

ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL QUE PARTICIPAN EN PROYECTOS DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL.

CASO DE ESTUDIO: FUNDACIÓN NIÑEZ INTERNACIONAL  
GUAYAQUIL.

Proyecto Integrador realizado por:

AREVALO NUQUES JOSE FERNANDO

ABRIL OCHOA XAVIER OSWALDO

**Presentado a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la  
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)**

**Previa a la obtención del Título de:**

**INGENIERO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Director de Proyecto: MSc. Milton Paredes.

Septiembre 2017

## **RESUMEN**

La pobreza en el Ecuador es uno de los principales factores económicos que marcan la situación actual del país y es uno de los principales medidores a tomarse en cuenta al momento de medir el desarrollo de una nación. En base a este contexto existen fundaciones sin fines de lucro creadas con el objetivo de ayudar a resolver esta problemática social.

El objeto de estudio de este proyecto de titulación está enfocado en la situación presentada en la ciudad de Guayaquil, que, a través de una indagación entre las empresas del sector privado, en la cual se busca conocer cuál es la situación actual de estas empresas y el apoyo que brindan a fundaciones para resolver la problemática social antes mencionada. Este apoyo que los sectores sociales vulnerables reciben por parte de fundaciones y empresa privada es conocido como Responsabilidad Social [RS].

Para lograr resultados más acordes a la realidad, se ha decidido trabajar considerando el caso de la Fundación Niñez Internacional, o Children International conocida a nivel mundial, la cual busca conocer que empresas del sector privado estarían dispuestas a colaborar, brindando cualquier tipo de apoyo, en los distintos proyectos que la fundación ejecuta en bienestar de los menos favorecidos.

En la búsqueda de lograr alcanzar los objetivos establecidos en el actual proyecto de titulación se ha decidido trabajar bajo las reglas y normas de la metodología Design Thinking [DT] debido a que sus características se han considerado como las más óptimas para la realización y culminación de la investigación que la fundación Niñez Internacional nos ha encargado.

## ABSTRACT

Poverty in Ecuador is one of the main economic factors that mark the current situation of the country and is one of the main meters to be taken into account when measuring the development of a nation. Based on this context there are non-profit foundations created with the aim of helping to solve this social problem.

The study goal of this project of graduation is focused in the situation presented in Guayaquil - Ecuador, that, through an investigation between the companies of the private sector, in which it is seek to know what the current situation of these companies and the support that they give to foundations to solve the social problematic mentioned above. This support that the vulnerable social sectors receive from foundations and private companies is known as Social Responsibility.

In order to achieve results more in line with reality, it has been decided to work on the case of *Fundación Niñez Internacional*, or Children International, worldwide known, which seeks to know which private sector companies would be willing to collaborate, providing any kind of support, in the different projects that the foundation executes in welfare of the less favoured.

In the quest to achieve the objectives set in this project, it has been decided to work under the rules and standards of the methodology Design Thinking [DT] because their characteristics are considered as the most optimal for the accomplishment and completion of the investigation that the Children International Foundation has entrusted with the authors.

## **DEDICATORIAS**

Le dedico este proyecto primeramente a Dios por brindarme la fortaleza, dedicación y persistencia que necesitaba para lograr cumplir un objetivo tan importante en mi vida.

También les dedico el presente proyecto de titulación a mis padres quienes han sido un ejemplo de superación, de constancia en cada día y por ser mis guías en un camino lleno de retos y obstáculos que me han convertido en la persona que soy hoy en día.

Finalmente, les dedico a mis maestros quienes a través de sus diferentes enseñanzas y consejos acerca de la vida profesional, me han formado para estar listo en afrontar el mundo laboral y convertirme en un profesional exitoso.

*José Fernando Arévalo Nuques.*

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios y a mi familia, al todo poderoso por brindarme la sabiduría necesaria para llevar a cabo la realización de este proyecto y por guiarme con su palabra de fortaleza. A mis padres por su apoyo incondicional que nunca me hizo falta pese a las adversidades. A mis hermanas por brindarme su compañía, amistad y consejos.

