidos como la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten a los interesados ampliar y precisar los que ya poseen sobre esta materia. Según RAE (Real Academia Española), citado en (Ortega, 2010, pág. 35)

A través del artículo 13, literal a) de la Ley Orgánica de Educación Superior, se busca garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia; es por eso que la creación de escenarios que faciliten la convergencia de estos aspectos, pueden darse a través del trabajo que desarrolle un observatorio, cuyos resultados de investigación contribuyen para una mejor toma de decisiones a la institución, la sociedad y las empresas.

Por esta razón se conformará un observatorio como un espacio multidimensional constituido por redes temáticas colaborativas que, de forma periódica y sistemática, recojan toda aquella información interna y externa, relevante para la institución, tanto cualitativa como cuantitativa para su posterior coordinación y difusión. Este espacio será destinado a la investigación, estudio y análisis, donde se promueva y evalúe el comportamiento presente y futuro de las organizaciones en cuanto a su responsabilidad social empresarial, por lo que el observatorio aporta una importante fuente de información para la toma de decisiones. Según la Universidad de Colima, citado en (Angulo, 2009, pág. 8)

Tabla 1
Enfoque sistémico

Todo	Interdependientes	Covariables	Categorías de las variables
	Universidad de las	Recursos	Financiero
Observatorio de	Fuerzas Armadas-		Humano
Responsabilidad	ESPE		Legal
Social			Material
Empresarial			Técnico
			Tecnológico

OBJETIVO GENERAL

Conformar un observatorio de responsabilidad social empresarial en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, para vincular universidad, sociedad y empresas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar y analizar la base legal que permita la creación del observatorio de responsabilidad social empresarial - ESPE.
- Establecer la importancia de un observatorio académico en base a la línea de investigación de responsabilidad social empresarial.
- Definir y desarrollar la estructura que será la base para el funcionamiento del observatorio de responsabilidad social empresarial - ESPE.
- Determinar los recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos necesarios para el funcionamiento del observatorio y viabilizar su aplicación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentos teóricos

1.1.1. Enfoque histórico y actual de los observatorios

En la antigüedad los observatorios nacieron bajo un concepto astronómico siendo el más antiguo Zigurat de Belo en Babilonia (Moreno, 2015, pág. 96), el concepto de observatorio ha evolucionado con el tiempo, buscando obtener una visión más amplia del avance de determinados fenómenos y sucesos sociales, surgiendo espacios de trabajo para diferentes disciplinas como: geología, astronomía, climatología, sociedad de la información, telecomunicaciones, tecnológicos, salud, derecho, justicia, cultural y social económico; según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2004), siendo “una estructura cuya actividad consiste en la recopilación de información de un sector social, el diagnóstico de su situación, la previsión de su evolución y la producción de informes que sirvan para fundamentar la toma de decisiones” (Enjuto, 2010, pág. 10), la labor de un observatorio, en términos generales, va en relación con las siguientes áreas de trabajo:

- (1) Recopilación de datos y elaboración de bases de datos;
- (2) Metodologías para codificar, clasificar y categorizar datos;
- (3) Conexión de gente/organizaciones que trabajen en áreas similares;
- (4) Aplicaciones específicas de las nuevas herramientas técnicas, y
- (5) Análisis de tendencias/publicaciones. (Instituto Nacional de Administración Pública, A.C., 2011, pág. 15)

El término observatorio urbano se ha tratado desde 1962 por Robert C. Wood, como estaciones de campo, centro de información y áreas de monitorio bajo la supervisión de los científicos y académicos. Pese a este y otros antecedentes la palabra observatorio solo se vuelve tema de moda en la última década, como lo advierte Téllez G. 2005, quien señala que diversas organizaciones sociales y académicas se han ocupado en crear espacios interdisciplinarios que posibiliten el seguimiento a distintos objetos de estudio. Prieto (2003), señala que este término evoca aquellas complejas

instalaciones dotadas de telescopios para escudriñar el universo. (Angulo, 2009, pág. 6). Husillos (2006), menciona dos enfoques: el primero, relacionado con almacenamiento de información y generación de informes, y el segundo con formas más dinámicas sustentadas en la colaboración que estimula la comunicación y promueve la reflexión. (Angulo, 2009, pág. 7) Al paso del tiempo identifica tres tipos de observatorios con distintos matices, los cuales fueron desarrollándose según sus necesidades.

Tabla 2
Tipos de observatorios en la evolución del tiempo

Tipo de observatorio	Concepto	Funcionamiento
Centro de documentación	Es una biblioteca dedicada a una temática específica, su misión se basa en almacenar y clasificar información y documentación.	Inicio de la etapa investigativa, con acceso a bases de datos para organizarlas según su temática.
Centro de análisis de datos	Herramienta de ayuda en la toma de decisiones. Su misión principal es: a) recoger, procesar y proporcionar información, y b) conocer mejor y proponer la temática en cuestión mediante estudios con la participación de expertos.	Análisis de información, formación de criterios, que deberán ser validados por expertos.
Espacio de información, intercambio y colaboración	Corresponde al concepto actual de observatorio, ya que se adapta a las ventajas de la Tecnología de información y comunicación (TIC), y su misión es; a) recopilar, tratar y difundir la información, b) conocer mejor la temática en cuestión, y c) promover la reflexión y el intercambio del conocimiento en red.	Engloba los conceptos anteriores, e incluye el uso de las TIC, para un mejor análisis de datos y transmisión de información a las partes interesadas.

Nota: El concepto de observatorio se ha consolidado a las necesidades a través del tiempo. Fuente:(Angulo, 2009, págs. 7,8)

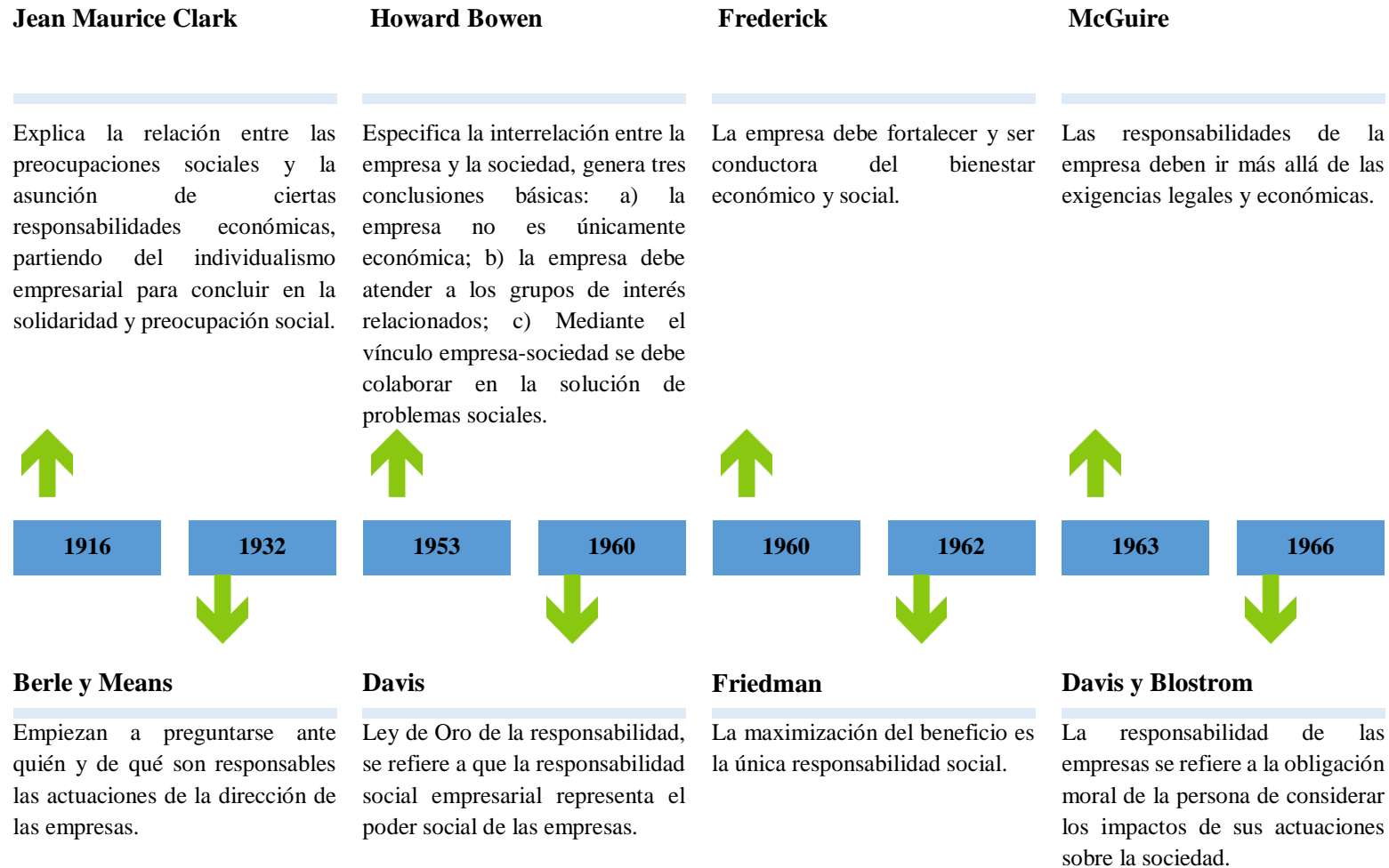
Al espacio de información, intercambio y colaboración se complementa con lo que menciona (Arroyo, 2005, pág. 2) donde un observatorio es una herramienta de

análisis y seguimiento para proporcionar información que permita conocer la realidad y la evolución de la misma, para generar dinámicas de análisis y reflexión, así como canales para compartir conocimiento con otros agentes.

Hoy, el término se emplea para denominar a las entidades que se dedican a explorar la red, sumergirse y desentrañar sus dinámicos y misterios, también se dedican a realizar tareas de investigación o registro; lo que explica que la mayoría de estos sean operados por organizaciones o instituciones con un interés especial en determinado tema, como son universidades, institutos de investigación, organismos públicos, agrupaciones gremiales, organismos internacionales y organizaciones sociales. (Angulo, 2009, pág. 6), es por eso que los observatorios académicos son medios de generación de información y gestores de discusión y diálogo, entre los actores sociales, en la línea de investigación planteada.

1.1.2. Enfoque histórico y actual de Responsabilidad social empresarial

El término de RSE se ha acuñado en las últimas décadas del siglo XX, la relevancia académica y empresarial ha surgido en la primera década del siglo XXI, no obstante en 1920 las empresas comienzan a realizar prácticas de beneficencia que podrían definirse como acciones filantrópicas; no es hasta la década de los 50 donde se comienzan a dar las primeras pinceladas al concepto de RSE, en cuanto a la interacción que tiene la empresa y la sociedad; para tener una mayor comprensión sobre la evolución del concepto de RSE se presenta la siguiente línea de tiempo, con los pensamientos que han desarrollado los diferentes autores acerca del tema.

Tabla 3*Línea de tiempo Responsabilidad social empresarial*

Nota: Primeros antecedentes de RSE, datan de 1916. Fuente: (Escamilla, Jiménez , & Prado, 2013, págs. 30,31)

Tabla 4*Línea de tiempo RSE años 70***Friedman**

Considera incompatibles las dos variables, el único objetivo es maximizar el beneficio, repercutiendo a la distribución a cuestiones sociales de forma negativa en los intereses de los accionistas, al reducir la rentabilidad.



1979

1971

**Steiner**

La empresa tiene responsabilidades económicas, legales y voluntarias. Los negocios conllevan una responsabilidad de ayudar a la sociedad a alcanzar los objetivos básicos, y, por tanto tienen responsabilidades sociales.



1975

1975

**Carroll**

La implantación de políticas de responsabilidad social en la empresa debe estar sustentada bajo 4 pilares:



1979

**Andrews**

Como objetivo superior, el bienestar de la sociedad.

Sethi

El mundo empresarial debe ser consciente de que existen obligaciones, responsabilidades y sensibilización social.

Económicos, legales, éticos y discrecionales de la sociedad.

Nota: Reflexión sobre el tema de RSE en Europa y Estados Unidos. Fuente: (Escamilla, Jiménez , & Prado, 2013, págs. 31,32)

Tabla 5
Línea de tiempo RSE última década

Husted y Allen	De la Cuesta y Valor	Cortés	Olcese
Introducción de valores éticos en la estrategia empresarial, consideran como RSE el plan que mantendrá la empresa para colocar recursos y así alcanzar objetivos sociales a largo plazo, por tanto adquirir ventajas competitivas.	Conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos con los grupos de interés	La RSE es un modelo de gestión que debe concebirse como una oportunidad para diferenciarse del resto.	Aporta una nueva visión del mundo donde los problemas medio ambientales, sociales y económicos están interrelacionados, para contribuir de manera positiva a la situación actual de nuestro planeta.
<p>2000 2003</p>	<p>2003 2003; 2006</p>	<p>2008 2008</p>	<p>2008 2009</p>
Roitstein	Porter y Kramer	Ancos	De la Torre
La RSE es el vínculo que cada empresa establece y cuida con sus grupos de interés, con el fin de generar vínculos sociales.	La RSE debe vincularse con toda la cadena de valor de la empresa; ella aportará mejores oportunidades a la misma y a la sociedad.	Asunción voluntaria por parte de la empresa de valores éticos, sociales y medio ambientales.	Compromiso voluntario por parte de las empresas, su objetivo general es contribuir el bienestar de la sociedad.

Nota: Aportaciones de los autores de la última década. Fuente: (Escamilla, Jiménez , & Prado, 2013, págs. 33,34)

Se presenta tres de los autores más destacados en la línea de tiempo acerca de Responsabilidad social empresarial, es así que, (Bowen, 1953, pág. 6) para el término de responsabilidad social, se refiere a las obligaciones de los empresarios de perseguir las políticas, tomar aquellas decisiones o seguir aquellas líneas de acción que son deseables en función de los objetivos y valores de nuestra sociedad.

Keith Davis 1975, citado en Paladino 2006 formuló la “Ley de Oro de la Responsabilidad” en la que sostiene que “la responsabilidad social de los empresarios debe ser acorde al poder social de las empresa”, es un término aplicable a aquellas decisiones y acciones adoptadas por los empresarios debido a “motivaciones que van más allá del interés económico o técnico”. (Paladino, 2006, pág. 39), por lo tanto las decisiones que se tomen en la empresa deben buscar el beneficio no solo de los accionistas sino también de todas las partes interesadas.

Por otro lado Drucker plantea que la real RSE es domar el dragón, que es cambiar los problemas sociales a una oportunidad y beneficio económico, en capacidad productiva, en competencia humana, en empleos bien pagados y en riqueza. A través de esta definición, Drucker define la RSE como una estrategia competitiva donde la empresa basa su fortaleza en el desarrollo social de la comunidad donde se establece, de esta forma la empresa se convierte en un ente legítimo y sostenible. (Orozco, 2010, pág. 180)

En sus inicios la empresa se enfoca únicamente en una responsabilidad económica, buscando la máxima rentabilidad para sus accionistas, al paso del tiempo la empresa comienza a contribuir a la sociedad a través de donaciones, actividades culturales, pero esto no abastecía las necesidades de la sociedad, es así donde actualmente la RSE contribuye a que las empresas mantengan un buen gobierno corporativo, una buena relación con los grupos de interés (comunidad, empleados, proveedores, clientes, accionistas, gobierno) priorizando la búsqueda de valor en lo económico, social y medioambiental. Proceso que se muestra en la figura 1.

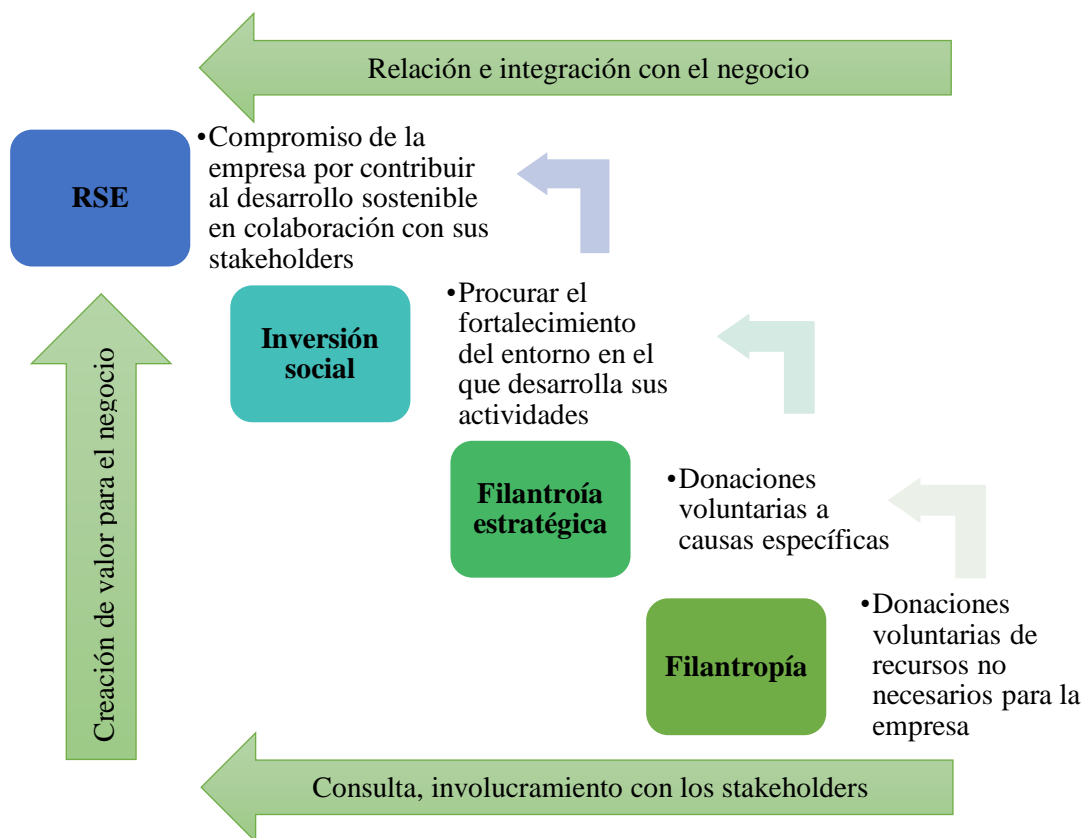


Figura 1: Cambios del concepto de RSE

Nota: Relación de RSE de las partes interesadas para incrementar el valor de la empresa.

Fuente: Elearning Red CERES, curso de integración RS e ISO26000 en su empresa, módulo 1 (Red Integrarse, 2017)

Según Litz, R. citado en (Atahuichi, Velásques, Espada, & Arzabe, 2015, pág. 20)

La gestión de los recursos organizacionales bajo el desarrollo de acciones en RSE permite la mejor utilización del recurso conocimiento dentro de cada relación empresa–grupos de interés. Se cree que la gestión del conocimiento amparada por actividades responsables, genera un proceso de compartir para aprender y aprender para otra vez compartir, alimentando una espiral interminable de generación de conocimiento y de mayor desarrollo competitivo.

La responsabilidad social empresarial, expresa una idea general de cooperación y reivindicación del valor del diálogo, así como las visiones y soluciones con mayor capacidad de inclusión de todos los intereses, necesidades y expectativas presentes en la empresa, tal concepción es congruente y proporciona sentido a los objetivos de desarrollo de las capacidades y las competencias que requieren las organizaciones para actuar con eficacia en el mundo de hoy y que, sin ninguna duda, exigen altos niveles

de implicación y la más alta responsabilidad de todos los miembros de la empresa y todos los grupos e individuos que participan en su desarrollo. (Perdiguero & García , 2005, pág. 40)

La responsabilidad social contribuye sin duda al desarrollo sostenible, pero para ello debe integrarse en la estrategia empresarial, fundamentalmente por dos motivos: el primero, para que no se quede en simples acciones altruistas que sólo pueden permitirse empresas que obtengan grandes beneficios; el segundo, para que no se convierta en una moda pasajera a la que se apunten algunas empresas exclusivamente por cuestiones de imagen. (Montoya & Martínez, 2012, pág. 63). La responsabilidad social es la capacidad de una empresa de escuchar, comprender, atender y satisfacer las expectativas legítimas de los diferentes actores que contribuyen a su desarrollo, realizando políticas voluntarias que permitan mejorar la vida personal y laboral de los trabajadores, proteger el medio ambiente y colaborar en la mejora social. Debe convertirse en un instrumento que cree valor adicional a la empresa. (Jáuregui, Martínez, & Torne, 2011, pág. 41)

De acuerdo con Carroll, citado en (Atahuichi, Velásques, Espada, & Arzabe, 2015, pág. 17) “la RSE puede ser definida como un concepto que comprende las expectativas económicas, legales, éticas y voluntarias o filantrópicas que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto dado del tiempo”. Según este modelo son cuatro las dimensiones de la RSE y se encuentran interrelacionadas:

En primer término, se halla la dimensión económica, que se refiere a las expectativas de la sociedad de que las empresas sean rentables y que obtengan utilidades como incentivo y recompensa a su eficiencia y eficacia mediante la producción y venta de bienes y servicios; después se encuentra la dimensión legal, entendida como las expectativas de la sociedad de que las empresas alcancen sus objetivos económicos sujetándose al marco jurídico establecido; en tercer lugar está la dimensión ética, referida a las expectativas de la sociedad de que el comportamiento y las prácticas empresariales satisfagan ciertas normas éticas; y finalmente viene la dimensión discrecional o filantrópica, relativa a las expectativas de la sociedad de que

las empresas se impliquen voluntariamente en roles (o actividades) que satisfagan las normas sociales.

En convergencia al tema de RSE, muchas organizaciones internacionales quisieron aportar su visión sobre el comportamiento que las empresas debían asumir frente a la sociedad y el medioambiente, por tanto comenzaron a publicar diferentes definiciones sobre el tema mencionado; a continuación se presenta las entidades e iniciativas que han generado impacto.

La Iniciativa de Reporte Global o Global Reporting Initiative (GRI), es una organización internacional sin ánimo de lucro con múltiples grupos de interés, que ha sido creada en 1997, aunque empezó su trayecto en el año 2000, ofreciendo una guía común para todas las empresas, en convergencia a las dimensiones de RSE.

GRI ayuda a empresas y gobiernos de todo el mundo a comprender y comunicar su impacto en cuestiones críticas de sostenibilidad, como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernanza y el bienestar social. Esto permite una acción real para crear beneficios sociales, ambientales y económicos para todos. Los Estándares de Informes de Sostenibilidad de GRI están desarrollados con verdaderas contribuciones de múltiples partes interesadas y arraigados en el interés público. (Global Reporting Initiative , 2017)

Otro marco de RSE es el Pacto Global, el cual es una iniciativa de las Naciones Unidas que comienza su gestión el 01 de enero de 1999, “en la cual las organizaciones voluntariamente se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con 10 principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción”. (Pacto Global Red Ecuador, 2017). En el Ecuador, en el año 2011 se creó la Red del Pacto Global de Naciones Unidas de la mano del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), la cual cuenta con 80 miembros activos.

Otra iniciativa es parte de la Organización Internacional de Estandarización o International Organization for Standardization (ISO), cuyo propósito es desarrollar normas que sean relevantes para los mercados globales y que ayuden a crear un mundo

sostenible donde la responsabilidad social encaja con sus estrategias, por tanto plantea la creación de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, para su creación participaron expertos de los 6 principales grupos de partes interesadas: industria, gobierno, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales, servicio, apoyo, investigación y otros. (Vincular, 2011)

En mayo de 2010 cuando concluyó el proceso de negociación, el grupo de trabajo internacional contaba con 450 expertos y 99 países miembros de ISO, esta norma fue aprobada con un 93,5% de votos favorables, Ecuador participó en este proceso. El 1 de noviembre del 2010 se publicó la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social a nivel mundial, la misma que ofrece una guía para integrar la responsabilidad social en todo tipo de organizaciones incluyendo grandes, pequeñas y medianas, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo; siendo su objetivo primordial ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, no es una norma de sistema de gestión y no es certificable. La ISO plantea 7 materias fundamentales de RS que una organización debería abordar, gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. (Vincular, 2011)

Estas iniciativas internacionales plantean principios básicos que tienen convergencia con la RSE, las empresas a nivel mundial deben aplicar lineamientos por sus propios principios en contribución al desarrollo sostenible de su país, aun cuando estos carezcan de normas nacionales.

1.2.Marco referencial

“Un observatorio hace precisamente eso, observar, pero no interfiere en el proceso, trabaja sus resultados, los organiza y los entrega a actores de la sociedad que deciden sobre estos y actúan con determinados fines”. (Sanabria & Cubillos, 2014). Con el fin de investigar como un pilar fundamental, persiguen también la innovación esta forma parte de la fórmula I+D+i, en la que la innovación viene precedida del desarrollo y, es lo que nos interesa, de la investigación. La investigación es una herramienta flexible que permite ahondar y profundizar en aquellos aspectos de la

realidad cultural que nos preocupen o, igualmente, en que interese actuar con preferencia. Cada observatorio puede y debe definir líneas claras de investigación. (Ben, 2013, pág. 87)

Para (Lascurain, García, & Sanz, 2011) El aporte de observatorios dentro de una universidad son las facilidades de conocer de manera rápida, dinámica y desde distintas vertientes la realidad investigativa de las mismas, con la finalidad de hacer las modificaciones oportunas que permitan actuar sobre aquellos aspectos susceptibles de mejora.

Los componentes son propios de cada observatorio, pero se sugiere trabajarlo con variables y estrategias propias de recoger y analizar la información que exija la temática analizada. Para (Sanabria & Cubillos, 2014) Algunos elementos mínimos que se deben tener son los siguientes:

Sistema de recolección de información, que debe tener al menos tiempo, contenido y forma; proceso eficiente y seguro de almacenamiento y ordenamiento de información; equipo de trabajo que promueva el uso del observatorio y que analice los resultados; un método de investigación determinado; instrumentos de recolección de información parametrizados según el sistema de información.

Son instrumentos útiles en el estudio de una situación problemática; la formulación, el análisis y evaluación de la ejecución de las políticas públicas, siempre y cuando se dimensione su complejidad, en cuanto a la consideración clara de aspectos como su naturaleza, finalidad, alcance e impacto. Además, la delimitación de su objeto de estudio, la permanencia en el tiempo, la cobertura en el espacio, lo que exige la inversión en recursos técnicos y humanos. (Walteros , 2015, pág. 79).


A nivel nacional como internacional, los observatorios se abren campo en diferentes ramas de investigación, para la generación de información a las partes interesadas; a continuación se presenta los observatorios que se han conformado dentro de varias instituciones académicas a nivel nacional.

Tabla 6
Observatorios a nivel Nacional


Provincia	Universidad / Entidad	Observatorio / Línea de investigación	Objeto	Dirección Web/ Fuente
Pichincha	Universidad Andina Simón Bolívar	Observatorio de la Pequeña y Mediana Empresa	Contribuir de manera científica, proactiva, crítica y sistémica a los procesos de investigación, diseño de políticas públicas y estratégicas empresariales, y a la socialización de información confiable sobre el sector productivo con énfasis en el emprendimiento y las micro, pequeñas y mediana empresas nacionales e internacionales.	http://www.observatoriopyme.uasb.edu.ec/ (Universidad Andina Simón Bolívar, 2017)
Pichincha	Universidad Andina Simón Bolívar / Pontificia Universidad	Observatorio de Justicia Constitucional	El Observatorio de Justicia Constitucional es un espacio de opinión y análisis actual sobre el desarrollo de la justicia constitucional en nuestro país y en la región andina, de sus efectos en los campos	http://www.uasb.edu.ec/web/observatorio-de-justicia-constitucional-del-ecuador/inicio

Continúa 

	Católica del Ecuador		social y económico, y de su proyección internacional, con énfasis en los derechos.	(Universidad Andina Simón Bolívar / Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2017)
Pichincha	Ninguna	Observatorio de la Política Fiscal	El Observatorio incluye un grupo de ciudadanos que conjuntamente son fuente de gran credibilidad derivada de su honestidad, capacidad técnica y respaldo político. Por sus características tiene capacidad propia de convocatoria y acceso a los líderes políticos y sociales del Ecuador. Al ser un grupo ciudadano tiene autonomía y la opción de generar evaluaciones y propuestas y de difundirlas, con independencia política del actual Gobierno.	http://www.observatoriofiscal.org/ (Observatorio de la Política Fiscal , 2008-2016)
Pichincha	Universidad Tecnológica Equinoccial UTE	Observatorio de Turismo	Observatorio de turismo que procesa y difunde información confiable para los actores que promueven el desarrollo del sector. Promovemos alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas	https://www.observatorioturismoute.com/ (Universidad Tecnológica Equinoccial UTE, 2017)


 Continúa


			fomentando el intercambio de conocimientos con otros centros especializados.	
Pichincha	Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información	Observatorio TIC	El Observatorio TIC del Ecuador, es una Unidad Técnica de gestión de información, encargada de integrar, consolidar, procesar, difundir, y utilizar los datos para realizar estudios y análisis que son puestos a disposición de los ciudadanos. Además debe contribuir en la generación de Políticas Públicas basada en información real y dinámica, realizar el seguimiento de los resultados y el impacto de su emisión.	https://observatoriotic.mintel.gob.ec/mision/ (Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información, 2017)
Pichincha	Escuela Politécnica Nacional	Observatorio Astronómico	Realizan actividades relacionadas principalmente con la Astronomía en las áreas de investigación, educación, capacitación y difusión. Además, el Observatorio ha contado casi desde sus inicios con una estación meteorológica por tanto, una de las actividades complementarias es la observación y	http://www.epn.edu.ec/observatorio-astronomico-quito-detalle/ (Escuela Politécnica Nacional, 2017)


 Continúa

			monitoreo de los parámetros meteorológicos, los que son procesados e interpretados para su publicación en el boletín meteorológico del Observatorio astronómico de Quito (OAQ), el mismo que es de publicación regular.	
Pichincha	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Observatorio Cambios Políticos América Latina	Su objetivo es ampliar las líneas de investigación tales como medio ambiente (Madre Tierra), nuevos modelos de desarrollo en donde se destaca el punto de la Solidaridad, Cultura y Política.	http://www.puce.edu.ec/portal/content/Informaci%EF%BF%BDn%20General/586?link=oln30.redirect (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2011-2017)
Chimborazo	Universidad Nacional de Chimborazo UNACH	Observatorio de Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico	El Observatorio tiene como objetivo dar seguimiento a las actividades de Investigación Desarrollo e innovación de la Universidad Nacional de Chimborazo, para afrontar adecuadamente procesos de monitoreo, evaluación y acreditación; en este	http://investigacion.unach.edu.ec/oicdt.php (Universidad Nacional de Chimborazo UNACH, 2016)


 Continúa

			contexto el flujo de información proveniente de este proceso se ha incrementado en los últimos años, razón por la cual se ha desarrollado herramientas tecnológicas que permiten afrontar este problema.
Pichincha	Universidad Andina Simón Bolívar	Observatorio Regional de Salud y Ambiente	Integrar dicho enfoque al marco académico-social en la región andina; perfeccionar de manera constante su contenido; realizar un monitoreo crítico de los procesos sociales que producen la situación de salud en la región; dar insumos para el debate y la búsqueda de acciones, coherentes, profundas y transformadoras; y ser actores políticamente activos en la cuestión de salud en cada uno de nuestros países.
			http://saludyambiente.uasb.edu.ec/inicio (Universidad Andina Simón Bolívar, 2017)
Tungurahua	Universidad Técnica de Ambato	Observatorio Económico y Social de Tungurahua	Generar estadísticas e indicadores sobre los más importantes aspectos del quehacer económico y social de Tungurahua a fin de contribuir en los procesos de planificación para el desarrollo local y provincial, a la vanguardia de una gestión competitiva a nivel público
			http://blogs.cedia.org.ec/obest/ (Universidad Técnica de Ambato, 2017)


 Continúa

y privado que se sustenta en la información y el conocimiento como recursos estratégicos de avance científico y tecnológico al servicio de la comunidad.

Nota: Como se visualiza en la tabla, se presentan los diferentes observatorios existentes en el Ecuador, enfocados a diferentes áreas aplicativas de investigación.

Tabla 7
Observatorios a nivel Internacional

País	Universidad / Entidad	Observatorio / Línea de investigación	Objeto	Dirección Web/ Fuente
México	Universidades Católicas de América Latina y el Caribe (RED- OSAL)	Red de Observatorios Sociales	Formar y/o fortalecer equipos de investigación con estándares de excelencia académica en condiciones de generar conocimientos relevantes sobre el estado del desarrollo humano y las condiciones de integración ciudadana en los países de la región, poniendo estos estudios al servicio del diagnóstico y diseño de políticas públicas comprometidas con el bien común. A partir de este objetivo se espera profundizar, ampliar la labor académica y la función social de las Universidades Católicas en la región.	http://www.oducal.com/web/redes_estudio/redobservatorio (Universidades Católicas de América Latina y el Caribe (RED-OSAL), 2016)



España	Organizaciones de sociedad civil	Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa	Plataforma para la cooperación e investigación para potenciar la RSC en las empresas, de sensibilización y de seguimiento de las políticas públicas y sus aplicaciones prácticas.	http://observatoriorsc.org/ (Organizaciones de la sociedad civil, 2017)
España	Universidad de Murcia	Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa en PYMEs de Murcia	Responsabilidad social corporativa (RSC) como una forma de buen hacer en negocios, de ser responsable en la contratación de los trabajadores, de establecer procedimientos de gestión respetuosos con el medio ambiente o de establecer relaciones de calidad y confianza con proveedores y clientes.	http://www.um.es/rscpymes/ (Universidad de Murcia, 2016)
Bolivia	Entidades Empresariales Privadas de Cochabamba (FEPC), con el apoyo del Dutch	Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial	Apoyar y facilitar el accionar del sector empresarial en materia de RSE, generar sinergias entre éste y la comunidad; pero, principalmente, con el fin de visibilizar y dimensionar, de manera sistematizada, el importante accionar del empresariado privado en esta materia	http://rse.org.bo/web/presentacion/ (Federaciones Departamentales de Empresarios de Cochabamba, 2017)


 Continúa

Employers'
Cooperation
Programme
(DECP)

Brasil	Empresarios de la Empresa Privada	Instituto Ethos de Responsabilidad Social y Empresas	<p>Movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a gestionar sus negocios de forma socialmente responsable, haciéndolas asociadas en la construcción de una sociedad justa y sostenible.</p> <p>Intercambio de experiencias y desarrollo de herramientas para ayudar a las empresas a analizar sus prácticas de gestión y profundizar su compromiso con la responsabilidad social Y el desarrollo sostenible</p>	<p>http://www3.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/#.WYe-nYg1IU</p> <p>(Instituto Ethos, 2016)</p>
---------------	-----------------------------------	--	--	---

Nota: Se observa en la tabla, que a nivel internacional ya se han creado Observatorios de Responsabilidad Social Empresarial cuyo fin es ayudar y fortalecer a las distintas organizaciones en ser socialmente responsables.

La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. (Comisión de las comunidades europeas, 2012, pág. 4)

Como lo menciona Schwalb, García y Soldevilla citado en (Zambrana, 2015, pág. 48) las ventajas que otorgan las prácticas de RSE en las empresas que la adoptan son:

Tabla 8
Ventajas de la adopción de la RSE en las empresas

Aspecto	Beneficio
Otorga licencia para operar	Permite obtener y mantener la licencia social equivalente a una aprobación o aceptación por parte de una comunidad y sus partes interesadas.
Mejora el clima organizacional	Las prácticas responsables con respecto al recurso humano, como las de seguridad, salud personal y familiar, las prácticas de desarrollo profesional, implementación de guarderías, entre otras, permitirán una mejora del clima organizacional y, en consecuencia, una mayor eficiencia operativa.
Mejora la imagen de la empresa	La imagen empresarial tiene un alto valor; una imagen positiva permite el acceso a nuevos mercados o clientes.
Incrementa las ventas y la fidelidad del cliente	Los consumidores están cada vez más informados y en sus criterios de elección consideran las prácticas de RSE, por ejemplo, no al trabajo infantil, comercio justo, no utilización de animales.
Permite atraer colaboradores de calidad	Una empresa que mantiene una buena imagen o reputación atraerá a los colaboradores más calificados. También, motivará su mayor permanencia en la institución.
Permite el acceso a nuevos capitales	La mayoría de las bolsas de valores a nivel mundial consideran las prácticas responsables como un requisito para acceder a ellas. De igual manera, es un requisito de los bancos internacionales para conseguir préstamos
Mejora la gestión del riesgo	La implementación de altos estándares de trabajo como prácticas responsables permite establecer controles ante riesgos externos.

Nota: Se observa en la tabla, los diferentes beneficios que las organizaciones pueden obtener al ejercer prácticas de RSE, su implementación debe ser considerada como una inversión y no como un gasto, que generará resultados positivos a mediano y corto plazo. Fuente:(Zambrana, 2015)

1.3.Marco conceptual

Grupos interesados: Son aquellos que tienen algún interés legal, ecológico, económico y cultural en las operaciones y decisiones de la empresa. (Zambrana, 2015)

Observatorio: Los observatorios son unidades de trabajo que se dedican a observar, comprender y analizar el comportamiento de diversos fenómenos que se presentan en la sociedad. (Sanabria & Cubillos, 2014, pág. 2)

Responsabilidad social: Conjunto de responsabilidades que la empresa asume ante la sociedad, que irán cambiando, como es lógico, porque cambian las circunstancias y la misma sensibilidad de los actores. (Argandoña, 2012, pág. 2)

Responsabilidad social empresarial: Compromiso voluntario, adquirido en el interior de una empresa, con la transparencia, el buen gobierno, la mejora del entorno o la calidad en las relaciones laborales, en definitiva con el bien común, constituye pues una forma de manifestar la contribución de las empresas a la construcción de una sociedad mejor: más justa, más solidaria, más sostenible. (Jáuregui, Martínez, & Torme, 2011, pág. 18)

Enfoque social: Aspectos relacionados con los trabajadores tales como igualdad, conciliación laboral y familiar, la comunicación y participación en la empresa o la salud laboral. También aspectos relacionados con la sociedad, tales como la creación de empleo, la atención a la discapacidad o las relaciones con las organizaciones no gubernamentales. (Gallardo, 2013, pág. 21)

Enfoque económico: La economía, esencialmente, es aunque a veces parezca inútil recordarlo una ciencia social..., la economía tiene algo que decir sobre los comportamientos sociales de las unidades básicas de decisión. (Peraita, 1992)

Enfoque Ambiental: Es una estrategia que facilita la integración de las áreas de aprendizaje, abordando problemas locales y globales. Se trata de una conceptualización de la relación existente entre la sociedad, su entorno y la cultura, fomentando la conciencia crítica en los y las estudiantes. La educación con enfoque ambiental se refleja transversalmente en la gestión escolar, tanto a nivel institucional

como pedagógico, orientada al desarrollo sostenible. (Ministerio de Educación Perú, 2017)

Manual: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimiento, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Duhalt, 1968, pág. 20)

Procesos: Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (Moran, 2013, pág. 13)

Investigación: Es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad...-una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales,-o mejor-, para descubrir no falsedades parciales."(Ander-Egg, 1992:57) citado en (Grajales, 2000)

Universidad: Institución destinada a la enseñanza superior (aquella que proporciona conocimientos especializados de cada rama del saber), que está constituida por varias facultades y que concede los grados académicos correspondientes, centros de investigación superior.

Recursos: Son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización. (Chiavenato, 1999, pág. 10)

Modelo: Representación de la realidad, explicación de un fenómeno, ideal digno de imitarse, paradigma, canon, patrón o guía de acción; idealización de la realidad; arquetipo, prototipo, uno entre una serie de objetos similares, un conjunto de elementos esenciales o los supuestos teóricos de un sistema social. (Caracheo, 2002) citado en (Sesento, 2008, pág. 30)

Plan piloto: Puesta en práctica de un experimento tendiente a considerar las posibilidades de un determinado desarrollo posterior.

Indicadores: Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos... son medidas verificables de cambio o resultado... diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso... con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo... productos y alcanzando objetivos. (Gobierno de El Salvador, 2015)

Sociedad: La sociedad debe entenderse como un sistema constituido por cuatro subsistemas: biológico, económico, político y cultural. Además en la vida real los intereses materiales se combinan con los sentimientos morales (Gintis *et al.*, 2005) citado en (Bunge, 2008, pág. 10)

Stakeholders: no será interpretado solo como un afectado por la actividad empresarial sino como un interlocutor válido. En este sentido se afirma que no es un simple reclamante pasivo sino que trata de influir en las decisiones y actividades de la empresa..., se exige que todos los afectados por la actividad de la empresa, cuyos intereses es preciso tener en cuenta en la toma de decisiones. (Navarro, 2012, pág. 99); Entre los grupos de interés están empleados, proveedores, clientes, comunidad, estado, entre otros.

Comunidad: Es un grupo de individuos de una o más especies que viven juntos en un lugar determinado; es también un tipo de organización social cuyos miembros se unen para lograr objetivos comunes. Los individuos de una comunidad están relacionados porque tienen las mismas necesidades. (EcuRed, 2017)

Recurso digital: Material codificado para ser manipulado por ordenador. Incluye materiales que requieren la utilización de un periférico conectado a un ordenador y los servicios en línea recursos que en esencia son electrónicos como las páginas web. Es un término abstracto para referirse a cualquier documento o servicio de información en formato digital. (International Federation Library Associations and Institutions, 2007, pág. 4) El término incluye recursos en línea, típicamente a través de Internet y fuera de línea, por ejemplo, a través del uso de discos ópticos y otros dispositivos masivos de memoria.

Juicio de expertos: Es una práctica generalizada que requiere interpretar y aplicar sus resultados de manera acertada, eficiente y con toda la rigurosidad metodológica y

estadística, para permitir que la evaluación basada en la información obtenida de la prueba pueda ser utilizada con los propósitos para la cual fue diseñada. (Cuervo, 2008, pág. 27)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación será cualitativo de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000) citado en Bernal “se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada” (Bernal, 2010, pág. 60) ya que se plantea una propuesta de creación de un observatorio enfocado al estudio de la responsabilidad social empresarial.

2.2. Tipología de la investigación

2.2.1. *Por su finalidad:*

La investigación por su finalidad es aplicada ya que “Pretenden la solución de problemas prácticos inmediatos donde la contribución al conocimiento teórico de las ciencias tiene carácter secundario. Se dirigen a la creación de nuevos productos, tecnologías o procesos” (Cué, 2016).

2.2.2. *Por las fuentes de información:*

El tipo de investigación a realizarse es documental ya que de acuerdo con Casares Hernández (1995), la misma “depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por estos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido...” (Bernal, 2010, pág. 111); las fuentes para recolectar información serán: base legal, libros, revistas, periódicos, papers, documentos de sitio web, videos.

2.2.3. *Por el control de las variables:*

La investigación se desarrollará con un diseño no experimental porque “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable...las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas” (Palella & Martins, 2012, pág. 87)

2.3. Instrumentos de recolección de información

Los instrumentos que servirán de soporte para la toma de información son: bases de datos, revisiones teóricas, entrevistas a los directores de los departamentos Financiero, Talento Humano, CEAC; a continuación se plantea el esquema que se aplicará en la entrevista:



Perfil del Experto

Nombre del entrevistado (a):

Edad:

Profesión:

Lugar de trabajo:

Desarrollo de la entrevista

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

1. ¿Cuál es su cargo en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE?
2. ¿En el momento que la Universidad decide crear una unidad (académica, investigativa o de vinculación) para un departamento? ¿Cuál es el proceso? ¿Viabilidad?
3. ¿Cómo debería ser el proceso para la conformación del observatorio?
4. ¿La Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE está en posibilidad económica, operativa y tecnológica de conformar una unidad, como lo es el observatorio para contribuir con los objetivos de la Universidad?
5. ¿Su punto de vista acerca de la conformación de un Observatorio de RSE dentro del departamento CEAC en la Universidad?

2.4.Procedimiento para la recolección de datos

La base legal se obtendrá mediante la revisión en sitios web de las páginas oficiales de los diferentes organismos que avalen la creación de un observatorio de responsabilidad social empresarial. Se recolecta información teórica a través de análisis de sitios web, libros, papers, videos, y el Reglamento Interno de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, con el fin de determinar los recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos que contribuyen al desarrollo de la estructura y funcionamiento del observatorio; para conocer los procedimientos que maneja la institución en cuanto a la implementación de una unidad investigativa se debe interactuar con las diferentes unidades de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

CAPÍTULO III

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS PARA LA CREACIÓN DEL OBSERVATORIO

3.1. Normativa Externa

En este capítulo como primera instancia se presenta la normativa externa vigente en el Ecuador, donde se establecen los fundamentos sobre la importancia del ser humano, la educación y cuidado del medio ambiente, aspectos de relevancia en el tema planteado que trata de la conformación de un observatorio de responsabilidad social empresarial dentro de una institución de educación superior como la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

3.1.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

3.1.1.1. Acerca de personas

Según los artículos 6 y 11 todas las ecuatorianas y ecuatorianos, sin distinción de género, edad, etnia, diferencia física, religión, condición socio-económica, ni por cualquier otra distinción personal o colectiva, gozarán de los mismos derechos deberes, y oportunidades. Constituyéndose la educación en un eje estratégico para el desarrollo nacional, en la construcción del conocimiento de las personas a lo largo de su vida, como lo mencionan los artículos 26 y 27; la educación se constituye en un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, respaldando su desarrollo holístico para la construcción de un país soberano.

El Estado garantiza el buen vivir de todos los ciudadanos, mediante la aplicación de políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales, que avale un hábitat seguro y saludable, este último se rige por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, como establecen los artículos 30 y 32.

Como derecho económico y deber social, todos los ecuatorianos y ecuatorianas pueden acceder a un trabajo digno que les generen remuneraciones justas, este se complementa con el derecho a la seguridad social, el Estado velará el ejercicio pleno de este derecho, así lo indican los artículos 33 y 34.

A partir de la Constitución del 2008, se establece que el sistema económico será social y solidario, al estar al servicio de la sociedad, puesto que reconoce al ser humano como sujeto y fin, manteniendo una relación dinámica entre sociedad, Estado y mercado, posibilitando el buen vivir, como lo menciona el artículo 283.

3.1.1.2. Acerca de la educación

El artículo 18 avala el derecho del ciudadano a investigar y generar información que contribuya al desarrollo de un tema específico, como se detalla a continuación:

Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a: 1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior. (Constitución de la República del Ecuador , 2008, pág. 15)

A esto se integran los artículos 343, 347, 350 y 355 que especifican las principales responsabilidades del sistema nacional de educación y del Estado, en coordinación mutua, para propiciar la formación académica y profesional con visión tecnológica, científica e investigativa, que posibiliten el aprendizaje, la generación y utilización de conocimientos.

3.1.1.3. Acerca del ambiente

En los artículos 10 y 14, se reconoce a la naturaleza como sujeto de derechos, respetando y promoviendo la conservación del ecosistema para un ambiente sano y ecológicamente equilibrado; para la aplicación de los derechos se debe tomar en cuenta ciertos principios especificados en el Capítulo segundo, Biodiversidad y recursos naturales, artículo 395, donde se establecen los principios ambientales, disponiendo que el Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado con la participación activa de la sociedad, para lograr un control adecuado sobre los eventos que provocarían impactos ambientales. Complementando a esto los artículos 71-74 sostienen el respeto, la restauración, precaución y restricción de las actividades que puedan dañar la naturaleza; el sujeto que incentivará a las personas naturales, jurídicas, y colectivos, el cumplimiento de lo mencionado será el Estado.

Se garantizará dentro del régimen de desarrollo, el buen vivir para todos los habitantes del país, buscando dinamismo en los aspectos económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, garantizando el ejercicio de sus derechos, según los artículos 275, 276 y 319 de la Constitución.