*Xavier Oswaldo Abril Ochoa.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a Dios, a mis padres, a mis abuelos y resto de familiares quienes me han apoyado de todas las formas posibles a lo largo de este camino de convertirme en un profesional.

Agradezco también de forma especial a mis maestros, tutores del proyecto y compañeros por el conocimiento y ayuda brindada a través de esta etapa.

***José Fernando Arévalo Nuques.***

Agradezco a mi familia por siempre mantener fuerte el lazo de unión en todas las circunstancias de nuestra vida, gracias a ellos por ser mi fuente de inspiración. De igual manera agradezco a Dios, ya que él siempre ha estado ahí para brindarme la guía y sabiduría necesaria para llevar a cabo este proyecto.

Agradezco también a todos y cada uno de los maestros y compañeros de la Espol que tuve el gran gusto de conocer, gracias a ellos que son una gran fuente de inspiración, así como también agradezco a los departamentos de esta prestigiosa universidad que en algún momento pude colaborar, aportando un poco con mis conocimientos, desearles que sigan con esa gran labor y agradecerles por haberme brindado la oportunidad de ser parte de ese gran equipo de trabajo.

*Xavier Oswaldo Abril Ochoa.*

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponden exclusivamente; y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual.

---

Arévalo Nuques José Fernando

---

Abril Ochoa Xavier Oswaldo



## SIGLAS

ACORVOL	Asociación Coordinadora del Voluntariado del Guayas
ALESA	Almacenes Estuardo Sánchez S.A.
CAS	Centro de Atención Social
DT	Design Thinking
EP	Empresas Públicas
FNI	Fundación Niñez Internacional
INDUCALSA	Industria Nacional de Calzado S. A.
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
ISO	International Organization for Standardization
OECD	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
PIB	Producto Interno Bruto
RS	Responsabilidad Social
UBESA	Unión De Bananeros Ecuatorianos
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (United Nations International Children's Emergency Fund)
WSE	Wall Street English

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	ii
ABSTRACT .....	iii
DEDICATORIAS .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	vi
DECLARACIÓN EXPRESA .....	viii
SIGLAS .....	ix
TABLA DE CONTENIDO .....	x
LISTADO DE FIGURAS .....	xii
LISTADO DE TABLAS .....	xiii
1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Definición del Problema .....	1
1.2 Justificación del Problema .....	3
1.3 Objetivos .....	4
1.3.1 General .....	4
1.3.2 Específicos .....	4
2 DESARROLLO .....	6
2.1 Metodología .....	6
3 MARCO REFERENCIAL .....	10
3.1 Marco Teórico .....	10
3.2 Marco Legal .....	11
4 OBJETO DE ESTUDIO .....	13

4.1	Antecedentes.....	13
5	DESARROLLO METODOLOGÍA DESIGN THINKING.....	15
5.1	Idear .....	15
5.2	Prototipo.....	16
5.3	Validar .....	30
6	INVESTIGACIÓN.....	32
6.1	Herramientas.....	32
6.1.1	Cuestionario o Encuesta.....	32
6.1.2	Selección Informante .....	32
6.1.3	Información Necesaria .....	34
6.1.4	Estructura de la Encuesta .....	34
6.1.5	Formato de la Encuesta.....	35
6.1.6	Resultados .....	35
7	CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES.....	45
7.1	Conclusiones.....	45
7.2	Recomendaciones .....	46
	REFERENCIAS .....	47
	APÉNDICE A.....	48
	APÉNDICE B.....	52

## LISTADO DE FIGURAS

Gráfico 1. Fases de la Metodología .....	7
Gráfico 2. Recomendación de Colaboración Empresa-Fundación de Acuerdo a Distancia .....	22
Gráfico 3 Ruta óptima para movilización ALESA - CAS1 .....	23
Gráfico 4. Ruta óptima de movilización UBESA - CAS2.....	24
Gráfico 5. Ruta óptima de movilización Wall Street English Samborondón – CAS2 ..	25
Gráfico 6. Ruta óptima de movilización INDUCALSA - CAS1.....	26
Gráfico 7. Conocimiento Responsabilidad Social.....	36
Gráfico 8. Programas Internos en Empresas.....	36
Gráfico 9. Ramas de Responsabilidad Social.....	37
Gráfico 10. Grupos de Voluntariado.....	38
Gráfico 11. Colaboración con Fundaciones.....	38
Gráfico 12. Temas a Apoyar.....	39
Gráfico 13. Factores de desaprobación.....	40
Gráfico 14. Destinación de Presupuesto.....	40
Gráfico 15. Intención de Colaboración a Corto Plazo.....	41
Gráfico 16. Intención de colaboración con la fundación Niñez Internacional.....	42
Gráfico 17. Programas de la fundación que apoyan las empresas.....	43
Gráfico 18. Método de apoyo por parte de las empresas a la fundación.....	43