3.1.2. Ley orgánica de participación ciudadana

Ampliando la quinta función del Estado de transparencia y control social que tiene como atribuciones generales, prestar servicios y desarrollar actividades de interés público, se plantean procesos de control social como observatorios, lo que se menciona en el siguiente artículo:

Art. 79.- Observatorios.- Los observatorios se constituyen por grupos de personas u organizaciones ciudadanas que no tengan conflicto de intereses con el objeto observado. Tendrán como objetivo elaborar diagnósticos, informes y reportes con independencia y criterios técnicos, con el objeto de impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de las políticas públicas. (Ley orgánica de participación ciudadana, 2010, pág. 25)

3.1.3. Ley orgánica de educación superior

Las universidades, escuelas politécnicas y particulares al ser comunidades académicas están abiertas a todas las corrientes y formas de pensamiento universal científica, para buscar la solución de los problemas del país, contribuyendo al logro de una sociedad más justa, equitativa y solidaria en colaboración con los organismos del Estado y la sociedad, establecido en los artículos 159 y 160 de la misma.

Las universidades en consecución de sus objetivos, deben tener presente el artículo 93 que menciona “El principio de calidad que consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente”.

Para alcanzar el principio antes mencionado debe existir una articulación de programas y actividades de investigación fomentado por los docentes e investigadores sin admitir discriminación de género ni de ningún otro tipo, buscando el

perfeccionamiento permanente, indicado en los artículos 6, 140 y 147, por lo que las universidades y escuelas politécnicas de docencia deberán asignar de manera obligatoria en su presupuesto partidas de al menos 6%, y en las de docencia con investigación de al menos el 10% para ejecutar proyectos de investigación, adquirir infraestructura tecnológica y publicar en revistas indexadas, artículo 36.

El artículo 8 plantea que el sistema de educación superior busca formar académicos y profesionales responsables que puedan ejecutar programas de investigación de carácter científico, tecnológico y pedagógico que contribuyan al mejoramiento y protección del medio ambiente para un desarrollo sustentable.

3.1.4. Ley de seguridad social

Los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia convergen para el funcionamiento óptimo del seguro general obligatorio dentro del sistema de seguridad social, como se muestra en el artículo 1.

Según el artículo 2 los sujetos de Protección del Seguro General Obligatorio:

Son "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular: a) El trabajador en relación de dependencia; b) El trabajador autónomo; c) El profesional en libre ejercicio; d) El administrador o patrono de un negocio; e) El dueño de una empresa unipersonal; f) El menor trabajador independiente; y, g) Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales. (Ley de seguridad social, 2001, pág. 2)

Dentro de las instituciones públicas y privadas, el empleador está obligado a la inscripción del afiliado, reportar hechos relevantes del empleado (modificación de sueldo, enfermedad) y realizar el correspondiente pago de aportes dentro del plazo establecido, lo que permitirá que el empleado obtenga prestaciones de salud y en casos de contingencias, un ingreso por: enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, vejez, muerte, invalidez y cesantía, especificado en los artículos 3 y 73.

3.1.5. Ley de propiedad intelectual

El artículo 22 de la Carta Magna, menciona:

Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría. (Constitución de la República del Ecuador , 2008, pág. 15). En cuanto al término obra, esta ley se define en el artículo 7, como: “Toda creación intelectual original, susceptible de ser divulgada o reproducida en cualquier forma, conocida o por conocerse”. (Ley de propiedad intelectual, 2006, pág. 3)

Por tanto el Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual, la cual comprende los derechos de autor, conexos, propiedad industrial y obtenciones vegetales, como se estipula en el artículo 1. El primer término se amplía en el artículo 5, que menciona: “El derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión”. (Ley de propiedad intelectual, 2006, pág. 2). Es por esto que los productos que se generen dentro del Observatorio de RSE – ESPE quedarán como propiedad intelectual del mismo.

3.1.6. Código Orgánico del Ambiente

En el marco de la política ambiental, tanto el sector público como el sector privado tienen obligaciones y responsabilidades en ser actores proactivos en el cuidado del medio ambiente, basándose en las buenas prácticas de la gestión ambiental que mitiguen el impacto de las actividades, para convivir en un ambiente los deberes, derechos y garantías ambientales que se menciona en la Carta Magna serán regulados, buscando cumplir el Sumak Kawsay o buen vivir, determinado en los artículos 1 y 2 de este Código.

Complementando a lo anterior, el artículo 3 plantea los fines del Código donde el mantener un ambiente sano, se determinará principios y lineamientos ambientales que ayudarán a prevenir, minimizar, evitar y controlar los impactos ambientales, con

participación activa de la sociedad, garantizando así la convivencia en un ambiente sano.

3.1.7. Código de trabajo

Según el artículo 42 de este código, los empleadores de las diferentes organizaciones públicas y privadas deben proporcionar a los trabajadores los materiales necesarios para desenvolverse en un lugar de trabajo apto, sujeto a medidas de prevención, seguridad e higiene, y por su adecuado desempeño laboral recibirán el pago de una remuneración acorde a los términos del contrato, complementándose al artículo 42 se encuentran los artículos 410, 412 y 554 que hablan acerca de las condiciones de trabajo, mismas que no deben presentar peligro para la salud, lo que obliga a las empresas a contar con un Departamento de Seguridad e Higiene que fomente la prevención de riesgos con medidas de seguridad e higiene, mediante un reglamento que será renovado cada dos años.

Por tanto los directivos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, a través de los órganos reguladores respectivos, deberán propiciar el lugar adecuado de trabajo del observatorio y cumplir con los derechos de quienes ahí laboren.

3.1.8. Ordenanzas

Una ordenanza es un acto normativo encargada de regir en un determinado sector, creada para solventar temas de interés de la ciudadanía cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio.

3.1.8.1. Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)

3.1.8.1.1. Ordenanza metropolitana de responsabilidad social para el fomento del Distrito Metropolitano de Quito como un territorio sostenible y responsable

Según el artículo 2 Objeto, establece:

A través de esta ordenanza se busca fomentar prácticas de Responsabilidad Social, incentivar a todas las partes interesadas del Distrito Metropolitano de Quito a tomar conciencia de sus acciones y de sus impactos en el ámbito económico,

social y ambiental con el fin de gestionar de manera corresponsable y participativa, para construir un distrito sostenible que garantice la calidad de vida de todos los ciudadanos sin comprometer el desarrollo de las generaciones futuras. (Concejo Metropolitano de Quito, 2015, pág. 4)

Esta ordenanza da pautas para impulsar, capacitar y promover las prácticas de la responsabilidad social, animando la corresponsabilidad entre los distintos actores que cohabitan en el sector, mediante acciones, programas y proyectos en pro de las buenas prácticas tanto en el ámbito económico, social y medio ambiental.

3.1.8.1.2. Ordenanza metropolitana que establece el sistema de manejo ambiental No. 0138

En el artículo 1 del objeto menciona:

Establecer y regular las etapas, procesos y requisitos del Sistema de Manejo Ambiental del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (en adelante MDMQ), para la prevención, regularización, seguimiento y control ambiental de los riesgos e impactos ambientales que generen o puedan generar los diferentes proyectos, obras y actividades a ejecutarse, así como aquellas que se encuentren en operación, dentro de la jurisdicción territorial del DMQ. (Concejo Metropolitano de Quito, 2016, pág. 3)

El marco de desarrollo de esta ordenanza busca regular etapas, procesos y requisitos en el sistema de manejo ambiental, para mejorar la calidad de vida de los habitantes, apuntalando a un desarrollo sostenible.

3.1.8.2. Cantón Rumiñahui

3.1.8.2.1. Ordenanza No. 014 – 2013 que pone en vigencia y aplicación el subsistema de evaluación de impactos ambientales del Gobierno Autónomo Municipal de Rumiñahui.

El objeto de la presente Ordenanza, según el artículo 4, es establecer y regular las etapas, requisitos y procedimientos del Subsistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, para la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales que generan las actividades, obras o proyectos a ejecutarse, así como aquellas que se encuentran en

operación, dentro de la jurisdicción territorial del cantón Rumiñahui, a fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y lograr la sustentabilidad de los recursos naturales, con sujeción a los elementos y requisitos establecidos en la Ley Gestión de Ambiental. (Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, 2013)

La presente ordenanza se enfoca en lograr que se minimice la contaminación producida por actividades humanas para reparar sus efectos y así salvaguardar la calidad de los recursos agua, aire, suelo, biodiversidad y la salud de la población, mediante un sistema de intervención administrativa, atendiendo a principios y criterios de gestión ambiental.

Al revisar categóricamente la normativa externa de los temas procedentes de la conexión entre empresa, sociedad y universidad, queda justificada la razón por la cual se puede crear un Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial.

3.2. Normativa Interna

La Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, se articula por un conjunto de preceptos internos de los diferentes procesos institucionales, necesarios para su funcionamiento. Dentro de este marco regulatorio se toma como base los objetivos, metas y funciones institucionales mediante los cuales se obtiene la pauta para desarrollar productos en pro de la excelencia académica de la comunidad universitaria.

3.2.1. Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE- Codificado, Expedido con Orden de Rectorado ESPE-HCU-OR-2015-033- Resolución ESPE-RES-2015-033

La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, es una institución de educación superior, con personería jurídica de derecho público y sin fines de lucro; según el artículo 4 tiene como objetivos, formar, capacitar y especializar estudiantes y profesionales de diversas especialidades y modalidades que sean promotores del desarrollo sustentable del país, desarrollando investigaciones que den soluciones a problemas de la sociedad, incursionando en “actividades de vinculación, con todos los sectores de la sociedad, para servirla mediante programas de apoyo a la comunidad, a

través de estudios, capacitación, investigaciones, consultorías, asesorías y ejecución de proyectos específicos”. (Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, 2015, pág. 4)

Para lograr los objetivos planteados anteriormente, la Universidad define los fines a cumplir según el artículo 5, “Producir propuestas y planteamientos para buscar la solución de los problemas del país” (Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, 2015, pág. 4), difundiendo los valores adquiridos, durante el proceso universitario, en colaboración con los organismos del Estado y la sociedad ecuatoriana, para lograr que esta sea más justa, equitativa y solidaria.

Los programas y proyectos de investigación pueden ser ejecutados en los departamentos y centros de la Universidad o se podrán crear unidades como es el caso del Observatorio RSE - ESPE, según el artículo 88.

3.2.2. Reglamento del Sistema de Investigación de la Universidad de las fuerzas Armadas-ESPE, expedido con orden de rectorado ESPE-HCUP-OR-2015-116, Resoluciones ESPE-HCUP-RES-2015-075 y 120, del 27 de agosto de 2015.

La investigación, al ser un proceso sistemático y fundamental en un instituto de educación superior, se encuentra guiada por lineamientos para su ejecución, contribuyendo a la solución de problemas, el artículo 1, establecido en el capítulo I del reglamento, determina:

El objetivo del presente reglamento es normar los procesos de formulación, selección, priorización y ejecución de los programas y proyectos de investigación, así como su seguimiento, difusión y transparencia de resultados para: a) Promover el desarrollo de la investigación básica y aplicada en la Universidad de las fuerzas Armadas-ESPE y coadyuvar a la solución de los problemas de las Fuerzas Armadas y de la sociedad ecuatoriana; b) Estimular la participación de la comunidad universitaria en el desarrollo de los proyectos de investigación básica y aplicada; c) Fomentar la creación de grupos de investigación para que trabajen en la solución de los problemas de las Fuerzas Armadas y de la sociedad; h) Estimular y participar en la formación de redes de investigación a nivel nacional e internacional. (Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, 2015, pág. 1)

3.2.3. Reglamento del Honorable Consejo Universitario y otros Cuerpos Colegiados de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, expedido con Orden de Rectorado 2014-231-ESPE-a-3, del 03 de septiembre de 2014.

Según el artículo 1 (Reglamento del Honorable Consejo Universitario y otros Cuerpos Colegiados de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, 2014, pág. 3) “El presente reglamento regula el funcionamiento del Honorable Consejo Universitario como órgano de cogobierno y a los demás órganos colegiados académicos y administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”, los mismos que según el artículo 4 de este mismo documento, “... se regirán por este Reglamento y sus miembros tienen la obligación de ajustar sus decisiones a la normativa vigente y cumplir las competencias, deberes y atribuciones que constan en el Estatuto de la Universidad y normas aplicables”.

Entre las atribuciones del Honorable Consejo Universitario se tiene “Aprobar, modificar o suprimir organismos, dependencias o unidades académicas de la Universidad de las Fuerzas Armadas y someterlas a la aprobación del CES de conformidad con el literal l del Art. 169 de la LOES, artículo 14 literal e.

De conformidad con los artículos planteados de la normativa institucional, queda demostrado que la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE fomenta la investigación en los docentes y estudiantes para dar solución a los problemas de la sociedad en concordancia con la normativa externa. El Observatorio RSE – ESPE coadyuvará a la investigación.

CAPÍTULO IV

4. IMPORTANCIA DE UN OBSERVATORIO ACADÉMICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4.1. Observatorios académicos

La RED CEDIA, Corporación Ecuatoriana para el Desarrollo de Investigación y la Academia, fue

Creada para fomentar, promover y coordinar el desarrollo de la investigación científica y la academia y ofrecer servicios relacionados a las tecnologías de información enfocadas al desarrollo científico, tecnológico, innovador y educativo en el Ecuador, por medio del Proyecto de Redes Avanzadas. (Red nacional de investigación y educación del Ecuador, 2017)

Dentro de la RED CEDIA se encuentra la Red de Observatorios Académicos, conformada por 18 universidades del país, que se integran bajo el principio de apoyo conjunto en el tema de investigación; la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, es miembro de la RED CEDIA. En la página web¹ de esta red se menciona que “cada universidad es un punto de encuentro, diálogo, generación de información e investigación, sobre políticas públicas, acceso y evaluación de servicios y productos para lograr el bienestar general de la sociedad”.

La Red de Observatorios Académicos plantea una propuesta en colaboración con la Superintendencia de control del poder de mercado, cuyo objetivo es:

Apoyar la conformación de observatorios académicos que sirvan de base para contribuir redes de observatorios académicos, los cuales serán medios de generación de información y gestores de discusión y diálogo, entre los tomadores de decisión, academia y actores sociales, sobre determinadas líneas de investigación, las mismas que serán priorizadas por el Comité Académico de cada universidad y que permitirán la eficiencia en los mercados y el bienestar general de los consumidores. (Red de observatorios académicos, 2017)

¹ <https://www.cedia.edu.ec/es/>

El mundo se mueve en un contexto donde la información crece cada día y el acceso libre a este recurso es cada vez mayor. Uno de los retos de las organizaciones es discernir, cual es la información pertinente para la toma de decisiones. (Moyares & Infante , 2015, pág. 12). Bajo el precepto anterior, las universidades constituyen centros de generación de conocimiento continuo integrado por un sistema de información mediante la cual los datos de entrada son almacenados, procesados para generar datos de salida con valor agregado. La implementación de sistemas de información responde a cuatro fines, según se aprecia en la tabla siguiente:

Tabla 9
Fines de los Sistemas de Información

Fin	Concepto
Aumentar la productividad	Contemplada desde una perspectiva empresarial se busca apoyar la gestión de la organización y de esta manera asegurar su productividad.
Adaptar la organización a cambios tecnológicos que permitan su sobrevivencia	El uso de nuevas tecnologías de información crean valor en las tareas reales en procesos de producción, apoya a la gestión y controla la rapidez del proceso.
Mejorar la gestión y efectividad en la toma de decisiones	Considera la relación propositiva entre los ejecutivos y empleados de una organización o red determinada, entregando información precisa.
Mejorar la calidad del producto o servicio	Incrementa las características bajo los requisitos esperados por los beneficiarios o previstos en el marco normativo, con la finalidad de tener reconocimiento y fidelidad en el sistema.

Nota: la importancia de la información dentro de este sistema. Fuente: (Páez & Beltrán, 2017, págs. 34-35)

Visto de esta manera el observatorio es un sistema de información con datos consolidados para el análisis de contextos, una técnica utilizada de manera constante por los investigadores a partir de una serie de metodologías que permiten comprobar, analizar y/o hacer seguimiento a un tema en específico, (Páez & Beltrán, 2017, pág.

19), haciendo hincapié que el conjunto de datos comunicados se constituyen en la información que se transmite.

Como menciona (Enjuto, 2010, pág. 16), la importancia de los observatorios da énfasis a la observación dentro de la investigación ya que en cualquier metodología tradicional o moderna, la exploración científica parte del hecho de observar; Es por eso que un observatorio consiste en la recopilación, análisis e interpretación de información relevante para el conocimiento y toma de decisiones de un área en particular del quehacer cotidiano. Por tanto un observatorio se complementa con las siguientes características:

- i. El observatorio debe centrarse en un área de acción o en un sector de actividad determinados.
- ii. Debe pretender obtener información de todos los factores que intervienen en el área o sector definido, y pensar que el observatorio debe ir más allá del simple diagnóstico o recolección y almacenamiento de datos.
- iii. Como consecuencia del punto anterior, los observatorios suelen combinar información obtenida de distintas fuentes: organismos oficiales, estudios de mercado, entre otros.
- iv. En el observatorio, la recolección de información tiene un carácter periódico: a diferencia de un estudio de mercado (que pretende resolver un problema de información en un momento dado), el observatorio hace especial énfasis en la evolución de los datos.
- v. Debido a la importancia del carácter evolutivo de los resultados proporcionados por el observatorio, éste debe responder a un diseño sistemático de recogida de información, que garantice la comparabilidad de los indicadores obtenidos en distintos momentos. (Rivera, 2011, pág. 20)

Por lo cual un observatorio se convierte en una herramienta de generación de conocimiento para los diferentes actores.

4.2.Importancia de la línea de investigación “Responsabilidad social empresarial”

La responsabilidad social empresarial, en los últimos años ha despertado un creciente interés en las diferentes empresas; dentro del contexto coyuntural mundial se plantea modelos y normas mediante los cuales se busca fomentar el desempeño ético, sostenible y respetuoso con el entorno.

Según un estudio de Deloitte en el año 2015, no solo las grandes empresas buscan ser socialmente responsables, sino que a este reto de sostenibilidad se suman las medianas y pequeñas empresas contribuyendo a fortalecer su crecimiento y mejorar su rentabilidad. El desarrollo sostenible ha demostrado ser cada vez más importante, pues maximiza la creación de valor, plantea estrategias que abarcan temas económicos, sociales y medio ambientales, e incrementan la durabilidad de la empresa en el tiempo; satisfaciendo las necesidades del presente, sin olvidar ni comprometer a las generaciones futuras. (Deloitte, 2015, pág. 3)

En el año 2016, Deloitte realiza un estudio acerca de responsabilidad social (RS) a 91 empresas del Ecuador; donde el 53 % mantiene una estrategia de RS, el 34% se encuentra en proceso y el 13% no cuenta con una estrategia de RS. Para establecer las estrategias de RS, se debe considerar sus riesgos y oportunidades, mismas que deberán estar alineadas estratégicamente al negocio. Contar con estas estrategias, lleva al negocio a tener una ventaja competitiva para generar valor y satisfacer las exigencias de los stakeholders; a continuación se presenta la figura 2 de lo mencionado:

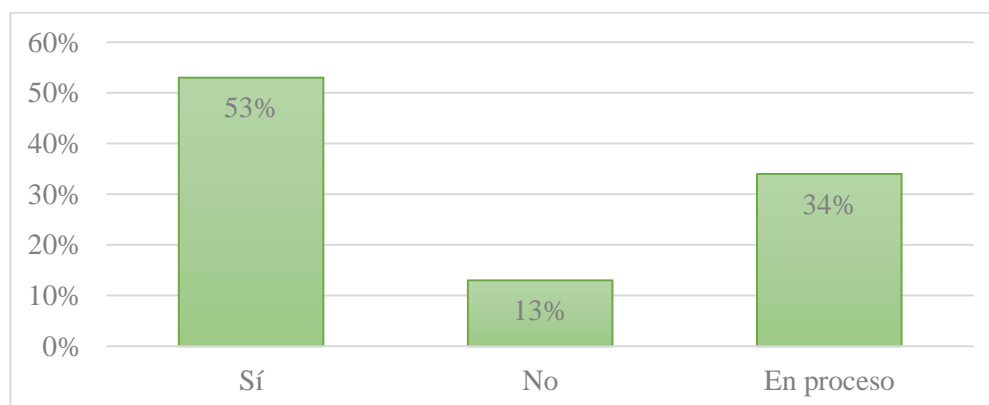


Figura 2: Estrategia de Responsabilidad Social

Nota: Porcentaje de las empresas que mantienen una estrategia de responsabilidad social.

Fuente: (Deloitte, 2016, pág. 2)

Para contrarrestar las limitaciones actuales, las diferentes empresas han contemplado la viabilidad en la asignación de recursos para proyectos de sostenibilidad, por esta razón en el año 2016 un 16% de las empresas de la muestra, destinan un porcentaje anual a proyectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, 61% no lo realiza y el 23% desconoce la asignación de un porcentaje anual a dichos proyectos, según se aprecia en el grafico siguiente:

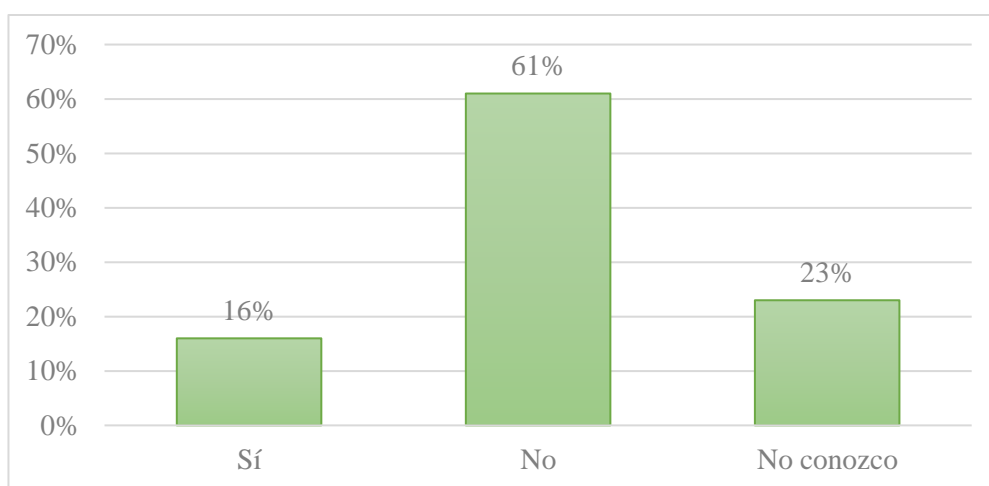


Figura 3: Conocimiento de la asignación a proyectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa

Nota: Empresas que tienen información de la acreditación de un porcentaje anual a proyectos de las sostenibilidad y responsabilidad corporativa. Fuente: (Deloitte, 2016, pág. 9)

Atribuyendo, que esta acción se convierte en una herramienta de creación y protección de valor; lo que lleva a una reducción y ahorro de costos. El porcentaje del presupuesto destinado a estos proyectos es variable, se tiene que el 53% de empresas invierte menos del 5% del presupuesto, un 40% destina entre un 5% y 20%, mientras que menos del 20% acredita un 7% a los mismos; como lo muestra la figura 4:

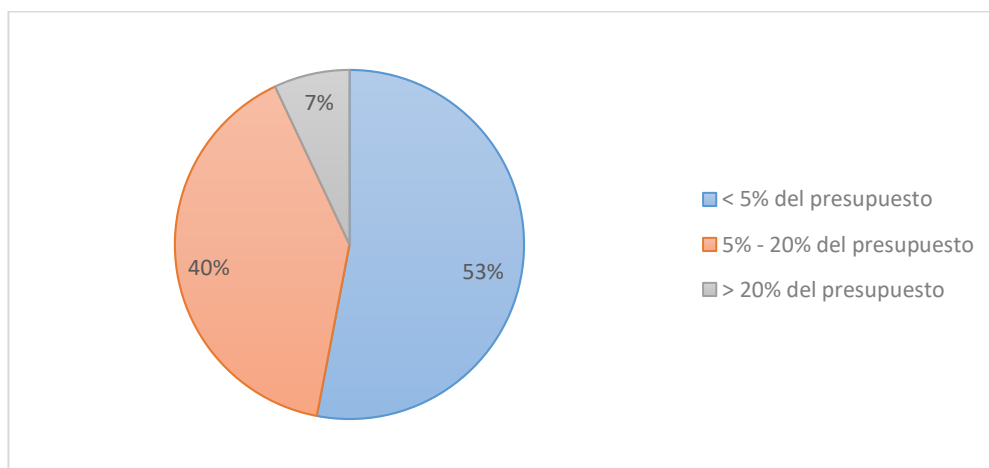


Figura 4: Presupuesto asignado por las empresas
Nota: Las empresas asignan un porcentaje de su presupuesto para actividades de responsabilidad social empresarial. Fuente: (Deloitte, 2016, pág. 9)

A nivel mundial han surgido varios sistemas de reporte en el tema de responsabilidad social empresarial, que son marcos de acción voluntarios, encaminados a la construcción de un sistema equitativo, sostenible y socialmente responsable con las partes interesadas. En el estudio antes mencionado, el 16% de empresas no conoce de las iniciativas de RS, mientras que el 84% tienen conocimiento de los diferentes sistemas de reporte que fomentan el cumplimiento de RS; porcentaje que corrobora que las diferentes empresas en el Ecuador ya conocen sobre RSE y lo que engloba, según las guías, normas y modelos que se detallan en la siguiente figura:

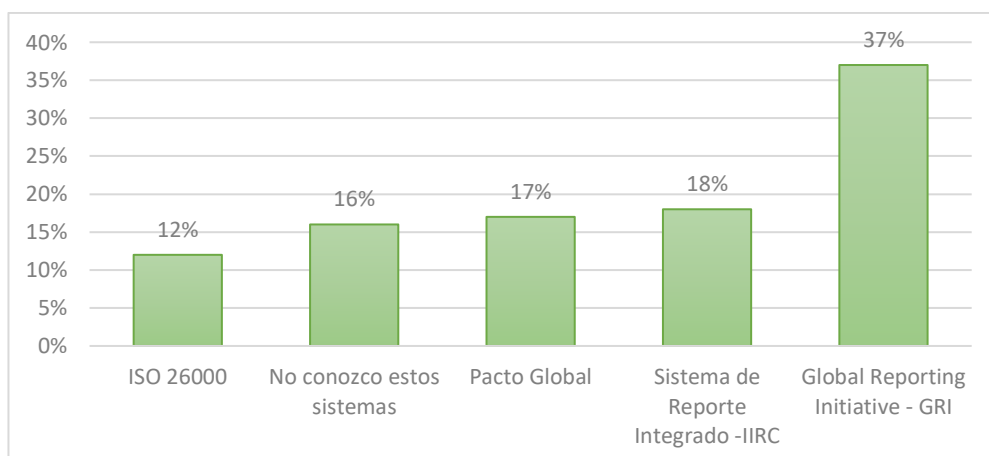


Figura 5: Sistemas de reporte RSE
Nota: Acogida de las empresas por los diferentes marcos de acción voluntarios para reportar sus acciones en responsabilidad social empresarial. Fuente: (Deloitte, 2016, pág. 11)

Las empresas ecuatorianas, en la práctica de acoger las pautas acerca de responsabilidad social empresarial, han desarrollado un interés por incidir en

diferentes factores que ayuden a fortalecer su cadena de valor². Es de gran relevancia destacar los resultados de las empresas sobre estas elecciones, como lo representa la figura 6.