## **LISTADO DE TABLAS**

Tabla 1. Marco de resultados de programas. ....	14
Tabla 2. Información de Colaboración Empresas con la Fundación .....	19
Tabla 3. Recomendación de Colaboración Empresa-Fundación de Acuerdo a Distancia .....	21
Tabla 4. Cronograma y clasificación de ayuda de las organizaciones.....	28
Tabla 5. Población Meta. ....	32
Tabla 6. Estructura de la Encuesta.....	34

# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 Definición del Problema

La pobreza en el Ecuador es uno de los principales factores económicos que marcan la situación actual del país y es uno de los principales medidores a tomarse en cuenta al momento de medir el desarrollo de una nación. Los derechos humanos se violan no solo por el terrorismo, la represión, los asesinatos sino también por la existencia de condiciones de extrema pobreza y estructuras económicas injustas que originan las grandes desigualdades (Papa Francisco, 2016).

En el Ecuador, el índice de pobreza es del 25.35% (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC], 2016) lo equivalente a aproximadamente 4 millones de ecuatorianos. Dentro de la ciudad de Guayaquil dicho índice de pobreza alcanza niveles del 8.53% (INEC, 2016), lo cual permite observar una notoria y considerable diferencia con respecto al indicador a nivel nacional. La diferencia se puede atribuir a los trabajos en conjunto que organizan municipios, empresas privadas y fundaciones.

Las organizaciones privadas con fines de lucro apoyan la responsabilidad social [RS] comunitaria de distintas maneras. Estas organizaciones pueden entregar los productos que fabrican o los servicios que brindan de forma gratuita a centros de atención para gente de bajos recursos, pueden realizar donaciones monetarias, elaborar sus propios programas de responsabilidad social o trabajar junto a fundaciones en los programas de desarrollo que estas puedan llegar a presentar.

El objetivo de las fundaciones es buscar o promover el bien común de una sociedad incentivando y desarrollando sus aspectos sociales, educacionales, culturales y todas las actividades filantrópicas y de beneficencia pública (Asociación Empresarial Integral, 2011).

La fundación Niñez Internacional actúa en beneficio de los jóvenes de la ciudad de Guayaquil con sus proyectos de ayuda social. La mayoría de las fundaciones, trabajan con las donaciones o patrocinios externos que reciben de terceras personas, sin embargo, su búsqueda de nuevos patrocinadores se ve obstaculizada por la falta de una base de datos sobre programas y fondos de responsabilidad social.

La fundación Niñez Internacional carece de un estudio previo que determine cuáles son las empresas dentro de la ciudad de Guayaquil y de sus alrededores que apoyan o promueven la responsabilidad social en el ámbito comunitario. La falta de dicho estudio no le permite a la fundación poder evaluar futuros proveedores que posean interés en apadrinar alguno de los extensos programas establecidos por la fundación; o que, a su vez, anhelan apadrinar niños en particular y así que estos puedan obtener beneficios de su apoyo.

Por otra parte, la fundación Niñez Internacional desconoce la ubicación de muchas empresas que brindan su apoyo a la comunidad o aspiran poder realizarlo a través de los programas que desarrollan algunas fundaciones. Sin embargo, al conocer la cercanía geográfica de estas empresas con alguno de los centros de Niñez Internacional, la Fundación considera que será capaz de crear estrategias que le permitan eliminar el factor distancia como un impedimento logístico para promover o apoyar la responsabilidad social de manera conjunta y participativa.