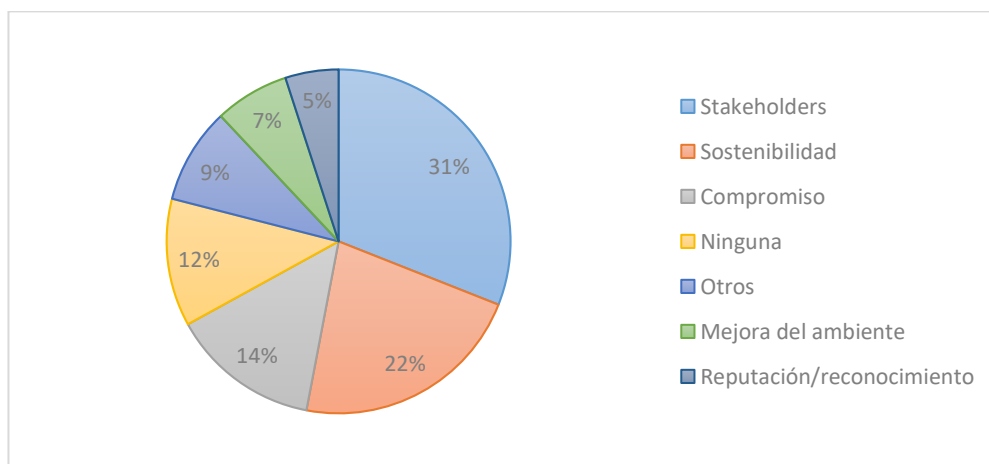


Figura 6: Impacto en factores al realizar RS

Nota: Selección del factor prioritario al hacer responsabilidad social. Fuente: (Deloitte, 2016, pág. 16).

Visto de esta manera la implantación de RS en el plan estratégico de las organizaciones, presenta un interés alentador por el impacto social y medio ambiental que tienen sus actuaciones. En el país ha tomado acogida por los beneficios que esta genera como la creación de valor, reducción de costos, desarrollo sostenible, y reconocimiento por las partes interesadas, generando una influencia positiva en el desempeño y resultados.

La realización de este concepto permite que las entidades cumplan su papel en la sociedad, como entes generadores de cambio, transformación y desarrollo.

Las empresas a partir de los diferentes conceptos presentados adoptan un nuevo rol en la sociedad, pasando de actos filantrópicos a un concepto en el cual abarca una cohesión de diferentes actos para generar bienestar y confianza a las partes interesadas o stakeholders, donde su actuación ética, rendimiento de cuentas por los impactos de las decisiones, toman vital importancia, para contribuir al desarrollo sostenible y así

² Cadena de valor: Es una forma de análisis de la actividad empresarial, mediante la cual se descompone una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva, en aquellas actividades generadoras de valor. Herramienta propuesta por Michael Porter en el Libro La Ventaja Competitiva, 1990.

maximizar la creación de valor corporativo. Uniendo esfuerzos para lograr en conjunto resultados positivos para obtener beneficios mutuos, donde los principios organizacionales se convierten en acciones efectivas con la implantación de los conceptos de RSE, promoviendo el pensamiento de pasar de buenas intenciones a buenas acciones, generando una estabilidad y/o sostenibilidad integral.

Por lo mencionado anteriormente, se busca unificar los conceptos observatorio y responsabilidad social empresarial, el primero haciendo referencia a un espacio donde su actividad principal es generar conocimiento a través de la investigación, el segundo como el área de enfoque de indagación en concordancia con las actividades natas de un observatorio, partiendo de un instituto de educación superior cuya visión es ser líder en desarrollar y gestionar el conocimiento.

CAPÍTULO V

5. ESTRUCTURA DEL OBSERVATORIO

5.1. Planificación Estratégica

Para la creación de una nueva entidad es imprescindible establecer una base con propósitos organizacionales, que contribuyan a la toma de decisiones para desenvolverse en su entorno. Por tanto se define a la planeación como “... el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción”. Según Russell Ackoff, citado en (Goodstein, Nolan, & Pfeiffer, 1998, pág. 5); y la estrategia según Alfred Chandler, citado en (Serna, 2010, pág. 20) la define como “La determinación de metas básicas de largo plazo y objetivos de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar las metas”. No obstante la planeación estratégica se determina como “el proceso por el cual los miembros guía de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo” (Goodstein, Nolan, & Pfeiffer, 1998, pág. 5)

La Planificación estratégica entre sus componentes fundamentales presenta el direccionamiento estratégico, el mismo que se encarga de solventar la pregunta: ¿Hacia dónde se encamina la entidad?, comprendiendo los principios corporativos, misión, visión, valores corporativos y objetivos; siendo estos, la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional.

Tabla 10
Componentes del direccionamiento estratégico

Principios corporativos	Definición
Misión	“Es la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de estos propósitos”. (Serna, 2010, pág. 59 y 60)
Visión	Es un conjunto de ideas generales, que señala el rumbo, da dirección, generando un nexo del presente con el futuro. (Serna, 2010, pág. 61)
Principios organizacionales	Son aquellos que “apuntan a criterios básicos e indispensables para una buena estructura organizativa, y su presencia garantiza un nivel mínimo de sano y eficiente funcionamiento organizacional”. (Barone, 2009)
Valores organizacionales	“Son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo... o grupo de individuos... Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma”. (Martínez & Milla, 2007, pág. 23)
Objetivos	“Resultados a largo plazo que una organización espera lograr para hacer real la misión y la visión...” (Serna, 2010, pág. 73)

Nota: definiciones de los componentes del direccionamiento estratégico que una entidad debe establecer.

Sobre la base de lo propuesto, a continuación se plantea los componentes del direccionamiento estratégico del Observatorio RSE – ESPE.

5.1.1. Direccionamiento estratégico del Observatorio RSE – ESPE

Misión

Contribuir con el fomento, promoción y seguimiento de la aplicación de responsabilidad social en las empresas ecuatorianas, así como también brindar información para la toma decisiones; y, apoyar en el proceso investigativo de la institución.

Visión

Espacio de referencia organizacional para facilitar el desarrollo, implantación y seguimiento de las prácticas de responsabilidad social empresarial, partiendo de la promoción investigativa estudiantil con la colaboración de los docentes.

Principios del Observatorio

Objetividad e Independencia: El observatorio muestra objetividad e independencia como principales características en los temas a investigar.

Pertinencia: La generación, procesamiento y evaluación de información pertinente, contribuye a la construcción de conocimiento, legitimando y garantizando la acertada toma de decisiones y formulación de informes.

Transparencia: El procesamiento correcto de la información obtenida como resultado de los procesos de investigación, garantizan la transparencia de los resultados obtenidos en el Observatorio RSE – ESPE.

Valores

Predisposición a generar de conocimiento.

Veracidad en la información a las partes interesadas.

Demanda permanente de calidad y excelencia investigativa.

Compromiso con la sociedad, universidad y empresas.

Propiciar valor agregado en el desempeño de las actividades diarias.

Ética en todas las actividades cotidianas.

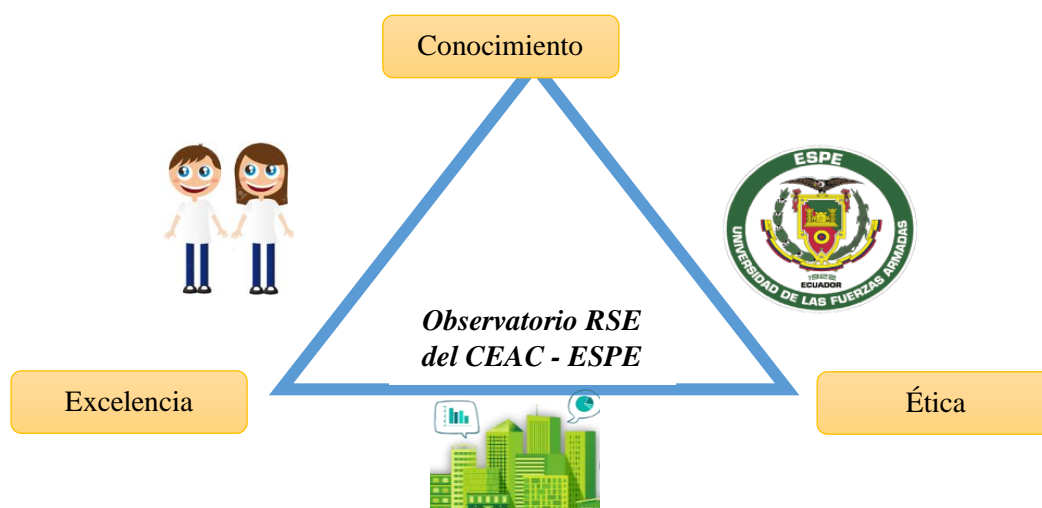


Figura 7: Valores de Observatorio de RSE del CEAC – ESPE

Objetivos

Instaurar un nexo investigativo entre la comunidad universitaria y la sociedad.

Observar la implantación, ejecución y cumplimiento del marco de trabajo de RSE y sus eventuales desviaciones.

Difundir el efecto positivo del cumplimiento del marco de trabajo de RSE en la sociedad.

Publicar las actualizaciones regulatorias en tema de RSE.

Promover las prácticas de RSE a través de asesorías, foros y capacitaciones a la sociedad.

Servir de plataforma de intercambio de información.

5.2. Diseño de la estructura normativa documental

La implantación de una estructura normativa documental permite cumplir con el direccionamiento estratégico a través de herramientas como: reglamento, manuales, políticas y el establecimiento de recursos, que facilitarán el desarrollo de las actividades del observatorio en cuanto a coordinación, desempeño, funcionalidad y organización.

5.2.1. Reglamento interno

Se entiende como el conjunto ordenado de normas técnicas y administrativas que regulan la estructura, el funcionamiento y las vinculaciones de los distintos estamentos de una organización, y los deberes y derechos de sus integrantes, con la finalidad expresa de mejorar la calidad de los procesos desarrollados. (Villarreal, 2002, pág. 29)

En base al concepto anterior se plantea el siguiente reglamento interno para el Observatorio de RSE – ESPE.

REGLAMENTO INTERNO DEL OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CEAC EN LA ESPE

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del reglamento

El presente reglamento tiene por objeto establecer la estructura organizativa, funcional y operacional del Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE (en adelante Observatorio RSE – ESPE), así como las atribuciones que correspondan a cada uno de los puestos que lo integran y las que se vinculan entre sí, a fin de alcanzar el ejercicio eficaz de sus objetivos y la eficiencia de sus recursos, en cooperación de los objetivos institucionales en congruencia a la investigación, docencia y vinculación.

Artículo 2. Nacionalidad y domicilio.

El Observatorio es de nacionalidad ecuatoriana. Con domicilio en: Av. General Rumiñahui s/n y paseo escénico Santa Clara, que corresponde a las instalaciones de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, funcionando adscrito al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio (CEAC).

CAPÍTULO II

DENOMINACIÓN Y OBJETO DEL OBSERVATORIO RSE - ESPE

Artículo 3. Denominación y naturaleza.

Con la denominación de Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, espacio conformado por docentes y estudiantes, sin ánimo de lucro, al amparo de lo dispuesto en la Constitución del Ecuador del 2008 en los artículos 26 y 27; en la Ley Orgánica de Educación Superior, artículos 93, 159 y 160 y mediante el Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE – Codificado, expedido con orden de rectorado ESPE – HCU – OR – 2015 – 033 – resolución ESPE – RES – 2015 – 033, en los artículos 4, 5 y 88, así como en las disposiciones de las normativas concordantes.

Artículo 4. Personalidad y capacidad

El Observatorio constituido por docentes y estudiantes, tendrá plena capacidad de obrar, pudiendo realizar, en consecuencia, todos aquellos actos que sean necesarios para el cumplimiento de la finalidad para la que ha sido creada, con sujeción a lo establecido en el artículo 1 de este reglamento

Artículo 5. Ámbito de actuación.

El ámbito territorial en el que el Observatorio de RSE - ESPE va desarrollar principalmente sus actividades, es nacional; sin descartar participaciones internacionales en caso de ser requeridos por universidades y organismos externos.

Artículo 6. Duración.

El tiempo de funcionamiento se guiará en base al desarrollo de las actividades de investigación del Observatorio de RSE – ESPE gestionadas por los docentes y estudiantes de la Universidad.

CAPÍTULO III

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Artículo 7. Misión y Visión

Misión

Contribuir con el fomento, promoción y seguimiento de la aplicación de responsabilidad social en las empresas ecuatorianas, así como también brindar información para la toma de decisiones; y, apoyar en el proceso investigativo de la institución.

Visión

Espacio de referencia organizacional para facilitar el desarrollo, implantación y seguimiento de las prácticas de responsabilidad social empresarial, partiendo de la promoción investigativa estudiantil con la colaboración de los docentes.

Artículo 8. Principios y valores

Principios del Observatorio

Objetividad e Independencia: El observatorio muestra objetividad e independencia como principales características en los temas a investigar.

Pertinencia: La generación, procesamiento y evaluación de información pertinente, contribuye a la construcción de conocimiento, legitimando y garantizando la acertada toma de decisiones y formulación de informes.

Transparencia: El procesamiento correcto de la información obtenida como resultado de los procesos de investigación, garantizan la transparencia de los resultados obtenidos en el Observatorio RSE – ESPE.

Valores

Predisposición a generar de conocimiento.

Veracidad en la información a las partes interesadas.

Demanda permanente de calidad y excelencia investigativa.

Compromiso con la sociedad, universidad y empresas.

Propiciar valor agregado en el desempeño de las actividades diarias.

Ética en todas las actividades cotidianas.

Artículo 9. Objetivos

Los objetivos del Observatorio serán los siguientes:

- i. Instaurar un nexo investigativo entre la comunidad universitaria y la sociedad.
- ii. Observar la implantación, ejecución y cumplimiento del marco de trabajo de RSE y sus eventuales desviaciones.
- iii. Difundir el efecto positivo del cumplimiento del marco de trabajo de RSE en la sociedad.
- iv. Publicar las actualizaciones regulatorias en tema de RSE.
- v. Promover las prácticas de RSE a través de asesorías, foros y capacitaciones a la sociedad.
- vi. Servir de plataforma de intercambio de información.

A través de Internet:

- i. Facilitar a los usuarios el acceso y uso de la información publicada en el sitio web.
- ii. Poner a disposición informes, datos y modelos aplicados en responsabilidad Social Empresarial.
- iii. Facilitar un espacio de intercambio de ideas en los temas expuestos.

De forma presencial

- i. Realizar conversatorios sobre el Observatorio y su funcionamiento para promover la inclusión de la sociedad, empresas y universidad.
- ii. Realizar cursos / talleres / seminarios sobre temas actuales de la Responsabilidad Social Empresarial.

Queda excluido todo ánimo de lucro.

CAPÍTULO IV

DE LA ORGANIZACIÓN DEL OBSERVATORIO RSE – ESPE

Artículo 10. De acuerdo con la estructura organizativa, el Observatorio RSE – ESPE se conformará por:

Nivel Superior: integrado por:

- i. Junta Directiva

Nivel Administrativo y de Apoyo: integrado por:

- i. Director/a
- ii. Subdirector/a
- iii. Secretario/a
- iv. Analista de validación de datos e información

Los mismos que conformarán el nivel superior del observatorio.

CAPÍTULO V

DE LAS UNIDADES DE NIVEL SUPERIOR

Sección I

Junta Directiva

Artículo 11. Definición y mandato

La Junta Directiva es el órgano de representación y administración del Observatorio. Su mandato tendrá una duración de 2 años. Transcurrido dicho periodo se procederá a su renovación y nombramiento.

Artículo 12. Cargos

El Observatorio será gestionado y representado por la Junta Directiva, integrado por el Director/a, Subdirector/a, Secretario/a y Analista de validación de datos e información que cumplan los requisitos establecidos conforme al artículo 26. Los cargos mencionados serán designados y revocados por el Consejo del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio. Las horas aportadas para el desempeño de actividades del observatorio, serán contadas como horas de investigación y/o vinculación, tanto para los docentes como para los estudiantes participantes.

Artículo 13. Cese

Los miembros de la Junta Directiva cesarán en sus respectivos cargos por las siguientes causas:

- i. Por muerte o declaración de fallecimiento.
- ii. Por incapacidad, inhabilitación o incompatibilidad, por sus funciones como docente y estudiante.
- iii. Por resolución motivada del Consejo del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio.
- iv. Por culminación del periodo de su mandato. No obstante, hasta que no se proceda a la reunión de Junta Directiva para la elección de los nuevos miembros, la Junta Directiva continuará en funciones, debiéndose expresar dicho carácter en cuantos documentos hayan de firmar en función de los respectivos cargos.
- v. Por renuncia voluntaria, comunicada por escrito a la Junta Directiva.

Artículo 14. Apoderamientos

La Junta Directiva podrá nombrar apoderados generales o especiales, en casos previamente determinados.

Artículo 15. Convocatorias y sesiones

- i. En la convocatoria de la Junta Directiva constará el día señalado para la celebración de la reunión, con al menos, ocho días de anticipación.
- ii. La solicitud de convocatoria efectuada por los miembros de la Junta Directiva contendrá el orden de día de la sesión, y adjuntará los documentos o información que fuere necesaria.
- iii. Para la válida constitución de la Junta Directiva, a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y adopción de acuerdos, deberán estar presentes un tercio de sus miembros requiriéndose, necesariamente, la presencia del Director/a, Subdirector/a y del Secretario/a o de quienes les sustituyan.
- iv. La Junta Directiva se reunirá, al menos, una vez al mes y cuantas veces como sea preciso para la buena marcha del Observatorio RSE – ESPE, previa convocatoria realizada por el Director, a iniciativa propia o de sus miembros.
- v. La convocatoria de sus reuniones se realizará con los requisitos formales (orden del día, lugar y fecha...), y se hará llegar con una antelación mínima de 48 horas a su celebración.

- vi. La adopción de acuerdos seguirá el mismo régimen señalado en el artículo 13. Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de los votos emitidos, dirimiendo el voto del Director, en caso de empate.
- vii. No podrá adoptarse acuerdo alguno que no figure en el orden del día, salvo que, estando presentes la totalidad de los integrantes de la Junta Directiva, lo acuerden por unanimidad.
- viii. A las sesiones de la Junta Directiva podrán asistir, con voz y sin voto, aquellas personas previamente citadas o invitadas por el Director cuyas funciones serán exclusivamente de consultoría y/o asesoramiento.

Artículo 16. Reunión ordinaria de la Junta Directiva

La reunión ordinaria de la Junta Directiva se celebrará, al menos, una vez al mes dentro del periodo académico, al objeto de tratar los siguientes puntos del orden del día:

- i. Lectura y aprobación de los informes finales de las investigaciones realizadas.
- ii. Disertación de temas de investigación, propuestos por docentes y estudiantes.
- iii. Examen de la memoria de actividades y aprobación, al final del semestre.
- iv. Aprobación, si procede, del Programa de actividades.

Artículo 17. Reunión extraordinaria de la Junta Directiva

Para la adopción de cualquier acuerdo diferente de los citados en el artículo anterior se requerirá la convocatoria de la reunión de la Junta Directiva extraordinaria y, en concreto, para tratar de los siguientes puntos:

- i. Modificación del presente reglamento.
- ii. Nombramiento de un nuevo miembro de la Junta Directiva.
- iii. Aprobación de nuevas líneas de investigación.

Artículo 18. Constitución

La reunión de la Junta Directiva, tanto ordinaria como extraordinaria, quedará válidamente constituida en primera convocatoria, cuando concurren, presentes o representados, al menos un tercio de los miembros; en segunda convocatoria, cualquiera que sea el número de asistentes.

Artículo 19. Actas

- i. De cada sesión que celebre la Junta Directiva se levantará un acta por el Secretario/a, que especificará necesariamente el quórum alcanzado para la válida constitución, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se han celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados.
- ii. En el acta figurará, a solicitud de los respectivos integrantes, el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Así mismo, cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto o en el plazo de cuarenta y ocho horas el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a ésta.
- iii. Las actas se aprobarán en la misma o en la siguiente sesión; no obstante lo anterior, el Secretario/a podrá emitir certificaciones sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, haciendo constar expresamente que el acta está pendiente de su ulterior aprobación.
- iv. Las Actas serán firmadas por el Director/a y el Secretario/a.

Artículo 20. Adopción de acuerdos

Todos los asuntos se debatirán y votarán conforme figuren en el orden del día. La persona que ejerza el cargo de Director/a iniciará el debate, abriendo un primer turno de intervenciones en el que se hará uso de la palabra previa su autorización; así mismo, moderará los debates, pudiendo abrir un segundo turno de intervenciones o conceder la palabra por alusiones.

Los acuerdos de la Junta Directiva se adoptarán por mayoría simple de las personas presentes o representadas, cuando los votos afirmativos superen a los negativos.

Artículo 21. Impugnación de acuerdos

Los acuerdos de Junta Directiva podrán ser impugnados en posteriores reuniones de la Junta Directiva, con todos los miembros presentes.