Por tales motivos la Fundación considera necesario realizar un estudio de las principales empresas que se encuentren en sectores cercanos a sus centros de ayuda en los sectores de Guayaquil, Vía Daule y Vía Samborondón. Adicionalmente, la fundación requiere que dicho estudio revele las empresas que se encuentran realizando proyectos de responsabilidad social comunitaria dentro de la ciudad de Guayaquil, determinar bajo qué líneas están trabajando dichas empresas y cuál es el enfoque que principalmente buscan.

De igual manera, se necesita conocer si tienen presupuestos asignados para hacer estas contribuciones y también saber cuáles son las políticas internas de cada una de estas instituciones en cuanto a responsabilidad social se refiere. Estas políticas deberán ser respaldadas con alguna reglamentación gubernamental que promueva o incentive el apoyo a la responsabilidad social que se efectúe ya sea apoyando a una fundación ajena a la organización, o bajo proyectos internos de cada una de las empresas u organizaciones. Este estudio se verá reflejado en una propuesta de planificación anual que se presentará a fundación y que intentará determinar cómo ésta puede, en conjunto con el sector privado, desarrollar o potenciar programas de impacto social en los sectores vulnerables de la ciudad de Guayaquil.

## **1.2 Justificación del Problema**

El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible y mundialmente, las organizaciones, y sus grupos de interés, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable (Norma ISO 26000,2010)

Dado la falta de conocimiento por parte de la fundación Niñez Internacional acerca de cuál sea el grado de participación de las empresas de la ciudad de Guayaquil en cuanto a desarrollo de programas de RS se refiere, es importante realizar un estudio el cual permita empatizar con las empresas del sector, indistintamente su tamaño o a la actividad que se dediquen, para saber si participan en algún proyecto de responsabilidad social actualmente.

En caso de que dichas empresas no posean o pertenezcan a algún programa de esta naturaleza, saber cuán disponibles o que tan de acuerdo estarían en apadrinar alguno de los proyectos de la fundación Niñez Internacional. Con el estudio realizado, la fundación tendrá una gama más amplia de cuáles son las empresas que poseen un alto potencial de convertirse



en futuros proveedores o padrinos de sus proyectos que ayudarán a beneficiar a más usuarios y de ser posible abarcar un mayor espacio de zonas vulnerables.

Es importante mencionar que las compañías o empresas que por iniciativa propia tengan recursos asignados para RS dentro de la ciudad de Guayaquil, de forma monetaria o por contribuciones de bienes o servicios, serán las más atractivas ante la fundación debido a que promueven un pensamiento y visión similar de la importancia de la retribución hacia los grupos sociales menos favorecidos que habitan en nuestra ciudad a través de la mejora de sus condiciones de vida.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 General**

Determinar una propuesta colaborativa de planificación anual de desarrollo o potenciamiento de programas de responsabilidad social entre empresas del sector privado de la ciudad de Guayaquil y la Fundación Niñez Internacional a través de la metodología Design Thinking.

#### **1.3.2 Específicos**

- Demostrar si entre las empresas investigadas que contribuyen a la responsabilidad social, cuentan con presupuesto anual determinado para desarrollarla e investigar la RS.
- Establecer una propuesta de planificación anual, entre las empresas que están dispuestas a colaborar, a través de distintas variables de estudio como

ubicación, cantidad de empleados, tipos de programas que realizan y beneficiarios a atender.

- Incluir un cronograma de trabajo en la que se muestre las distintas empresas dispuestas a colaborar con la institución incluyendo las posibles fechas y de igual manera con que insumos estos aportarían.

## 2 DESARROLLO

### 2.1 Metodología

En la búsqueda de lograr alcanzar los objetivos establecidos en el actual proyecto de titulación se ha decidido trabajar bajo las reglas y normas de la metodología Design Thinking [DT] debido a que sus características se han considerado como las más óptimas para la realización y culminación de la investigación que la fundación Niñez Internacional nos ha encargado.