Artículo 22. Atribuciones

La Junta Directiva tendrá las siguientes atribuciones:

- i. Elaborar el Plan de Actividades.
- ii. Otorgar apoderamientos generales o especiales.
- iii. Organizar y desarrollar las actividades conforme los objetivos del Observatorio.
- iv. Elaborar la Memoria anual de actividades para su informe en la reunión de la Junta Directiva.
- v. Crear Comisiones de Trabajo que estime conveniente, para el desarrollo de las funciones encomendadas y las actividades aprobadas, así como para otras cuestiones derivadas del cumplimiento de los fines sociales. Dichas comisiones regularán su funcionamiento interno en la forma que se acuerden por éstas en su primera sesión constitutiva.
- vi. Resolver las solicitudes relativas a la ejecución de planes investigativos.
- vii. Realizar las gestiones necesarias ante organismos, entidades públicas y otras personas, para conseguir convenios.

El ejercicio de las atribuciones de la Junta Directiva se realizará teniendo presente el principio de igualdad de oportunidades.

Artículo 23. Obligaciones y responsabilidades de los integrantes de la Junta Directiva

Son obligaciones de los integrantes de la Junta Directiva, a título enunciativo, cumplir y hacer cumplir los objetivos del Observatorio RSE - ESPE, concurrir a las reuniones a las que sean convocados, desempeñar el cargo con la debida diligencia de un representante leal y cumplir en sus actuaciones con lo determinado en las disposiciones legales vigentes y en el presente Estatuto.

Los miembros de la Junta Directiva responderán frente a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE de los daños y perjuicios que causen por actos contrarios a la Ley o a los Estatutos o por los realizados negligentemente. Quedarán exentos de responsabilidad quienes se opusieron expresamente al acuerdo determinante de tales actos o no hubiere participado en su adopción.

CAPÍTULO VI

NIVEL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO

Artículo 24. Requisitos

Director/a

- i. Tercer nivel, de grado y cuarto nivel, de posgrado en Auditoría, Administración, Economía y afines.
- ii. Ser docente de tiempo completo con nombramiento del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.
- iii. Entendimiento del idioma Inglés.

Subdirector/a

- i. Tercer nivel, de grado y cuarto nivel, de posgrado en Auditoría, Administración, Economía y afines.
- ii. Ser docente de tiempo completo con nombramiento del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.
- iii. Entendimiento del idioma Inglés.

Secretario/a

- i. Ser estudiante de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.
- ii. Haber culminado sexto semestre en las diferentes carreras del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad.
- iii. Tener un promedio superior a diecisiete (17) en su rendimiento académico.
- iv. Entendimiento del idioma Inglés.

Analista de validación de datos e información

- i. Ser estudiante de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.
- ii. Haber culminado sexto semestre en las diferentes carreras de la Universidad, preferentemente del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, y la carrera de Ingeniería en Sistemas.

- iii. Tener un promedio superior a diecisiete (17) en su rendimiento académico.
- iv. Entendimiento del idioma Inglés.

Artículo 25. Funciones por cargo

Director/a

Corresponde a la persona que ostente la Dirección del Observatorio:

- i. Liderar al Observatorio RSE - ESPE
- ii. Convocar las reuniones ordinarias o extraordinarias, presidirlas, dirigir sus debates, suspender y levantar las sesiones.
- iii. Ejecutar los acuerdos resueltos en las reuniones de la Junta Directiva, pudiendo para ello realizar toda clase de actos y contratos y firmar aquellos documentos necesarios a tal fin.
- iv. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos establecidos en las reuniones de la Junta Directiva.
- v. Dirimir con su voto los empates en las votaciones.
- vi. Autorizar las actas y certificaciones de los acuerdos llegados en las reuniones de la Junta Directiva.
- vii. Adoptar cualquier medida urgente del Observatorio RSE – ESPE que en desarrollo de sus funciones resulte necesaria o conveniente, sin perjuicio de dar cuenta posteriormente a los miembros de la Junta Directiva.
- viii. Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Director del Observatorio RSE – ESPE, para facilitar el alcance de sus objetivos.

Subdirector/a

Corresponderá a quien ostente el cargo de subdirector realizar las funciones de la Director en los casos de estar vacante el cargo por ausencia o enfermedad, pudiendo actuar también en representación de la Junta Directiva en aquellos supuestos en que así se acuerde por resolución en sesión.

Secretario/a

Corresponde a quien ostente el cargo de Secretario/a las siguientes funciones:

- i. Asistir a las sesiones de la Junta Directiva, redactar y autorizar sus actas.
- ii. Efectuar la convocatoria de las sesiones de la Junta Directiva.
- iii. Dar cuenta inmediata al Director de la solicitud de convocatoria efectuada por los miembros.
- iv. Recibir y cursar los actos de comunicación de los miembros de la Junta Directiva así como las notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones, certificaciones o cualquier otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.
- v. Preparar el despacho de los asuntos, así como la documentación que haya de ser utilizada o tenida en cuenta.
- vi. Expedir certificaciones de los acuerdos aprobados u otras certificaciones, con el visto bueno del Director, así como los informes que fueren necesarios.
- vii. Tener bajo su responsabilidad y custodia el archivo y documentos del Observatorio RSE – ESPE.
- viii. Otras funciones inherentes a la Secretaría.

Analista de validación de datos e información

- i. Planificar actividades o trabajo de análisis de información.
- ii. Analizar y validar la información obtenida en el Observatorio RSE – ESPE.
- iii. Controlar el trabajo del equipo de investigación para garantizar el cumplimiento de los planes elaborados.
- iv. Escoger, diseñar y utilizar los métodos, técnicas y herramientas más adecuados para la validación de datos.
- v. Estudiar las necesidades y proponer soluciones en los planes de investigación.
- vi. Actualizar y revisar la página del Observatorio.
- vii. Entregar los resultados de la validación de información al Director.
- viii. Otras funciones inherentes a su cargo.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

Primera: El presente reglamento podrá ser reformado según lo establezca la Junta Directiva, una vez conformado del Observatorio RSE – ESPE.

Segunda: El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en la página de Base Legal de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

5.2.2. Manual de Procesos

Continuando con el diseño de la estructura normativa documental, los manuales de procesos representan una fuente de información fundamental para el desarrollo de las operaciones en una entidad, por tanto se explica a continuación cada concepto referente a lo planteado: Según (Díaz, 2014), en el capítulo 2.2., define manual como:

Una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

En cuanto a proceso (Bravo, 2011, pág. 31), lo define como “un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes”.

Según (García, 2008) citado en (García, 2009, pág. 166)

Los procesos no pueden verse de manera aislada; deben identificarse dentro de un objetivo planteado, ya que son un conjunto de actividades y eventos que se realizan con un fin determinado. Los procesos son actividades naturales que las organizaciones realizan con fines a su mantenimiento, desarrollo, sostenibilidad y productividad, en procura de la consecución de los objetivos organizacionales fundados en su misión y visión.

Visto de esta manera un manual de procesos es una herramienta en la que se identifica detalladamente las actividades que en su conjunto dan como resultado un producto con valor agregado para los clientes finales, con el fin de proporcionar una guía para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la entidad.

Para dar un panorama general de los procesos en la entidad, se plantea el mapa de procesos que se define como “la representación gráfica de la estructura de procesos

que conforman el sistema de gestión.” (Beltrán, Carmona, Carrasco , Rivas, & Tejedor, 2002, pág. 20).

Sus componentes se definen de la siguiente manera:

- i. Procesos Gobernantes: “Son los que direccionan la gestión institucional a través de la formulación y expedición de políticas, directrices, normas instrumentos, planes estratégicos, presupuestos y, en general, son los procesos responsables de la administración y gestión organizacional”. (Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior del Ecuador, 2012, pág. 2)
- ii. Procesos agregadores de valor: “Constituyen la esencia o la razón de ser de la entidad y permiten cumplir con la naturaleza de la misión institucional. Genera los productos y servicios primarios destinados a cubrir las expectativas de los usuarios externos a la organización”. (Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior del Ecuador, 2012, pág. 2)
- iii. Procesos clave: Vienen condicionados por su influencia en el logro de resultados, y generalmente son aquellos procesos que tienen un impacto importante en esos resultados (y por tanto en la satisfacción de las partes interesadas y, como consecuencia, en la competitividad de la organización). (Beltrán, Carmona, Carrasco , Rivas, & Tejedor, 2002, pág. 53)
- iv. Procesos de apoyo: “Son aquellos procesos competentes para brindar soporte y asesoría especializada a los procesos institucionales, ofreciendo el sustento técnico y legal para el desenvolvimiento de sus actividades”. (Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior del Ecuador, 2012, pág. 2).

A continuación se visualiza el mapa de procesos con sus componentes: gobernantes, agregadores de valor, clave y de apoyo, en la figura 8:

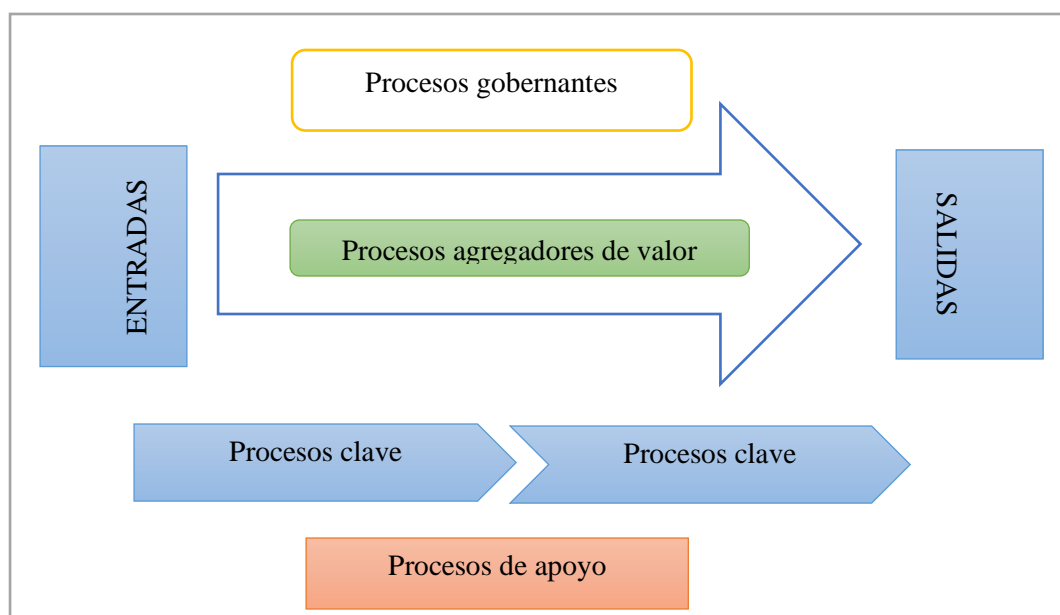


Figura 8: Mapa de procesos

Fuente: (Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior del Ecuador, 2012)

Para comprender la clasificación de los procesos según su jerarquía se presenta la figura 9:

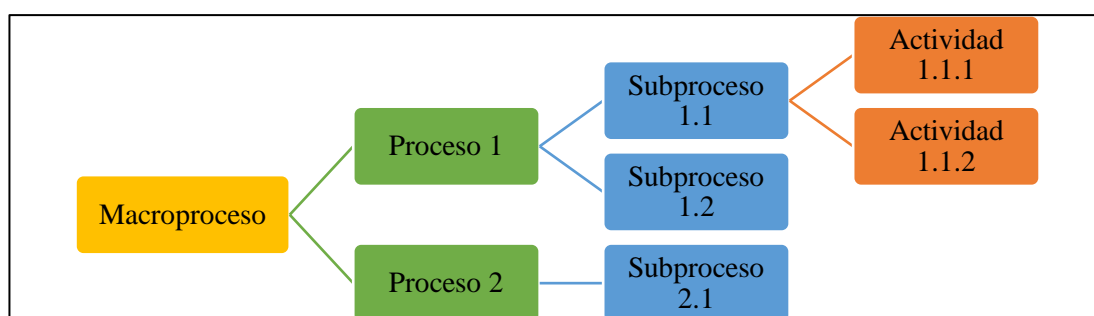


Figura 9: Jerarquía de procesos

Fuente: (Molina , Ospina, López, & Ríos, 1999, págs. 15-19)

Respecto a la jerarquía de procesos, a continuación se presenta sus definiciones:

Tabla 11
Clasificación de los procesos según su jerarquía

Nivel	Concepto
Macroprocesos	“Son aquellos procesos que, por su mayor nivel de jerarquía, constituyen los procesos macro identificables”. (Molina , Ospina, López, & Ríos, 1999, pág. 15)
Procesos	“Son los ciclos identificables dentro de cada uno de los macroprocesos”. (Molina , Ospina, López, & Ríos, 1999, pág. 16)
Subprocesos	“En este nivel se encuentra la actividad o conjunto de actividades que emplea un insumo (recurso organizacional), le agrega valor a éste (genera una transformación) y suministra un producto o servicio (resultado) para un usuario final”. (Harrington,1996) citado en (Molina , Ospina, López, & Ríos, 1999, pág. 17)
Actividades	“Las actividades constituyen la esencia de los procesos y como tales representan unos instrumentos de gestión altamente eficaces para el mejoramiento continuo, la gestión de costos y los sistemas de control”. (Molina , Ospina, López, & Ríos, 1999, pág. 19)

Nota: definiciones de los niveles jerárquicos de los procesos.

Los procesos tienen diferentes maneras de agruparse, es por eso que la identificación de procesos en una organización le dan a la misma una ventaja competitiva, pues agrupan una multitud de actividades y tareas, que permiten tener una noción a detalle del proceso y, por lo tanto, de muchas posibilidades de mejora. Por tanto una organización por procesos es deseable, debido a que:

- i. Ordena y clarifica las tareas hacia un objetivo común de todas ellas.
- ii. Imprime la idea constante de orientación al cliente / servicio al cliente, interno o externo (relación cliente – proveedor).
- iii. Facilita la comprensión de todas las tareas, así como su medida y análisis, y, por lo tanto, de su mejora.

Incluye sistemáticamente los recursos y los procedimientos necesarios, permitiendo aportarlos donde sean necesarios y en la medida adecuada. (Senlle, 2003, pág. 117)

Para dar un soporte de información a todas las características relevantes definidas en el proceso, así como la gestión del mismo se plantea la caracterización de los procesos en una organización, la misma que brinda un control de procesos, asegurando que:

- i. Las personas que realizan el trabajo disponen de la información necesaria así como de las instrucciones del trabajo que sean precisas. (Qué hay que hacer, para qué y cómo).
- ii. Se dispone de los recursos adecuados (materiales, financieros, personales...) y se utilizan eficazmente. (Con qué)
- iii. Se aplica los métodos aplicados para la medida y seguimiento de los procesos con el fin de satisfacer los requisitos del cliente (interno o externo). (Cómo es el resultado). (Senlle, 2003, pág. 113)

La caracterización de los procesos está basada en la mejora continua, ya que la organización toma acciones para aumentar la eficacia y rendimiento de los procesos con el fin de aportar ventajas añadidas tanto a la organización como a sus clientes. (Senlle, 2003, pág. 113)

Para una representación gráfica de los niveles de autoridad dentro de una entidad, se utiliza el organigrama como una herramienta de fácil acceso y entendimiento es por eso que: se lo define “como la representación gráfica de una empresa y refleja, en forma esquemática, la descripción de las unidades que la integran, su respectiva relación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación”. (Cuadra, 2011, págs. 53,54)

En un organigrama, se localiza el tipo de unidades que conforma la estructura de una organización, sus relaciones, las características de la dependencia o entidad y sus funciones básicas, entre otras. De hecho, los organigramas representan las diferentes unidades que constituyen la organización con sus respectivos niveles jerárquicos. Además, constituyen una fuente autorizada de consulta con fines de

información e indican la relación de jerarquía que guardan entre si los principales órganos que integran una dependencia o entidad. En otras palabras, facilitan al personal el conocimiento de su ubicación jerárquica en la empresa y las relaciones dentro de la organización. (Cuadra, 2011, pág. 54)

En base a los conceptos anteriores se plantea el manual de procesos para el Observatorio de RSE – ESPE.



**OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO EN LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS –
ESPE**

MANUAL DE PROCESOS DEL OBSERVATORIO RSE – ESPE

Versión: 1.0

Fecha última actualización: 05 de enero del 2018

Responsable: Pamela Alejandra Albán Moposita / Pamela Denisse Taipe Cevallos

ÍNDICE:

CAPÍTULO I

1.1.Introducción y antecedentes

1.2.Objetivos

1.3.Ámbito de aplicación

1.4.Alcance

1.5.Políticas Generales

CAPÍTULO II

2.1. Mapa de procesos

2.2.Jerarquía de procesos

2.3. Caracterización de los procesos

CAPÍTULO III

3.1.Productos

3.2.Organigrama

3.3.Anexos

CAPÍTULO I

1.1. Introducción

Para fortalecer los procesos investigativos y de vinculación dentro de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, se vio la necesidad de crear un Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial en el departamento del Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio (CEAC), en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, con el propósito de establecer un vínculo entre sociedad, empresa y universidad, el observatorio tiene como misión: Contribuir con el fomento, promoción y seguimiento de la aplicación de responsabilidad social en las empresas ecuatorianas, así como también brindar información para la toma decisiones; y, apoyar en el proceso investigativo de la institución, al amparo de lo dispuesto en la Constitución del Ecuador del 2008, en los artículos 26 y 27; en la Ley Orgánica de Educación Superior, artículos 93, 159 y 160; y, mediante el Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE – Codificado, expedido con orden de rectorado ESPE – HCU – OR – 2015 – 033 – resolución ESPE – RES – 2015 – 033, en los artículos 4, 5 y 88, así como en las disposiciones de las normativas concordantes.

1.2. Objetivo

Establecer el proceso de funcionamiento del Observatorio de RSE – ESPE, a fin de organizar su gestión; para la coordinación, seguimiento y dirección de sus actividades en tema de investigación primaria, investigación aplicada y vinculación.

1.3.Ámbito de aplicación

El presente manual será aplicable para todos los procesos que requieran ser ejecutados por los miembros del observatorio. Sus actividades se deben planificar acorde a lo establecido en el presente manual, haciendo énfasis en la mejora continua.

1.4. Alcance

En el presente manual se describen los siguientes procesos:

Procesos agregadores de valor

- i. **Investigación primaria:** Aplica para todas las fases del proceso, iniciando desde la recopilación, ingreso, procesamiento, análisis y almacenamiento de información, incluyendo la emisión de reportes físicos y/o digitales.
- ii. **Investigación aplicada:** Aplica para todas las fases del proceso, iniciando desde la selección de datos recopilados en la investigación primaria o analizando información objetiva para la obtención de resultados.
- iii. **Vinculación:** Aplica para todas las fases del proceso, que comprende la capacitación empresarial en temas de responsabilidad social empresarial y la divulgación de resultados a través del portal web del Observatorio RSE- ESPE, charlas, asesorías, foros y capacitaciones.

Procesos clave

- i. **Participación (estudiantes – docentes – investigadores):** Aplica para todas las fases del proceso, que comprende la promoción del Observatorio RSE - ESPE, envío del correo institucional, presentación de la carta compromiso y la interacción (estudiantes - docentes- investigadores).
- ii. **Capacitación:** Aplica para todas las actividades del proceso, englobando temas desde el reclutamiento estudiantil hasta la retroalimentación en la instrucción de la aplicación del Modelo de evaluación de RSE y, en temas referentes a responsabilidad social empresarial.

Procesos de apoyo

- i. **Tecnología de Información y Comunicación (TIC'S):** Aplica para todas las fases tecnológicas del observatorio desde el análisis de las necesidades de infraestructura de las TIC's hasta tomar acciones de mejora en el desempeño de las mismas.
- ii. **Logística:** Aplica para todas las actividades del proceso, englobando la planificación, direccionamiento, seguimiento, y ejecución para el correcto cumplimiento y desarrollo de su misión, visión y objetivos.

1.5. Políticas Generales

El manual de procesos para el funcionamiento del Observatorio de RSE – ESPE, se regirá bajo las siguientes políticas generales:

- i. Las disposiciones contenidas en este manual de procesos deben ser cumplidas de forma obligatoria por todos los miembros del Observatorio de RSE – ESPE.
- ii. Las iniciativas y propuestas de proyectos deberán ser analizadas por la Junta Directiva del Observatorio de RSE – ESPE.
- iii. Se deberá, actualizar y difundir la información resultante de los proyectos de investigación a través de un informe final.
- iv. Se deberá informar cualquier cambio de los miembros del observatorio.
- v. Se promoverá la participación de estudiantes y docentes en las actividades del observatorio.
- vi. Los estudiantes y docentes que busquen ser parte del observatorio coadyuvarán a generar un alto nivel investigativo.

2.1. Mapa de Procesos

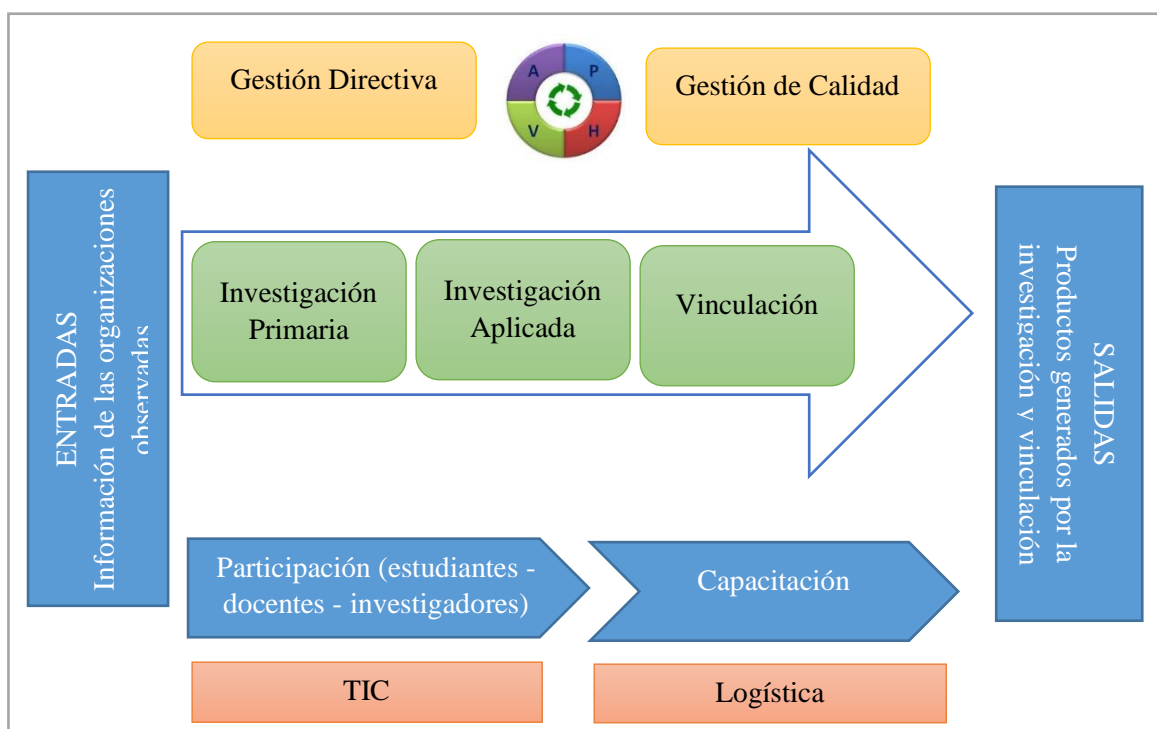


Figura 10: Mapa de procesos del Observatorio RSE – ESPE

2.2. Jerarquía de procesos

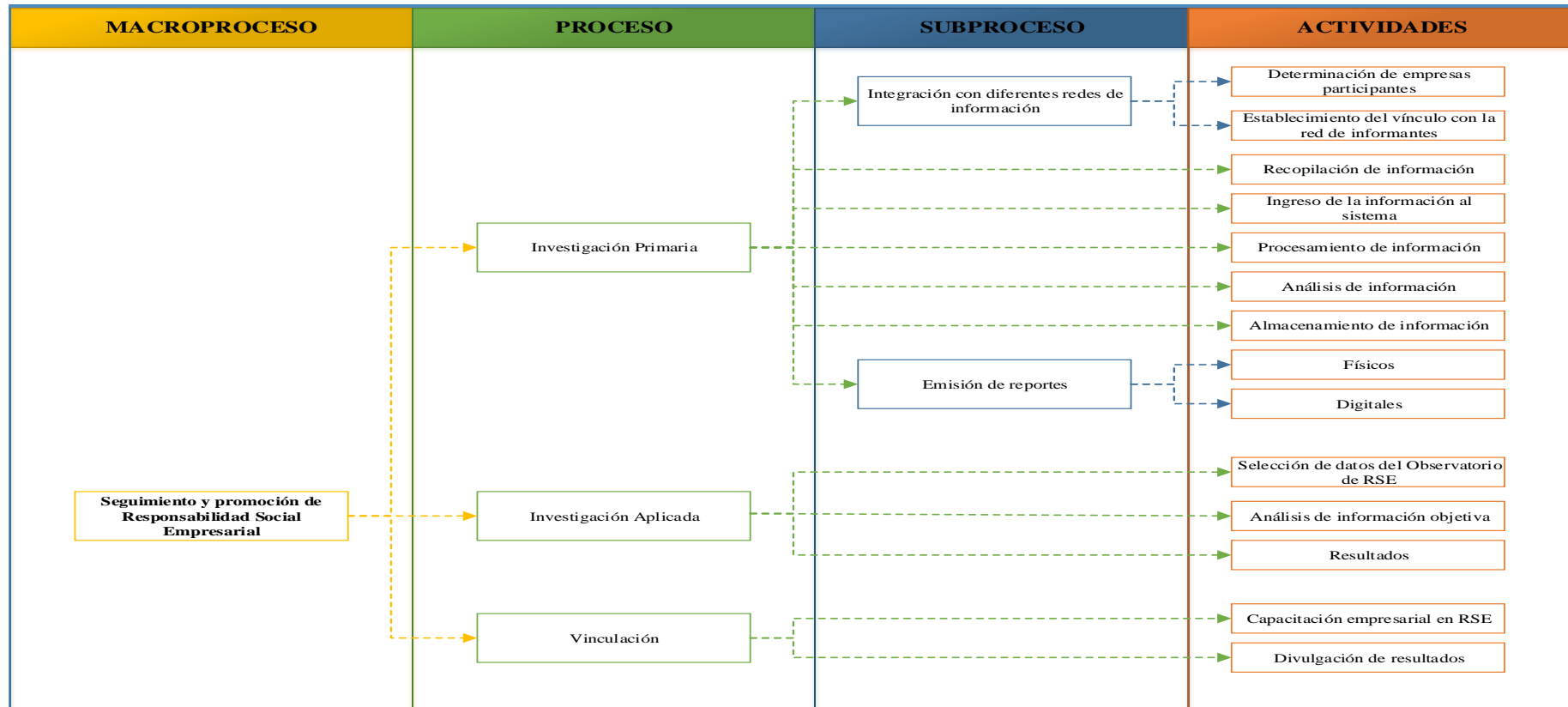


Figura 11: Jerarquización de procesos agregadores de valor

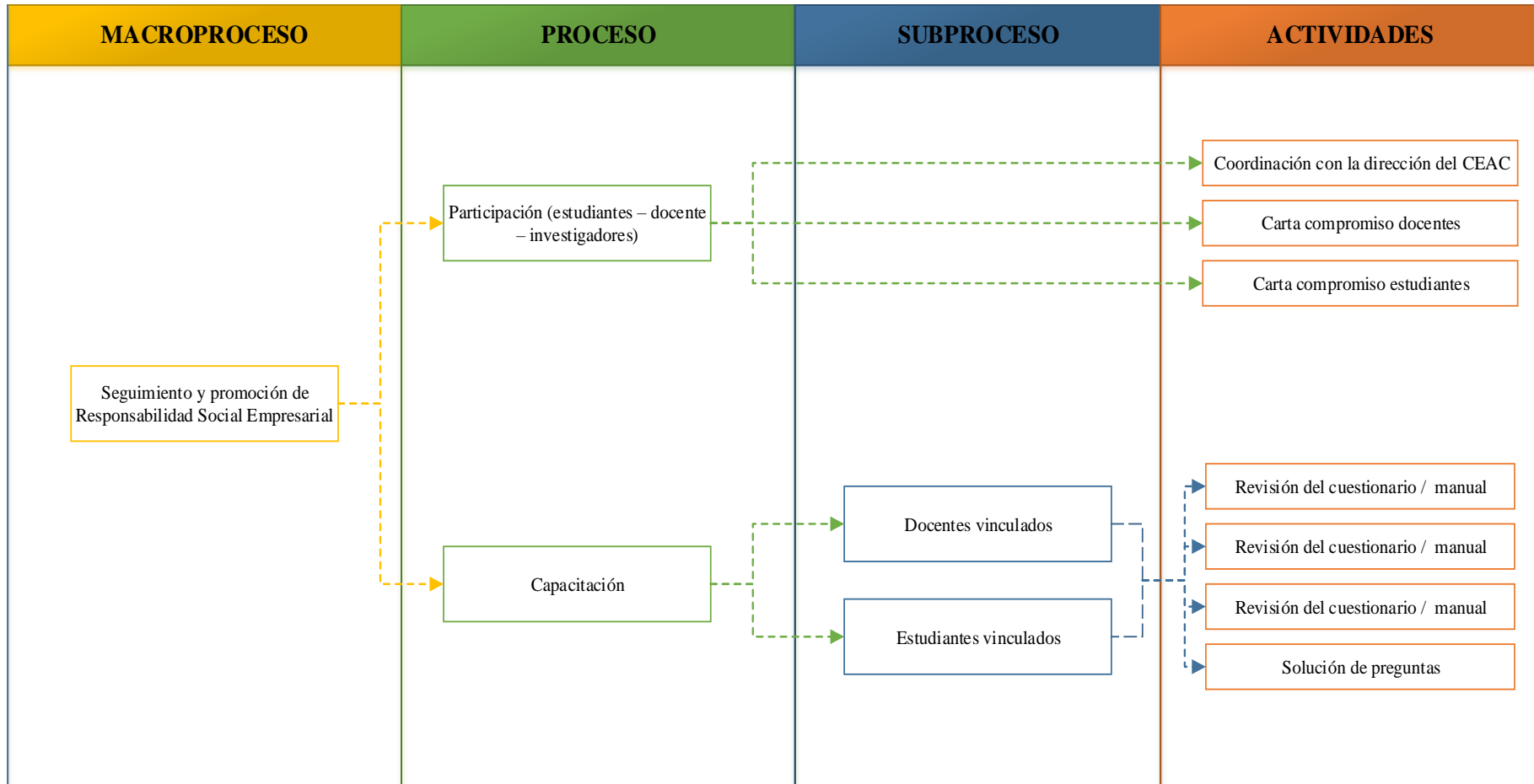


Figura 12: Jerarquización de procesos clave

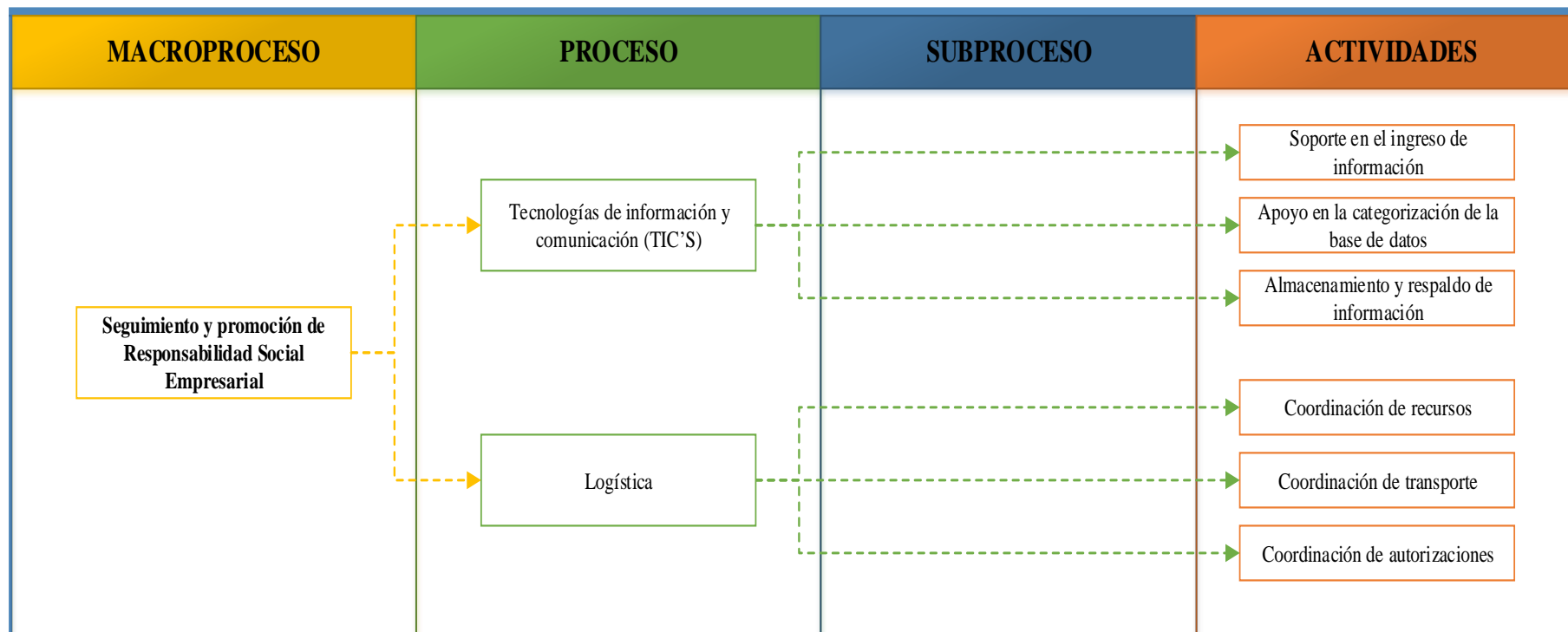


Figura 13: Jerarquización de procesos de apoyo

2.3.Caracterización de los procesos

Tabla 12

Caracterización del proceso: Investigación primaria

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

NOMBRE DEL PROCESO	INVESTIGACIÓN PRIMARIA	CÓDIGO	CPAV 001
RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL OBSERVATORIO RSE - ESPE	FECHA	19-nov-17
ALCANCE	Aplica para todas las fases del proceso, iniciando desde la recopilación, ingreso, procesamiento, análisis y almacenamiento de información, incluyendo la emisión de reportes físicos y/o digitales.		
OBJETIVO	Asegurar, fomentar y facilitar el desarrollo investigativo del observatorio, proporcionando las condiciones para la generación y transferencia de conocimiento a través del Cuestionario Ethos para negocios sustentables y responsables adaptados a la realidad del país (Cuestionario RSE - ESPE), en cumplimiento de la misión del Observatorio de RSE - ESPE, articulada con las necesidades de la sociedad y de acuerdo con las políticas y lineamientos institucionales de manera eficiente y eficaz.		

RED DE INFORMANTES (RDI)	REQUISITOS	BENEFICIARIOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Pequeñas, medianas y grandes empresas involucradas en la aplicación del Cuestionario RSE - ESPE	1.Requisitos legales y reglamentarios 1.1.Leyes 1.2. Reglamentos 2.Requisitos reglamentarios institucionales 2.1 Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.2 Reglamento interno de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.3 Reglamento interno del Observatorio RSE - ESPE 2.4 Manual de procesos del Observatorio RSE - ESPE 3. Requisitos de cliente 3.1. Oportunidad 3.2. Excelencia 3.3. Disponibilidad	1. Proceso de vinculación 2. Proceso de Investigación aplicada 3. Pequeñas, medianas y grandes empresas 4. Visitantes de la página web 5. Docentes 6. Estudiantes 7. Sociedad	1. Solicitud de integración con las redes de informantes 2. Cronograma de actividades 3. Informes 4.Cuestionario RSE - ESPE

Continúa

ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTO / SERVICIO
Solicitud de integración con diferentes redes de informantes	PLANIFICAR Identificar, socializar y establecer un vínculo de colaboración con las pequeñas, medianas y grandes empresas, para el desarrollo de los proyectos de investigación	RESPONSABLE Director/a del Observatorio RSE - ESPE	Solicitud aprobada/ rechazada de las diferentes redes de informantes para la aplicación del Cuestionario RSE - ESPE
Disponibilidad de tiempo de las empresas	Actividades del proceso	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Cronograma de actividades
Proceso de apoyo: Capacitación	Indicaciones previas a la aplicación del Cuestionario RSE - ESPE	Director/a y Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Estudiantes capacitados Docentes capacitados
	HACER	RESPONSABLE	
Cuestionario RSE - ESPE	Aplicación de los cuestionarios de evaluación de RSE	Estudiantes	Informe preliminar de la aplicación del Cuestionario RSE - ESPE
	Recopilar información relevante al momento de la aplicación del cuestionario	Estudiantes	
	Ordenamiento, clasificación	Estudiantes	
	Digitalar información	Estudiantes	
	Archivo de los cuestionarios físicos	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Procesamiento de la información	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	
	Análisis e interpretación de los resultados obtenidos	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	
Redacción del informe preliminar	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE		


 Continúa

Informe del proyecto	Revisión previa por el Director del Observatorio RSE - ESPE	Director/a y Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Informe definiivo
	Realizar eventuales correcciones	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	
Información recopilada	Almacenamiento de información (Biblioteca digital)	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	Base de datos actualizada
	Entrega de reportes en forma física y/o digital	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	Entrega del informe físico y/o digital a la empresa a la que se le aplicó el Cuestionario RSE - ESPE
	VERIFICAR	RESPONSABLE	
Seguimiento de la entrega de los reportes	Revisión del cumplimiento del cronograma de actividades (satisfacción)	Estudiantes	Informe de cumplimiento de actividades
Hoja de peticiones y sugerencias	Atender peticiones y sugerencias	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	Peticiones y sugerencias resueltas
	ACTUAR	RESPONSABLE	
Proceso analizado Indicadores e informes analizados y evaluados Registro de peticiones y sugerencias	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso	Junta Directiva del Observatorio RSE - ESPE	Acciones preventivas, correctivas y de mejora

RECURSOS

AMBIENTE DE TRABAJO	Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuados
FÍSICOS	Oficina dotada, hardware, software, sala de reuniones
HUMANOS	Director/a, Subdirector/a, Secretario/a y Analista de validación de datos e información

Tabla 13*Caracterización del proceso: Investigación aplicada*

NOMBRE DEL PROCESO	INVESTIGACIÓN APLICADA	CÓDIGO	CPAV 002
RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL OBSERVATORIO RSE - ESPE	FECHA	19-nov-17
ALCANCE	Aplica para todas las fases del proceso, iniciando desde la selección de datos recopilados en la investigación primaria o analizando información objetiva para la obtención de resultados.		
OBJETIVO	Promover y dinamizar la generación de conocimiento, procurando que la información obtenida genere valor agregado en sus resultados, con la aplicación directa a los problemas de la sociedad, empresa y / o academia, orientados a conceptos de responsabilidad social empresarial.		

RED DE INFORMANTES (RDI)	REQUISITOS	BENEFICIARIOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Empresas relacionadas al tema propuesto a investigar 2. Información de Instituciones públicas o privadas, datos públicos 3. Investigaciones de docentes, presentadas al observatorio 4. Investigaciones de estudiantes, presentadas al observatorio 5. Departamento de Ciencias económicas, administrativas y de comercio 6. Bases de datos bibliográficas	1.Requisitos legales y reglamentarios 1.1.Leyes 1.2. Reglamentos 2.Requisitos reglamentarios institucionales 2.1 Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.2 Reglamento interno de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.3 Reglamento interno del Observatorio RSE - ESPE 3. Requisitos del beneficiario 3.1. Oportunidad 3.2. Excelencia 3.3. Disponibilidad	1. Proceso de vinculación 2. Empresas del sector 3. Visitantes de la página web 4. Docentes 5. Estudiantes 6. Sociedad	1. Plan previo del proyecto 2. Acta recepción 3. Acta compromiso 4. Información recopilada 5. Informe


 Continúa

ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTO / SERVICIO
	PLANIFICAR	RESPONSABLE	
Formato del acta compromiso	Establecer una reunión de compromiso para los proyectos que ingresen por investigación aplicada	Director/a del Observatorio RSE - ESPE Estudiantes / Docentes	Acta compromiso firmada
Base de datos del observatorio	Análisis y definición de la necesidad de información de las bases de datos del observatorio (Modelo de evaluación RSE)	Docentes / Estudiantes	Selección de información requerida
Propuestas de integración con diferentes redes de informantes	Identificar, socializar y establecer un vínculo de colaboración, con las pequeñas, medianas y grandes empresas, para el desarrollo de los proyectos de investigación	Director/a del Observatorio RSE - ESPE	Respuesta de la propuesta enviada
Plan de actividades	Establecimiento de un cronograma de actividades	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Cronograma de actividades
	HACER	RESPONSABLE	
Tema del proyecto	Recepción del proyecto o información a investigar, previo requisitos	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Acta recepción del proyecto
Mecanismos para discernir los proyectos de investigación	Buscar y recopilar información relevante al tema del proyecto, en base a lo planificado	Docentes / Estudiantes	Información procesada
	Análisis de la información obtenida por investigación aplicada y/o información obtenida en el modelo de evaluación RSE	Docentes / Estudiantes	
	Ordenamiento y clasificación de la información obtenida por investigación aplicada	Docentes / Estudiantes	
	Almacenamiento de la información según la necesidad de investigación	Docentes / Estudiantes	


 Continúa

Información obtenida	Interpretación de los resultados obtenidos	Docentes / Estudiantes	Resultados del análisis de información
Borrador de informe elaborado	Realizar informe de investigación, para su posterior publicación	Docentes / Estudiantes	Informe final de la investigación
Informe final del proyecto	Publicación por el portal del Observatorio de RSE - ESPE	Analista de validación de datos e información	Informe publicado
	VERIFICAR	RESPONSABLE	
Informe de avance del proyecto	Plan de seguimiento de los proyectos a investigados	Director Subdirector Estudiantes Docentes	Resultados de los avances de los proyectos
Hoja de peticiones y sugerencias	Atender peticiones y sugerencias	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	Peticiones y sugerencias resueltas
	ACTUAR	RESPONSABLE	
Proceso analizado Indicadores e informes analizados y evaluados Registro de peticiones y sugerencias	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso	Junta Directiva del Observatorio RSE - ESPE	Acciones preventivas, correctivas y de mejora

RECURSOS

AMBIENTE DE TRABAJO	Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuados
FÍSICOS	Oficina dotada, hardware, software, sala de reuniones
HUMANOS	Director/a, Subdirector/a, Secretario/a y Analista de validación de datos e información


Tabla 14*Caracterización del proceso: Vinculación*

NOMBRE DEL PROCESO	VINCULACIÓN	CÓDIGO	CPAV 003
RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL OBSERVATORIO RSE - ESPE	FECHA	19-nov-17
ALCANCE	Aplica para todas las fases del proceso, que comprende la capacitación empresarial en temas de responsabilidad social empresarial y la divulgación de resultados a través del portal web del Observatorio RSE- ESPE, charlas, asesorías, foros y capacitaciones.		
OBJETIVO	Coordinar y controlar de forma sistemática y crítica los procesos referentes a vinculación.		

RED DE INFORMANTES (RDI)	REQUISITOS	BENEFICIARIOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Empresas relacionadas al tema propuesto a investigar 2. Información de Instituciones públicas o privadas, datos públicos 3. Investigaciones de docentes, presentadas al observatorio 4. Investigaciones de estudiantes, presentadas al observatorio 5. Departamento de Ciencias económicas, administrativas y de comercio	1.Requisitos legales y reglamentarios 1.1.Leyes 1.2. Reglamentos 2.Requisitos reglamentarios institucionales 2.1 Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.2 Reglamento interno de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.3 Reglamento interno del Observatorio RSE - ESPE 3. Requisitos de cliente 3.1. Oportunidad 3.2. Excelencia 3.3. Disponibilidad	1. Empresas del sector 2. Visitantes de la página web 3. Docentes 4. Estudiantes 5. Sociedad	1. Revistas 2. Boletines 3. Estudios e investigaciones 4. Información recopilada 5. Tripticos 6. Informe


 Continúa

ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTO / SERVICIO
	PLANIFICAR	RESPONSABLE	
Propuestas para dar a conocer la información a la sociedad	Análisis y definición de la forma de divulgación de la información	Director/a del Observatorio RSE - ESPE Estudiantes	Lluvia de ideas para la divulgación
Planificación previa de las charlas, capacitaciones, foros y asesorías	Propuesta de difusión de la información (capacitación empresarial y/o charlas, asesorías, foros y capacitaciones)	Director/a del Observatorio RSE - ESPE Estudiantes	
Plan de actividades	Establecimiento de un cronograma de actividades	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	HACER	RESPONSABLE	Cronograma de actividades
Solicitud de recursos	Asignación de los recursos (humanos, técnicos, tecnológicos)	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Hoja de recursos a utilizar
Cronograma de ejecución del proyecto	Ejecución de la propuesta de difusión de información	Estudiantes	Charlas, asesorías, capacitaciones, foros, publicación de la información a través del portal
Información recopilada	Elaboración del informe final de la vinculación	Estudiantes	Informe final de la vinculación realizada
Informe final	Publicación y divulgación de la evidencia de lo realizado en todo el proceso de vinculación, por el medio que se determine	Analista de validación de datos e información	Encuestas de satisfacción, visitas al sitio web, Informe de cumplimiento


 Continúa

	VERIFICAR	
Cumplimiento del cronograma de actividades del proyecto	Seguimiento de la difusión de la información (Charlas, asesorías, capacitaciones, foros, publicación de la información a través del portal)	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE
	Análisis de preguntas propuestas, para posibles investigaciones futuras	Estudiantes
	ACTUAR	
Proceso analizado Indicadores e informes analizados y evaluados Registro de peticiones y sugerencias	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso	Junta Directiva del Observatorio RSE - ESPE
		Lista de verificación del proceso programado
		Acciones preventivas, correctivas y de mejora

RECURSOS

AMBIENTE DE TRABAJO	Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuados
FÍSICOS	Oficina dotada, hardware, software, sala de reuniones, auditorios, proyectores, flyres, tripticos, copias
HUMANOS	Director/a, Subdirector/a, Secretario/a, Analista de validación de datos e información, estudiantes y docentes

Tabla 15*Caracterización del proceso: Participación (estudiantes - docentes - investigadores)***CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS CLAVES**

NOMBRE DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN (ESTUDIANTES - DOCENTES - INVESTIGADORES)	CÓDIGO	CPC 001
RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL OBSERVATORIO RSE - ESPE	FECHA	19-nov-17
ALCANCE	Aplica para todas las fases del proceso, que comprende la promoción del Observatorio RSE -ESPE, envío del correo institucional, presentación de la carta compromiso y la interacción (estudiantes - docentes- investigadores).		
OBJETIVO	Impulsar el fortalecimiento del Observatorio RSE - ESPE mediante interacción entre estudiantes, docentes e investigadores en tema de responsabilidad social empresarial		

FUENTE DE INFORMACIÓN (FI)	REQUISITOS	BENEFICIARIOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Procesos agregadores de valor 1.1. Investigación primaria 1.2. Investigación aplicada 1.3. Vinculación	1.Requisitos legales y reglamentarios 1.1.Leyes 1.2. Reglamentos 2.Requisitos reglamentarios institucionales 2.1 Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.2 Reglamento interno de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.3 Reglamento interno del Observatorio RSE - ESPE	1. Procesos agregadores de valor 1.1. Investigación primaria 1.2. Investigación aplicada 1.3. Vinculación	1. Lista de actores interesados en participar en el Observatorio RSE - ESPE 2. Carta compromiso docentes 3. Carta compromiso estudiantes
ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTO / SERVICIO
Solicitud de mecanismos para la apertura del Observatorio RSE - ESPE	PLANIFICAR	RESPONSABLE	Mecanismos para el Observatorio RSE - ESPE autorizados
	Necesidades de estudiantes, docentes, investigadores para colaborar en los procesos agregadores de valor	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Recursos físicos para estudiantes, docentes, investigadores que colaboren en los procesos agregadores de valor	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	


 Continúa

	HACER	RESPONSABLE	
Pedido de lista de actores interesados en participar en el Observatorio RSE - ESPE	Reclutamiento de actores interesados (docentes - estudiantes) en participar en el Observatorio RSE - ESPE	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Lista de actores interesados en participar en el Observatorio RSE - ESPE
Presentación de la carta compromiso	Completar la carta compromiso (docentes - estudiantes)	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	Carta compromiso docentes Carta compromiso estudiantes
Procesos: investigación primaria o aplicada y vinculación	Interacción (estudiantes - docentes - investigadores)	Estudiantes - docentes - investigadores	Investigaciones (estudiantes - docentes)
	VERIFICAR	RESPONSABLE	
Herramientas de evaluación (formato de encuestas)	Evaluar la satisfacción de la participación (estudiantes - docentes - investigadores) en el Observatorio RSE - ESPE	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	Consolidación de resultados de la evaluación
Hoja de peticiones y sugerencias	Atender peticiones y sugerencias	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	Peticiones y sugerencias resueltas
	ACTUAR	RESPONSABLE	
Proceso analizado Indicadores e informes analizados y evaluados Registro de peticiones y sugerencias	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso	Junta Directiva del Observatorio RSE - ESPE	Acciones preventivas, correctivas y de mejora

RECURSOS

AMBIENTE DE TRABAJO	Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuados
FÍSICOS	Hardware, software, sala de reuniones
HUMANOS	Director/a, Subdirector/a, Secretario/a y Analista de validación de datos e información

Tabla 16*Caracterización del proceso: Capacitación*

NOMBRE DEL PROCESO	CAPACITACIÓN	CÓDIGO	CPC 002
RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL OBSERVATORIO RSE - ESPE	FECHA	19-nov-17
ALCANCE	Aplica para todas las actividades del proceso, englobando temas desde el reclutamiento estudiantil hasta la retroalimentación en la instrucción de la aplicación del Modelo de evaluación de RSE y, en temas referentes a responsabilidad social empresarial.		
OBJETIVO	Desarrollar procesos de formación integral y pertinente en los procesos del Observatorio de RSE - ESPE, en cuanto al tema de responsabilidad social empresarial.		