“Es una disciplina que usa la sensibilidad y métodos de los diseñadores para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible y con lo que una estrategia viable de negocios puede convertir en valor para el cliente, así como en una gran oportunidad para el mercado” (Brown, 2013)

La metodología DT es una herramienta diseñada para la generación continua de ideas innovadoras que centra su eficacia en lograr entender y solucionar necesidades o problemas de los usuarios. Esta metodología trabaja con un proceso en el que se le añade valor a cinco características diferenciales que son las siguientes:

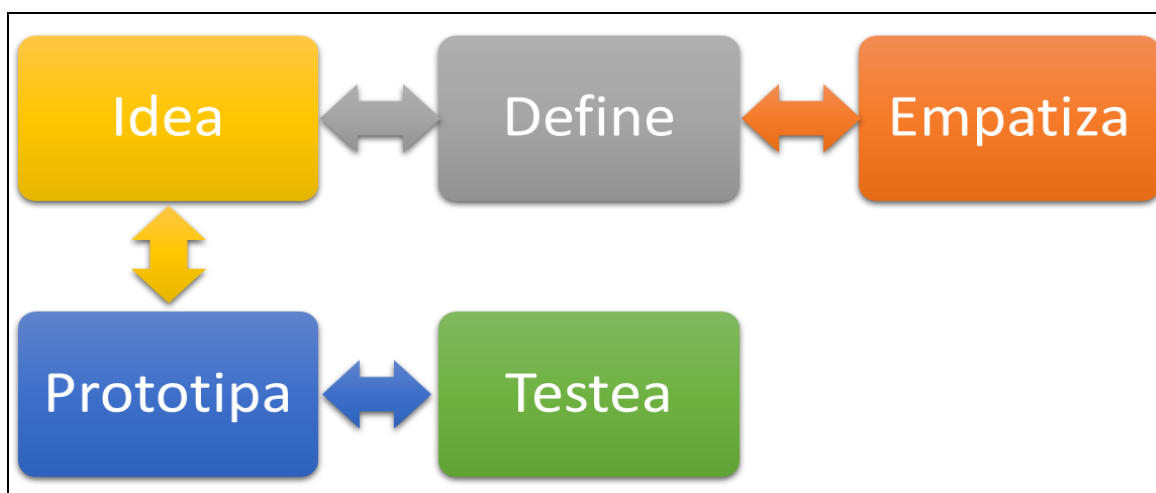
- Generación de empatía
- Trabajo en equipo
- Generación de prototipos
- Atmósfera de trabajo lúdica
- Creación de gran contenido visual

La metodología DT empatiza con las necesidades o problemas que sus usuarios puedan llegar a tener en busca de una solución; independientemente del problema o necesidad que se esté tratando, la interacción con personas siempre estará presente si se busca llegar a un éxito.

La aportación de cada miembro del grupo con respecto a ideas o habilidades es importante, así como la generación de prototipos continuos que permitan la identificación de fallos durante el proceso y que permitan tener un resultado final sin ellos.

El proceso de la metodología DT está compuesto de cinco etapas que no necesariamente son lineales y que permiten al usuario retroceder o adelantar etapas en el momento que lo considere oportuno como se mostrara en el gráfico 1. Dicha característica le permite recolectar información que considere oportuna o desechar la que no aporte a la solución.

**Gráfico 1. Fases de la Metodología**



Fuente: Design Thinking 2017  
Elaborado por: Autores

A través de este proceso, el investigador puede comprender de mejor manera la forma en la que dicha necesidad afecta al usuario, recopilando de mejor manera la información que requiera para estructurar el problema de origen. La información recopilada permitirá idear un determinado número de opciones, sin descartar ni omitir alguna por complicada que pueda

parecer, que puedan llegar a convertirse en potenciales soluciones para el problema que se desea solucionar.

La etapa de prototipo busca volver real todas aquellas ideas que surgieron como posibles soluciones que permita al investigar palpar posibles fallas o errores dentro de cada una para ser mejoradas o refinadas antes de llegar a una solución final. Durante las pruebas o testeos, junto con el usuario o beneficiario, se observará la aplicación de estas alternativas para su evaluación. Se revisará su completa adhesión a las posibilidades del usuario y posibles mejoras, fallos o carencias que se deban corregir para finalmente ser aceptadas como solución al problema.

Una vez establecida y descrita la metodología con la cual se va a proceder en la presente investigación, se dará a conocer el plan a seguir de nuestra parte para lograr los resultados deseados en este proyecto. La fundación Niñez Internacional nos entregó una base de datos elaborada previamente en la cual constan los nombres de empresas y personas naturales con sus respectivos números telefónicos, correos electrónicos y la actividad comercial que realizan.

De este listado se discriminarán las empresas que no pertenezcan a la ciudad de Guayaquil debido a que las empresas de otras ciudades se encuentran fuera del objeto de estudio. Posteriormente, se procederá a la elaboración de una encuesta de forma objetiva través de la herramienta de Google Surveys que nos permita recaudar de mejor manera la información que ha sido requerida por la fundación para este proyecto.

Se redactará un correo de presentación explicando los motivos del mismo junto con la información requerida para comprobar su veracidad y se adjuntará el link de la encuesta elaborada previamente. Se enviará este correo a todos los contactos establecidos en la base de

datos proporcionada por la fundación esperando una pronta y positiva respuesta de la mayoría de los miembros.

Se discriminará nuevamente la base seleccionando cien empresas de acuerdo al sector comercial que pertenecen y a su tamaño corporativo debido a que poseen una mayor capacidad económica que les permite ajustarse de mejor manera a los programas de Niñez Internacional. Se les proporcionará un seguimiento personalizado a través de llamadas telefónicas a sus representantes para asegurar tener sus resultados a la encuesta y verificar el interés de estas empresas en formar vínculos con la fundación.

Adicionalmente, se tabularán los resultados de las encuestas para clasificar a las empresas con disponibilidad de realizar trabajos con la fundación de acuerdo a la cercanía de estas con respecto a los distintos centros de ayuda de la fundación Niñez Internacional.

### 3 MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 Marco Teórico

La responsabilidad social tiene sus raíces más antiguas en la caridad cristiana y la filantropía. Desde entonces ha sido una práctica que se ha llevado a cabo de manera paralela al Estado. En sus versiones más modernas, como la creación de valor compartido, sigue manteniendo esa autonomía y su motor principal las leyes del mercado. Además, un criterio bastante difundido es que si alguna medida es obligatoria entonces ya no es responsabilidad social y en este contexto, definir el rol del estado es complejo (Yturralde, 2014).

En 2010 el Pacto Global de las Naciones Unidas publicó un estudio donde distinguía 4 formas en las que los gobiernos pueden intervenir en la RS (Yturralde Torres , 2014):

- A. Despertar la conciencia: Los instrumentos de sensibilización son necesarios para difundir el concepto y los beneficios de la RS. El gobierno podría implementar la exoneración de impuestos para inversiones filantrópicas, crear plataformas para reconocer buenas prácticas, brindar capacitación y entrenamiento para PyMes y financiar investigaciones sobre RS.
- B. Creación de alianzas: Este es el corazón de las políticas públicas en RS, cuyas alianzas combinan la experiencia, competencia y recursos del sector público y privado, así como de otros actores sociales. El gobierno puede tomar el rol de iniciador, moderador o facilitador. En esta área se incluyen los diálogos *multistakeholders* y el acceso a fondos para proyectos estratégicos.
- C. Normas no vinculantes: Se refiere a incentivar el cumplimiento de ciertos requisitos que no son obligatorios por ley. Por ejemplo, los principios del Pacto Global o la guía de la Organización para la Cooperación y Desarrollo

Económico [OECD] para corporaciones multinacionales. Esta medida suele ser de rápida aplicación, flexible de acuerdo al área de interés y gozar de buena aceptación, a diferencia de las regulaciones legales. Además, el gobierno podría otorgar alguna ventaja competitiva a las empresas que se alineen a estos principios.

D. Mandatos legales: Normalmente son utilizados para imponer estándares mínimos en aspectos relevantes de la RS como la protección ambiental, lucha contra la corrupción y condiciones laborales. Los modelos cambian bastante entre países, dependiendo de su contexto socioeconómico.

E. Pese a que la RS se considera un tema voluntario, varios gobiernos han implementado leyes que obligan a las empresas a reportar sus actividades en esta materia para entablar relaciones público – privadas.