FUENTE DE INFORMACIÓN (FI)	REQUISITOS	BENEFICIARIOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Procesos agregadores de valor 1.1. Investigación primaria 1.2. Investigación aplicada 1.3. Vinculación	1.Requisitos legales y reglamentarios 1.1.Leyes 1.2. Reglamentos 2.Requisitos reglamentarios institucionales 2.1 Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.2 Reglamento interno de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.3 Reglamento interno del Observatorio RSE - ESPE	1. Procesos agregadores de valor 1.1. Investigación primaria 1.2. Investigación aplicada 1.3. Vinculación	1. Informe de docentes y estudiantes 2.Nómina de docentes 3.Nómina de estudiantes 4. Cronograma de actividades 3. Planificación de actividades y recursos 4. Informe de capacitaciones 5.Informe de resultados


 Continúa

ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTO / SERVICIO
Proceso de investigación primaria Procesos de investigación aplicada Proceso de vinculación Participación (estudiantes – docente – investigadores) Tecnologías de información y comunicación (TIC)	PLANIFICAR	RESPONSABLE	Informe de los docentes y estudiantes a participar
Nómina de estudiantes clasificada Nómina de docentes clasificada	Necesidades de capacitación grupal y/o individual	Director/a del Observatorio RSE - ESPE Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Cronograma de actividades de capacitación
	Plan de trabajo del proceso para el correcto desempeño	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Planificación de recursos Presupuesto
	HACER	RESPONSABLE	
Capacitaciones	Ejecución del cronograma (plan de trabajo del proceso)	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	Informe de las capacitaciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos del observatorio
	Asignación de recursos (Cuestionarios RSE - ESPE, manual)	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Revisión y análisis (Cuestionarios RSE - ESPE, manual)	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE Docentes Estudiantes	
	Resolución de dudas e inquietudes	Docentes Estudiantes	
	Informe de las capacitaciones realizadas	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	



	VERIFICAR	RESPONSABLE	
Plan de trabajo del proceso	Cumplimiento del plan de trabajo del proceso	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Recomendaciones
Hoja de peticiones y sugerencias	Atender peticiones y sugerencias	Director/a y Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	Peticiones y sugerencias resueltas
	ACTUAR	RESPONSABLE	
Proceso analizado Indicadores e informes analizados y evaluados Registro de peticiones y sugerencias	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso	Junta Directiva del Observatorio RSE - ESPE	Acciones preventivas, correctivas y de mejora


RECURSOS

AMBIENTE DE TRABAJO	Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuados
FÍSICOS	Oficina dotada, hardware, software, sala de reuniones
HUMANOS	Director/a, Subdirector/a, Secretario/a y Analista de validación de datos e información


Tabla 17*Caracterización del proceso: Tecnología de información y comunicación***CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE APOYO**

NOMBRE DEL PROCESO	TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CÓDIGO	CPDA 001
RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL OBSERVATORIO RSE - ESPE	FECHA	19-nov-17
ALCANCE	Aplica para todas las fases tecnológicas del observatorio desde el análisis de las necesidades de infraestructura de las TIC's hasta tomar acciones de mejora en el desempeño de las mismas.		
OBJETIVO	Impulsar el fortalecimiento del Observatorio RSE - ESPE mediante la aplicación y uso de las Tecnologías de Información y Comuni		

FUENTE DE INFORMACIÓN (FI)	REQUISITOS	BENEFICIARIOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Procesos agregadores de valor 1.1. Investigación primaria 1.2. Investigación aplicada 1.3. Vinculación	1.Requisitos legales y reglamentarios 1.1.Leyes 1.2. Reglamentos 2.Requisitos reglamentarios institucionales 2.1 Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.2 Reglamento interno de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.3 Reglamento interno del Observatorio RSE - ESPE	1. Procesos agregadores de valor 1.1. Investigación primaria 1.2. Investigación aplicada 1.3. Vinculación	1. Reporte de monitoreo de la red tecnológica 2. Informe de seguimiento y resultados de monitoreo de las actividades de las TIC


 Continúa

ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTO / SERVICIO
Proceso de investigación primaria Procesos de investigación aplicada Proceso de vinculación Participación (estudiantes – docente – investigadores) Capacitación	PLANIFICAR	RESPONSABLE	Cronograma aprobado
	Cronograma de digitalización de la información	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	
	Aprobación del cronograma	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	HACER	RESPONSABLE	
Monitoreo de la red tecnológica del Observatorio RSE - ESPE	Administrar la red tecnológica del Observatorio RSE - ESPE (página web)	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	Reporte de monitoreo de la red tecnológica
Solicitud de apoyo en la categorización de base de datos	Realizar la categorización de las bases de datos del Observatorio RSE - ESPE	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	Bases de datos categorizadas
Pedido de almacenamiento y respaldo continuo de información	Almacenamiento y respaldo de la información de manera física y magnética	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	Información almacenada y respaldada
	VERIFICAR	RESPONSABLE	
Resultados de las actividades de las TIC	Realizar un seguimiento y medición de las TIC	Analista de validación de datos e información del Observatorio RSE - ESPE	Informe de seguimiento y resultados de monitoreo de las actividades de las TIC
Hoja de peticiones y sugerencias	Atender peticiones y sugerencias	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	Peticiones y sugerencias resueltas


 Continúa

	ACTUAR	RESPONSABLE	
Proceso analizado Indicadores e informes analizados y evaluados Registro de peticiones y sugerencias	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso	Junta Directiva del Observatorio RSE - ESPE	Acciones preventivas, correctivas y de mejora


RECURSOS

AMBIENTE DE TRABAJO	Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuados
FÍSICOS	Hardware, software, sala de reuniones
HUMANOS	Director/a, Subdirector/a, Secretario/a y Analista de validación de datos e información

Tabla 18*Caracterización del proceso: Logística*

NOMBRE DEL PROCESO	LOGÍSTICA	CÓDIGO	CPDA 002
RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL OBSERVATORIO RSE - ESPE	FECHA	19-nov-17
ALCANCE	Aplica para todas las actividades del proceso, englobando la planificación, direccionamiento, seguimiento y ejecución para el correcto cumplimiento y desarrollo de su misión, visión y objetivos.		
OBJETIVO	Dirigir y controlar las actividades técnicas y administrativas del observatorio, asegurando un adecuado apoyo y cumplimiento de los procesos, a fin de precautelar un correcto funcionamiento.		

FUENTE DE INFORMACIÓN (FI)	REQUISITOS	BENEFICIARIOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Procesos agregadores de valor 1.1. Investigación primaria 1.2. Investigación aplicada 1.3. Vinculación	1.Requisitos legales y reglamentarios 1.1.Leyes 1.2. Reglamentos 2.Requisitos reglamentarios institucionales 2.1 Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.2 Reglamento interno de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE 2.3 Reglamento interno del Observatorio RSE - ESPE	1. Procesos agregadores de valor 1.1. Investigación primaria 1.2. Investigación aplicada 1.3. Vinculación	1.Cronograma de actividades 2. Planificación de actividades y recursos 3. Peticiones y sugerencias 4.Informe final


 Continúa

ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTO / SERVICIO
Requerimientos de los procesos agregadores de valor	PLANIFICAR	RESPONSABLE	Cronograma de actividades Planificación de recursos Presupuesto Lista de verificación de actividades
	Plan de trabajo para el correcto desempeño de los procesos	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Coordinación de recursos (talento humano, económicos, técnicos), con la ESPE	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Determinar estrategias para la coordinación de las actividades	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	HACER	RESPONSABLE	
Requerimientos de los procesos agregadores de valor	Buscar y recopilar información para el cumplimiento de las actividades operativas	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	Informe de las acciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos del observatorio
	Ejecución del cronograma (plan de trabajo de los procesos)	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Asignación de recursos	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Coordinación de transporte	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Coordinación de autorizaciones	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Revisión de lo planificado	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE	
	Informe de actividades de eventos realizados	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE	



Plan de trabajo del proceso	VERIFICAR	RESPONSABLE
	Cumplimiento plan de trabajo establecido	Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE
Hoja de peticiones y sugerencias	Atender peticiones y sugerencias	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE
	Informe de finalización de eventos	Secretario/a del Observatorio RSE - ESPE
	ACTUAR	RESPONSABLE
Informe final del proyecto	Tomar acciones de mejora	Director/a y Subdirector/a del Observatorio RSE - ESPE
		Recomendaciones
		Peticiones y sugerencias resueltas
		Informe final
		Finalización de evento del observatorio

RECURSOS

AMBIENTE DE TRABAJO	Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuados
FÍSICOS	Oficina dotada, hardware, software, sala de reuniones
HUMANOS	Director/a, Subdirector/a, Secretario/a y Analista de validación de datos e información

3.1. Productos

Uno de los propósitos fundamentales del Observatorio RSE – ESPE es el análisis y tratamiento de la información, que será divulgada de la siguiente manera:

Informe: A fin de dar a conocer los resultados obtenidos a través de la investigación realizada en el Observatorio RSE – ESPE, se pretende publicar boletines a través de la página oficial del observatorio, constituyéndose como un espacio y herramienta de difusión de la información.

Capacitación: El observatorio busca realizar un conjunto de actividades didácticas para incrementar conocimientos, habilidades y aptitudes en el tema de responsabilidad social empresarial, a través de:

- i. Charlas
- ii. Foros
- iii. Cursos
- iv. Talleres
- v. Seminarios

Consultorías / asesoría: El observatorio tiene como enfoque ayudar a las personas naturales y jurídicas, a descubrir falencias en cuanto al tema de RSE, para llegar a una solución utilizando un modelo de evaluación del tema propuesto.

3.2. Organigrama del Observatorio RSE - ESPE

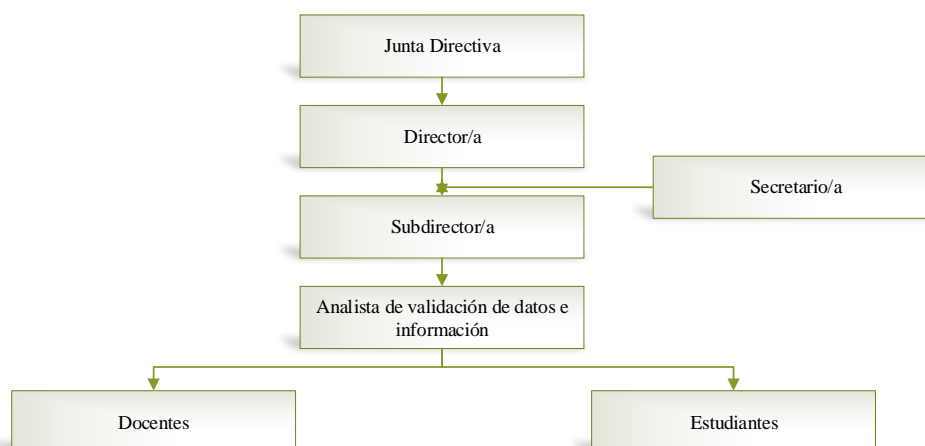


Figura 14: Organigrama del Observatorio RSE - ESPE

3.3. Anexos del manual

Anexo A Descripción del Logotipo del Observatorio RSE - ESPE



Figura 15: Logotipo Observatorio RSE - ESPE

El Logotipo representa, los tres ámbitos que engloba la responsabilidad social empresarial; ámbito económico, social y medio ambiental, en unión con la Universidad.

Las manos entrelazadas por los pulgares e índices representan a la sociedad, agrupación de individuos, empresas donde juntos establecen un vínculo directo en todo su conjunto.

En el centro del logotipo, se encuentra un ojo de forma abstracta, donde el mundo conforma el iris del ojo, mismo que busca representar la responsabilidad social en su conjunto, la cual será el punto de enfoque dentro del Observatorio de RSE – ESPE.

La Universidad liderará esta propuesta, es por eso que el sello se encuentra en la parte superior, interna de la mano azul.

El color verde se relaciona de forma directa con la naturaleza; el color azul busca transmitir la transparencia en sus actividades, guiados por el conocimiento y sabiduría; el color dorado en las letras de RSE, representa lo económico, ya que este color simula riqueza y abundancia; y, el color rojo de la ceja, conjuntamente con el color verde de la mano, son los colores representativos de la ESPE y complementan su sello.

Anexo B Carta compromiso

**CARTA DE COMPROMISO DEL OBSERVATORIO RSE – ESPE
(DOCENTES – ESTUDIANTES)**

Sangolquí.....de 20....

Por el presente, declaro mi/ nuestro compromiso de participación en el Observatorio RSE – ESPE.

Participante/s (nombres completos, ID, CI, Teléfonos)

.....
.....
.....
.....

Plazo establecido

Pequeñas, medianas y grandes empresas, donde se recolectará la información:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Firmas de responsabilidad:

Docente o estudiante
Responsable del proyecto
(Llenar nombre y firma)

Director del Observatorio
RSE - ESPE
(Llenar nombre y firma)

Anexo C. Acta recepción proyecto para el Observatorio RSE - ESPE

**ACTA DE RECEPCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
APLICADA DEL OBSERVATORIO RSE – ESPE**

Una vez que se presenta la propuesta de investigación aplicada a ser desarrollada en el Observatorio RSE – ESPE, el proyecto deberá llegar a su etapa final, conforme se establece en la siguiente acta:

Título del Proyecto:	
Objetivos del Proyecto:	
Fecha de inicio del Proyecto:	Fecha de entrega del Proyecto:
Entregables generados por el proyecto: Enunciar los productos tangibles o intangibles como resultado de la ejecución del proyecto.	Posibles aplicaciones de los resultados: Indicar posibles aplicaciones que se generen a partir de los resultados
Beneficiarios del Proyecto: Indicar las personas naturales o jurídicas que se puedan beneficiar con la ejecución del proyecto investigativo.	
Comentarios Generales: Describir algún comentario importante que pueda incidir en la ejecución del proyecto investigativo.	

Firmas de responsabilidad:

Docente o estudiante
Responsable del proyecto
 (Llenar nombre y firma)

Director del Observatorio
RSE - ESPE
 (Llenar nombre y firma)

CAPÍTULO VI

6. RECURSOS

6.1. Determinación de Recursos

Para la consecución de los objetivos de una entidad, los recursos son el pilar fundamental que permiten desarrollar sus actividades de una forma más fácil y organizada, “por lo tanto las organizaciones deben poseer recursos, conocimientos, habilidades, competencias”... (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, 2007, pág. 125), que en su inicio pueden ser mínimos, pero “a medida que las organizaciones crecen y se multiplican requieren mayor número de personas y aumenta la complejidad de los recursos necesarios para su supervivencia y crecimiento”. (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, 2007, pág. 1).

Los componentes de una organización pueden cambiar según la constitución de la misma, con el fin de generar un desempeño efectivo en sus procesos, se organiza de forma general los recursos en: humanos, financieros, técnicos y tecnológicos. A continuación su definición:

Recursos humanos: “se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones.” (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, 2007, pág. 1)

Recurso financiero: “es el medio económico con el que cuenta la empresa para realizar actividades y operaciones que se requieren”. Según Arias (1999) citado en (García M. , 2008, pág. 8)

Como instrumento de ayuda para asignar los recursos económicos necesarios en un periodo establecido, las entidades plantean un presupuesto el cual permite tener un panorama general de ingresos y gastos. Según (Burbano, 2005, pág. 16) El presupuesto “es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado”. También dice que el presupuesto “es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se

propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos.” (Burbano, 2005, pág. 18)

Recursos materiales: “se refiere a las cosas que se procesan y combinan para producir el servicio, la información o el producto final, entre las cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas y el dinero”. Según Arias 1999, citado en (García M. , 2008)

Recurso tecnológico (TIC): conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Según Duncombe y Heeks (1999) citado en (Alshaboul, 2012, pág. 32)

Para el desarrollo de este capítulo, se ha tomado en cuenta la opinión del personal administrativo de los diferentes departamentos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, a continuación se presenta el perfil de los entrevistados:

Tabla 19

Datos del personal administrativo entrevistado de las diferentes unidades de la ESPE

Datos	Entrevistado 1	Entrevistado 2
Nombre	Ingeniera Vera Lucía Narváez Navarro	Coronel Carlos Fabián Sarango Erazo
Unidad	Unidad Financiera	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional
Cargo	Jefe de presupuestos	Asesor Institucional del Rectorado (prestando servicios en la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional)

Nota: En base a las entrevistas realizadas a través de las solicitudes enviadas, se presenta el perfil del personal administrativo que colaboró para el desarrollo de esta investigación.

De los profesionales antes mencionados se obtuvo información sobre el presupuesto, designación de personal, proceso y viabilidad de la conformación del Observatorio RSE – ESPE.

Partiendo de los recursos financieros en la Universidad se toma en cuenta dependiendo del proyecto, si este aplica como funcionamiento o como proyecto de inversión, para la asignación de recursos, se considera si el proyecto ingresa como “de financiamiento” o “de inversión”, en base a las preguntas respondidas del entrevistado N°1, según Anexo E, a continuación se detalla en un cuadro resumen qué factores se atribuyen a lo antes mencionado:

Tabla 20

Cuadro resumen de la entrevista a la Unidad Financiera - ESPE

Funcionamiento	Proyecto de inversión
Recursos del Estado	Gasto Permanente
Cofinanciado por otras unidades	
Aprobación del Consejo de educación superior	Aprobación del Honorable Consejo Universitario
Mayor número de estudiantes involucrados, más presupuesto asignado	Creación por Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional

Nota: Formas de financiamiento para la conformación del Observatorio RSE – ESPE, según la entrevista en la Unidad Financiera.

De acuerdo a la entrevista efectuada a la Jefe de Presupuesto (entrevistada N°1) se determina que el presupuesto para el observatorio RSE – ESPE, debería ser ingresado a la Unidad Financiera a finales del 2018 entre agosto y septiembre; no obstante que los recursos son limitados en la Universidad, si existe un gran número de estudiantes involucrados en las actividades del observatorio el presupuesto que se asigne debe ser el suficiente para el correcto desempeño de sus funciones.

Un observatorio dentro de la Universidad, contribuye con la parte académica y de docencia, apoyando al crecimiento y fortalecimiento de los objetivos.

La conformación del Observatorio de responsabilidad social empresarial del Departamento de Ciencias económicas, administrativas y de comercio en la ESPE, generará y contribuirá de forma activa en la misión de la Universidad, es un espacio muy factible para el desarrollo de las capacidades de los estudiantes y docentes, y contribuirá en la sociedad con la información que será compartida.

Del profesional entrevistado N°2, según anexo F, se obtuvo información en cuanto al proceso que se debe seguir para la conformación de un centro investigativo adscrito a un departamento académico en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en este caso el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio. Este centro investigativo deberá ser de carácter interno y seguir el siguiente procedimiento:

- (1) El proyecto debe ser generado por el Director del Departamento académico.
- (2) Aprobación por el Rectorado.
- (3) Análisis de la estructura del desarrollo organizacional por parte de la Unidad de planificación y desarrollo institucional.
- (4) Análisis del proyecto por el Comité de Planificación y Evaluación Institucional.
- (5) Con orden del Rectorado se ejecuta.

El profesional entrevistado recalca que el observatorio no debe ser considerado como un centro de investigación externo ya que existe otro procedimiento para su conformación; y tiene que ser aprobado por el Consejo de Educación Superior.

Señala también que la conformación del observatorio es viable puesto que la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE tiene un enfoque matricial, que se aplica específicamente a las unidades académicas o departamentos, por tanto se encuentra en condiciones de crear un centro de investigación interno propio, con su área y su campo de conocimiento. Siendo así el recurso humano del Observatorio RSE - ESPE se designaría del grupo de docentes del departamento CEAC, que cuenta con personal competente, con excelentes bases de preparación académica, lo que facilita crear una estructura de docentes – estudiantes que realicen el trabajo investigativo.

A continuación se presenta la propuesta de los recursos que se requieren para el Observatorio RSE – ESPE:

6.2. Presupuesto

6.2.1. Recursos Humanos

La Junta Directiva como ente principal de control y desarrollo del observatorio se conforma por: Director/a, Subdirector/a, Secretario/a y Analista de validación de datos e información.

Para la designación del personal necesario del Observatorio, el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, del grupo de docentes que tiene a su cargo, determinará a dos de ellos para la dirección y subdirección del Observatorio, redistribuyendo su carga horaria y manteniendo su remuneración.

6.2.2. Recursos Materiales

Para el equipamiento recursos materiales del Observatorio RSE – ESPE se tomará en cuenta las necesidades del personal, por lo que se considera que haría falta lo siguiente:

- i. Computadoras
- ii. Copiadora
- iii. Sillas
- iv. Escritorios
- v. Muebles archivadores
- vi. Suministros de oficina (Hojas de papel bond, esferográficos, tijeras, gomas, clips, grapadora, perforadora, carpetas)

6.2.3. Recurso Tecnológico

Dentro del recurso tecnológico, se manejará la página web del observatorio; la cual se realizó en base a la estandarización de los micrositos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

En cuanto a la categorización de los datos, el Observatorio RSE – ESPE requerirá un software específico para procesar los datos de las encuestas.

6.2.4. Recurso Financiero

Tabla 21

Propuesta de presupuesto

Cantidad	Producto	Valor Unitario	Valor Total
4	Computadoras	\$ 1000,00	\$ 4000,00
1	Copiadora	\$ 1300,00	\$ 1300,00
4	Sillas de oficina	\$ 120,00	\$ 480,00
4	Escritorios	\$ 300,00	\$ 1200,00
2	Muebles archivadores	\$ 200,00	\$ 400,00
	Suministros de oficina	--	\$ 1000,00
	Software para procesar encuestas	\$ 450,00	\$ 450,00
TOTAL			\$ 8830,00

Nota: Recursos necesarios para el Observatorio RSE – ESPE, para el cumplimiento de sus funciones.

6.3. Página Web

El Observatorio RSE – ESPE contará con una página web, como portal electrónico, con información específica sobre responsabilidad social empresarial, donde las partes interesadas podrán ingresar, visualizar e inspeccionar este contenido. A continuación se presenta una descripción rápida de los componentes de la página:

Tabla 22

Descripción del mapa de contenidos de la página web del Observatorio RSE - ESPE

Componente	Descripción
1. Logo	En un pequeño video se muestra los siguientes logos: de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, y el del Observatorio RSE – ESPE.
2. Buscador	Espacio donde se realiza una búsqueda rápida dentro de la página web del Observatorio.
3. Inicio	Pestaña que contiene un texto de bienvenida a la página web, misión, visión, principios, valores, objetivos y organigrama del Observatorio.

Continúa 

4. Historia	Pestaña que muestra una breve reseña histórica de los términos: observatorio y responsabilidad social empresarial, y se debe actualizar cada año con las actividades realizadas por el Observatorio.
5. Estructura Normativa Documental	Pestaña que contiene documentación propia del Observatorio: el reglamento interno, manual, carta compromiso y el acta de recepción del proyecto, que al hacer clic en estos ítems, se direccionará al documento correspondiente en pdf.
6. Cuestionario RSE -ESPE	Pestaña que muestra información sobre las dimensiones y los cuatro grupos de indicadores que se utilizarán para evaluar cuán socialmente responsables son las empresas ecuatorianas.
7. Publicaciones	Pestaña que muestra los grupos de investigación (primaria y aplicada) e informes, que participan en la elaboración de los contenidos del Observatorio.
8. Noticias y Eventos	Pestaña que muestra las diferentes noticias, eventos y los convenios con las diferentes empresas ecuatorianas.
9. Contactos	Pestaña que indica los datos de contacto de los encargados del Observatorio RSE – ESPE.

Nota: En base a la estandarización de los micrositos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, se planteó el modelo propuesto de la página web del Observatorio RSE - ESPE

En base a la descripción del mapa de contenidos de la página web del Observatorio RSE – ESPE de la tabla 22, se obtiene la figura 16 a continuación:

https://observatoriorse.wixsite.com/espe/bienvenid-s

OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - ESPE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Powered by Impressive Slideshow

[Inicio](#) [Historia](#) [Estructura Normativa Documental](#) [Cuestionario RSE-ESPE](#) [Publicaciones](#) [Noticias y Eventos](#) [Contactos](#)

Bienvenid@s

El Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE es un espacio de investigación en el área de responsabilidad social empresarial, que pretende crear un vínculo entre universidad, sociedad y empresas. El Observatorio RSE – ESPE se complace en darle la más cordial bienvenida y le invita a navegar en nuestra página web.

Figura 16: Página web del Observatorio RSE – ESPE

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y DISCUSIÓN

7.1. Conclusiones

- i. Los objetivos planteados en el proyecto de investigación se cumplieron dado que se analizó la normativa externa e interna vigente en el país, que permite la conformación de un observatorio de RSE en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, la revisión de esta normativa fue categórica según la pirámide de Kelsen, enfocándonos en los artículos sobre la importancia del ser humano, la educación y el cuidado del medio ambiente, que fueron los pilares para esta investigación, en cuanto a la normativa interna, se revisó la base legal de la Universidad que faculta el desarrollo y cumplimiento de los procesos de la ESPE, alineándose con la misión y visión de la misma, facilitando la apertura de nuevas áreas de investigación que pueden incluirse dentro del observatorio.
- ii. Un observatorio, dentro de una Universidad, aporta ofreciendo la realidad investigativa de manera rápida, dinámica y de distintas vertientes. Al determinar la línea de investigación del observatorio se reconoce que a nivel mundial la responsabilidad social empresarial facilita contribuir al logro de una sociedad justa, y con un ambiente más limpio y sostenible.
- iii. Se plantea un plan estratégico del Observatorio RSE - ESPE, el cual engloba la misión, visión, objetivos que potenciará y guiará sus operaciones, y para contar con una guía en su estructura y funcionamiento se elaboró el reglamento general del observatorio y un manual, los mismos que regularán sus actividades de forma general.
- iv. Para el Observatorio RSE - ESPE, se diseñaron los procesos gobernantes, agregadores de valor, clave y de soporte, estos representan un conjunto de actividades fundamentales y debidamente sistematizadas, que para su aplicación y correcto desarrollo requieren de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

- v. El Observatorio RSE – ESPE es un espacio donde los docentes y estudiantes podrán desarrollar procesos de investigación (primaria, aplicada y de vinculación) con apego a los componentes del direccionamiento estratégico.
- vi. Para que el Observatorio RSE – ESPE pueda cumplir con su misión y visión necesita de los datos que deben ser proporcionados por las empresas, las cuales muchas veces son renuentes a entregar información.

7.2.Recomendaciones

- i. El Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio debe proceder con la conformación oficial del Observatorio RSE – ESPE, según el órgano regular institucional, además de promover nuevos campos de investigación que sean susceptibles de ser incluidos en el Observatorio.
- ii. El Observatorio RSE - ESPE, una vez constituido deberá generar conocimiento para que en nuestro país se despierte un creciente interés sobre el tema de RSE y que se fomente un desempeño ético, sostenible y respetuoso con el entorno y para las pequeñas, medianas y grandes empresas.
- iii. Los docentes y estudiantes que participen de la administración de este Observatorio deberán ceñirse a la normativa interna diseñada en trabajo, buscando siempre las oportunidades de mejora continua en sus actividades.
- iv. La dirección del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio deberá liderar los trámites administrativos internos que sean necesarios para dotar al observatorio de los recursos indispensables para su implementación y funcionamiento.
- v. El Cuerpo Directivo de Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio debe motivar la participación de los docentes y estudiantes en este espacio de investigación y vinculación, facilitando sus compromisos laborales y estudiantiles, lo que facilitará que se propongan ideas generadoras de cambio y que contribuyan con un valor agregado a la sociedad y Universidad.
- vi. El Cuerpo Directivo de Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio deberá facilitar la promoción del Observatorio RSE – ESPE, sea mediante la difusión de su importancia, alianzas estratégicas

u otros mecanismos que se consideren idóneas para lograr que las empresas faciliten el acceso a la información.

7.3.Discusión

Un observatorio determinado como un espacio donde su principal fin es detectar, recopilar, categorizar y difundir la información para una mejor toma de decisiones sobre aspectos específicos, en este caso sobre RSE, requiere de un trabajo conjunto entre varios sujetos (universidad, sociedad y empresas), donde la academia busca ser el nexo entre los dos últimos sujetos, por lo que se planteó una base guiada por principios legales y de organización, que facilite la construcción de este nexo.

La conformación del Observatorio RSE – ESPE, es el punto de partida que buscará incorporar más temas o líneas de investigación que complementen no solo el estudio de responsabilidad social empresarial, sino también temas de gestión, talento humano, calidad, TIC, entre otros, por lo que es de vital importancia mantener el vínculo entre los sujetos lo que permitirá contribuir a la sociedad con información relevante, así como también implementar más procesos claves que guiarán el funcionamiento del Observatorio en la ESPE y ampliarán su objetivo o su razón de ser.

REFERENCIAS:

- Alshaboul, M. (2012). *Los recursos tecnológicos y las tecnologías de información y la comunicación aplicadas a la educación especial en Ammán (Jordania)*. Granada: Editorial de la Universidad de Granada. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/20932923.pdf>
- American National Standards Institute. (2017). Obtenido de <https://www.ansi.org/>
- Angulo, N. (abril- junio de 2009). ¿Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones? *Innovación Educativa*, 9, 5-17. Recuperado el 27 de septiembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/1794/179414895002.pdf>
- Argandoña, A. (2012). Otra definición de responsabilidad social. *IESE business school*. Obtenido de http://www.iese.edu/en/files/catedra%20abril_tcm4-79450.pdf

- Arroyo, N. (Julio - Diciembre de 2005). Observatorio del Libro y la Lectura en extremadura: un año de experiencia. *Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos (AABADOM)*, 17 - 21. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/9628/1/AABADOMObservatorio060308.pdf>
- Atahuichi, D., Velásques, I., Espada, J., & Arzabe, L. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial RSE*. Bolivia: Konrad Adenauer Stiftung. Obtenido de http://www.kas.de/wf/doc/kas_43659-1522-1-30.pdf?160506194140
- Barone, S. (2009). *Las estructuras organizacionales: cultura, principios y modelos para la innovación*. Santo Domingo, República Dominicana: Corripio. Obtenido de http://www.feyalegria.org/archivos/file/EstructurasOrganizacionales_BaroneSabina2009.pdf
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Imprenta Berekintza. Obtenido de <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagegestionprocesos.pdf>
- Ben, J. (2013). Utilidades de los Observatorios Culturales. *Revista para el análisis de la cultura y el territorio*, 79-89. Obtenido de <file:///C:/Users/USERPC/Downloads/2007-7387-1-PB.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson. Obtenido de <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvUFpFdUh1eEFCSU0/edit>
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the business man*. Iowa: Federal council of the churches of Christ in America . Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ALIPAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=social%20responsibilities%20of%20the%20businessman&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjS_O7Yp6DVAhUJxCYKHXRUBwAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=social%20responsibilities%20of%20the%20businessman&f=false

- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos* (Vol. Cuarta edición). Santiago de Chile : Editorial Evolución S.A.
- Bunge, M. (2008). *Filosofía y sociedad* (Primera ed.). Mexico: Siglo XXI. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ftUz1u_deh8C&printsec=frontcover&dq=sociedad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjipNKbosjVAhWCPCYKHSp5BOcQ6AEIJTAA#v=onepage&q=sociedad&f=false
- Burbano, J. (2005). *Presupuestos: Enfoque de gestión, planeación y control de recursos* (Vol. 3). Obtenido de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2015/03/burbano-presupuestos-enfoque-de-gestic3b3n.pdf>
- Cardoso, G., & Carrión, G. (2015). *Economía y Finanzas Populares y Solidarias para el buen vivir en Ecuador*. (M. Maya, Ed.) Quito: Oxigenio Communication. Recuperado el 30 de abril de 2017
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw Hill. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Vol. Octava edición). México: McGraw - Hill. Recuperado el 12 de diciembre de 2017
- Comisión de las comunidades europeas. (2012). *Libro verde*. Bruselas. Obtenido de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)
- Concejo Metropolitano de Quito. (12 de noviembre de 2015). 3.1.8.1.1. Ordenanza metropolitana de responsabilidad social para el fomento del Distrito Metropolitano de Quito como un territorio sostenible y responsable. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/12/ORDM-084-Responsabilidad-Social-para-el-Fomento-del-DMQ.pdf>

Concejo Metropolitano de Quito. (3 de octubre de 2016). Ordenanza metropolitana que establece el sistema de manejo ambiental del Distrito Metropolitano de Quito. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de http://www.quitoambiente.gob.ec/ambiente/images/Secretaria_Ambiente/Documentos/calidad_ambiental/normativas/1.%20ORDENANZA_METROPOLITANA_QUE_ESTABLECE_EL_SISTEMA_D_871.pdf

Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui. (16 de julio de 2013). Ordenanza No. 014 - 2013. Pichincha, Ecuador.

Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior del Ecuador. (27 de junio de 2012). Estatuto orgánico de gestión por procesos del CEAACES. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/01/organico-CEAACES.pdf>

Constitución de la República del Ecuador . (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Cuadra, P. (2011). *Administración I: Guía de estudio*. Costa Rica: Promade. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35639597/GE0451_Administracion_I_-_2011_-_Ciencias_Economicas.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1515421126&Signature=1U2IXIUt00qQObXUiTk4au2OYkI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20file

Cué, J. (03 de agosto de 2016). Las clasificaciones de las investigaciones científicas. *Ecós de la Academia*. Obtenido de <http://www.utn.edu.ec/ecos/index.php/2016/08/03/las-clasificaciones-de-las-investigaciones-cientificas/>

- Cuervo, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*. Obtenido de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Deloitte. (2015). *La Responsabilidad Corporativa; factor estratégico para el crecimiento económico*. Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitte-analytics/Estudios/RSC.pdf>
- Deloitte. (2016). *La Responsabilidad Social (RS) como modelo de negocio*. Deloitte & Touche Ecuador Cia. Ltda. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/energy-resources/Estudio%20RCS%202016.pdf>
- Díaz, R. (2014). *Jefe por primera vez, formación de liderazgo empresarial*. Lima , Perú: Editorial Macro. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=yNslDwAAQBAJ&pg=PT82&lpg=PT82&dq=Un%20manual%20es%20una%20recopilaci%C3%B3n%20en%20forma%20de%20texto%2C%20que%20recoge%20en%20una%20forma%20minuciosa%20y%20detallada%20todas%20las%20instrucciones%20que%20se%20deben%20>
- Duhalt, M. (1968). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM México.
- EcuRed. (2017). *Comunidad*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Comunidad>
- Enjuto, N. (2010). *Observando Observatorios ¿Nuevos agentes en el tercer sector?* Madrid. Obtenido de <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/observando-observatorios.-nuevos-agentes-en-el-tercer-sector.pdf>
- Escamilla, S., Jiménez , I., & Prado, C. (2013). *La responsabilidad social empresarial, una forma de crear valor*. Madrid: Académica Española.

- Escuela Politécnica Nacional. (2017). *Observatorio Astronómico*. Obtenido de Observatorio Astronómico: <http://www.epn.edu.ec/observatorio-astronomico-quito-detalle/>
- Federaciones Departamentales de Empresarios de Cochabamba. (2017). *Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial: <http://rse.org.bo/web/presentacion/>
- Filomusi, F. (2014). *Enciclopedia jurídica*. Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/estatuto/estatuto.htm>
- Gallardo, D. (2013). Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el pexito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Universia Business Review*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/433/43328033001/>
- García, M. (2008). *Planeación de estrategias de mercadotecnia interna para la empresa de servicios grúas y asistencia Guadalupe*. Puebla. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/garcia_c_ml/capitulo2.pdf
- García, M. (2009). Los macro-procesos: Un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana. *Pensamiento y gestión*, 27, 162-200. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n27/n27a06.pdf>
- Global Reporting Initiative . (2017). *Global Reporting Initiative GRI*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>
- Gobierno de El Salvador. (2015). *Unidad de indicadores*. Obtenido de http://www.elsalvadorcompite.gob.sv/portal/page/portal/ESV/Pg_Unidad_Indica
- Goodstein, L., Nolan, T., & Pfeiffer, W. (1998). *Planificación estratégica aplicada*. Colombia: McGraw Hill. Obtenido de <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/planeacion-estrategica-aplicada.pdf>

- Grajales, T. (27 de marzo de 2000). *tgrajales*. Obtenido de tgrajales: <http://tgrajales.net/invesdefin.pdf>
- Instituto Ethos. (2016). *Instituto Ethos de Responsabilidad Social y Empresas*. Obtenido de Instituto Ethos de Responsabilidad Social y Empresas: <http://www3.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/#.WYsefFHjIV>
- Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. (2011). *La función social de los observatorios. El caso del observatorio latinoamericano de la administración pública*. México. Obtenido de <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/praxis154.pdf>
- International Federation Library Associations and Institutions. (2007). *Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada ISBD*. Obtenido de https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/isbd/isbd-cons_2007-es.pdf
- Jáuregui, R., Martínez, V., & Torme, A. (2011). *Responsabilidad social empresarial: Ideas y reflexiones*. España. Obtenido de <http://www.ceim.es/upload/File/publicaciones/responsabilidadSocialEmpresarial/files/web%20responsabilidad.pdf>
- Lascurain, L., García, C., & Sanz, E. (2011). Creación de un observatorio para evaluar la actividad científica del Sistema Universitario. *EDICIC*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3866657.pdf>.
- Ley de propiedad intelectual. (2006). Ley de propiedad intelectual. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec031es.pdf>
- Ley de seguridad social. (2001). *Ley de seguridad social*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- Ley orgánica de participación ciudadana. (2010). *Ley orgánica de participación ciudadana*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/10/DynamicPDF-1.pdf>

- Martínez, D., & Milla, A. (2007). *La elaboración del plan estratégico y su implementación a través del cuadro de mando integral*. España: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/La_elaboracion_del_plan_estrat%C3%A9gico_a_t.html?id=WnHYrdgYGmcC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ministerio de Educación Perú. (2017). *Educación Ambiental*. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/educacion-ambiental/ambiental/enfoque_ambiental.php
- Molina , M., Ospina, D., López, A., & Ríos, C. (Julio-Diciembre de 1999). Gestión por procesos en las unidades de información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 22, 11-31. Obtenido de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/10102/9303>
- Montoya , B., & Martínez, P. (2012). *Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. México: Diseño editorial. Obtenido de http://www.kas.de/wf/doc/kas_37565-1522-4-30.pdf?140425034037
- Moran, Á. (2013). *Métodos y Herramientas para mejorar la liquidez en Pymes dedicadas a la comercialización de artículos para fiestas y del hogar*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3140/1/T-UCSG-POS-MAE-54.pdf>
- Moreno, G. (2015). Una aproximación al concepto de observatorio social. *Cultura educación y sociedad*, 6 (1), 79-108.
- Moyares, Y., & Infante , M. (2015). Caracterización de los observatorios como plataformas para la gestión de la Vigilancia Tecnológica en el sector de la Educación Superior. *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 1(13), 11-27. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/823/82346016002.pdf>

- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica* (Segunda ed.). Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=LyqG6yzMNnsC&pg=PA99&dq=stakeholders+definicion+espa%C3%B1ol&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi9sd3o6bPVAhWD3SYKHWt4As0Q6wEIKzAB#v=onepage&q=stakeholders%20definicion%20espa%C3%B1ol&f=false>
- Observatorio de la Política Fiscal . (2008-2016). *OPF Observatorio de la Política Fiscal* . Obtenido de OPF Observatorio de la Política Fiscal : <http://www.observatoriodefiscal.org/>
- Organizaciones de la sociedad civil. (2017). *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa: <http://observatoriorsc.org/>
- Orozco, J. (2010). Responsabilidad social empresarial ¿Qué significa? *Revista panorama económico*(18). Obtenido de <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/409>
- Ortega, C. (2010). *Observatorios Culturales* (Vol. Primera edición). Barcelona: Editorial Ariel.
- Pacto Global Red Ecuador. (2017). *Pacto Global Red Ecuador*. Obtenido de Pacto Global Red Ecuador: <http://www.pactoglobal-ecuador.org/about/>
- Páez, M., & Beltrán, S. (21 de marzo de 2017). Diseño de un sistema de información para el observatorio rural de los doctorados de agrociencias y educación de la Universidad de la Salle. Bogotá. Obtenido de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/20874/33121751_2017.pdf?sequence=1
- Paladino, M. (2006). Responsabilidad de la empresa y el empresario en la sociedad. *PAD Revista de egresados*. Obtenido de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/paladino.pdf>

- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodolog3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Peraita, C. (29 de octubre de 1992). *El enfoque económico del comportamiento humano*. Obtenido de https://elpais.com/diario/1992/10/29/economia/720313209_850215.html
- Perdiguero, T., & García, A. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial*. Barcelona: Impremta Palacios, SL. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=aUJcjh0o-v8C&oi=fnd&pg=PA9&dq=libros+de+responsabilidad+social&ots=wsXIbFXc1D&sig=RIX41pY37S_8stWj_QUC44t4BoU#v=onepage&q=libros%20de%20responsabilidad%20social&f=false
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2011-2017). *Observatorio cambios políticos América Latina OCPAL*. Obtenido de Observatorio cambios políticos América Latina OCPAL: <http://www.puce.edu.ec/portal/content/Informaci%EF%BF%BDn%20Genera1/586?link=oln30.redirect>
- Red de observatorios académicos. (2017). *Red de observatorios académicos*. Recuperado el 14 de noviembre de 2017, de Red de observatorios académicos: <https://www.cedia.edu.ec/es/red-de-observatorios>
- Red Integrarse. (2017). *CERES Consorcio Ecuatoriano par la Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://www.elearning.redceres.org/client/course.php?ci=1>
- Red nacional de investigación y educación del Ecuador. (2017). *REDCEDIA*. Obtenido de REDCEDIA: <https://www.cedia.edu.ec/es/>
- Reglamento del Honorable Consejo Universitario y otros Cuerpos Colegiados de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. (3 de septiembre de 2014).

Sangolqui, Pichincha, Ecuador. Obtenido de expedido con Orden de Rectorado 2014-231-ESPE-a-3

Rivera, R. (octubre de 2011). Metodología para la creación de observatorios de desarrollo económico local para la toma de decisiones. El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/5849/1/TESIS%20PARA%20IMPRIMIR%202014.pdf>

Sanabria, J., & Cubillos, M. (2014). Observatorio en emprendimiento: Una postura desde la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad de la Salle. *Revista de la Universidad de la Salle*. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1r2cPIL_jecJ:https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/download/3229/2573+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Senlle, A. (2003). *Evaluar la gestión y la calidad: Herramientas para la gestión de calidad y los recursos humanos*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 200 S.A. Recuperado el 2017 de diciembre de 12

Serna, H. (2010). *Gerencia Estratégica* (Vol. décima). Bogotá, Colombia: Panamericana formas e impresos S. A. Obtenido de https://kupdf.com/download/gerencia-estrategica-humberto-serna-gomez_59c8183808bbc584156872dc_pdf

Sesento, L. (2008). Modelo sistémico basado en competencias para instituciones educativas públicas. *Eument. net*. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html

Universidad Andina Simón Bolívar / Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2017). *Observatorio de Justicia Constitucional*. Obtenido de Observatorio de Justicia Constitucional: <http://www.uasb.edu.ec/web/observatorio-de-justicia-constitucional-del-ecuador/inicio>

Universidad Andina Simón Bolívar. (2017). *Observatorio de la pequeña y mediana empresa*. Obtenido de Observatorio de la pequeña y mediana empresa: http://portal.uasb.edu.ec/contenido_centro_programa.php?cd_centro=15

- Universidad Andina Simón Bolívar. (2017). *Observatorio Regional de Salud y Ambiente*. Obtenido de Observatorio Regional de Salud y Ambiente: <http://saludyambiente.uasb.edu.ec/inicio>
- Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE. (2015). *Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE*. Sangolqui, Pichincha , Ecuador . Obtenido de <http://sege.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/01/Estatuto-UFA-Codificado.pdf>
- Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE. (2015). Reglamento del sistema de investigación de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE. Quito. Obtenido de <http://sege.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2015/11/Reglamento-Sistema-Investigaci%C3%B3n-UFA.pdf>
- Universidad de Murcia. (2016). *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa en PYMEs de Murcia*. Obtenido de Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa en PYMEs de Murcia: <http://www.um.es/rscpymes/>
- Universidad Nacional de Chimborazo UNACH. (2016). *Observatorio de Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico*. Obtenido de Observatorio de Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico: <http://investigacion.unach.edu.ec/oicdt.php>
- Universidad Técnica de Ambato. (2017). *Observatorio económico y social de Tungurahua*. Obtenido de Observatorio económico y social de Tungurahua: <http://blogs.cedia.org.ec/obest/>
- Universidad Tecnológica Equinoccial UTE. (2017). *Observatorio de Turismo UTE Ecuador* . Obtenido de Observatorio de Turismo UTE Ecuador : <https://www.observatorioturismoute.com/>
- Universidades Católicas de América Latina y el Caribe (RED-OSAL). (2016). *Red de Observatorios Sociales*. Obtenido de Red de Observatorios Sociales: <http://www.oducal.com/web/redesestudio/redobservatorio>
- Vallejo , A., Echavarría, M., & Uribe , M. (2008). Observtorios y redes de cooperación internacional. *Revista de negocios internacionales*. Obtenido de

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8jchliHFtLgJ:publicaciones.eafit.edu.co/index.php/rni/article/download/304/307+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

Villarroel, S. (marzo de 2002). Proyecto educativo institucional, marco legal y estructura. Chile. Obtenido de

<https://www.google.com.ec/search?q=Un+reglamento+interno+es+el+conjunto+ordenado+de+normas+t%C3%A9cnicas+que+regulan+la+estructura%2C+el+funcionamiento+y+vinculaciones+de+los+distintos+estamentos+del+establecimiento+educacional%2C+y+los+derechos+y+deberes>

Vincular, C. (Dirección). (2011). *Descripción ISO 26000* [Película]. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=rsQ_IM9vrwQ

Walteros , Y. (2015). Los Observatorios en las Ciencias políticas y administrativas. *Revista polémica- Escuela superiores de administración pública ESAP*, 78-116. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2015/08/4.pdf>

Zambrana, H. (2015). Responsabilidad Social Empresarial Corporativa. *Científica Tecnia*. Obtenido de <http://revistas.uni.edu.pe/index.php/tecnia/article/view/49/233>