### **3.2 Marco Legal**

En Ecuador, un estudio reveló que el 70% de las empresas y entidades gubernamentales considera que el marco legal en algunos es algo favorable y en otros completamente favorable a la RS. Esto es un reflejo de los esfuerzos realizados por el gobierno nacional a través del Plan Nacional del Buen Vivir. Entre las iniciativas fomentadas se incluyen los sellos: Hace Bien y Hace Mejo del Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, que certifican a las empresas que cumplen con la ley, así como aquellas que van más allá e integran criterios de responsabilidad social dentro de su gestión.

Por otra parte, se cuenta con la Ordenanza Metropolitana No. 333 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito -basada en la ISO 26000-. Así mismo, se conformó la Red de



Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil, en alianza con el Ministerio de Relaciones Laborales, UNICEF y empresas privadas.

El Estado también puede fomentar la RS incorporando cláusulas éticas, sociales y ambientales para la contratación pública. Durante 2013, esta actividad fue equivalente al 12% del PIB y contó con cerca de 100.000 proveedores habilitados.

Otro campo grande para incidir son las Empresas Públicas [EP] pues el Estado cuenta con casi 30 en sectores como energía, hidrocarburos, medios de comunicación, fármacos, transporte, entre otros. Aquí, lo más importante es la imparcialidad con la que el Estado realice su función reguladora y fiscalizadora. En el país aún existe la percepción de que el gobierno no es igual de riguroso con las EP como lo es con las empresas privadas. Si se logra vencer esa tendencia, Ecuador avanzará a pasos agigantados hacia la RS pues las palabras ilustran, pero el ejemplo arrastra.

## **4 OBJETO DE ESTUDIO**

### **4.1 Antecedentes**

FUNDACIÓN NIÑEZ INTERNACIONAL [FNI], o Children International como se la conoce a nivel global, es una organización, sin fines de lucro, acreditada en Ecuador (Quito y Guayaquil) mediante Acuerdo Ministerial número 270 de fecha 7 de marzo de 1989; el mismo que fue publicado en el Registro Oficial el 31 de marzo de 1989. Fundación Niñez Internacional (Agencia Guayaquil), tiene dentro de su campo de actividades, la colaboración enfocada a niños y jóvenes de escasos recursos económicos; y, por ende, a todo el entorno familiar que se refiere a ellos a fin de tratar de mejorar las condiciones de vida del grupo social.

Entre los datos numéricos otorgados por la gerente de proyectos, la Sra. Laura Prada, resaltan los siguientes

- 24,716 apadrinados en Guayaquil
- 5,087 apadrinados en Durán
- Red de 1,000 voluntarios/as comunitarias
- 5 Centros Comunitarios (4 en Guayaquil y uno en Durán)

El principal objetivo de FNI es de preparar al niño o adolescente para que pueda salir de su ambiente de pobreza, es por esto que la fundación ha preparado el plan de objetivos estratégicos que se muestra en la tabla 1, siguiendo todo el proceso que en esta se presenta los niños podrán asegurar un mejor futuro para su entorno.

**Tabla 1. Marco de resultados de programas.**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Descripción</b>	<b>Resultado Inmediato</b>
<b><i>Mostrando conductas saludables</i></b>	Conductas saludables incrementadas asociadas con asuntos prioritarios de salud.	1. Conocimientos incrementados. 2. Actitudes mejoradas. 3. Autoeficiencia incrementada.
<b><i>Usando servicios de salud.</i></b>	Uso incrementado de los servicios de salud (servicios de atención médica, servicios dentales, medicamentos, rehabilitación nutricional y servicios médicos especializados) cuando sean necesarios	1. Disponibilidad de servicios de salud mejorada. 2. Asequibilidad a los servicios de salud mejorada. 3. Demanda para servicios de salud mejorada.
<b><i>Educado</i></b>	Finalización de la educación secundaria incrementada sin tener en cuenta la edad de graduación	1. Inscripciones escolares incrementadas. 2. Logro incrementado de resultados de aprendizaje identificados.
<b><i>Empoderado</i></b>	Número incrementado de jóvenes con las habilidades, conocimientos y responsabilidad social que les empoderan para ser agentes de cambio.	1. Habilidades de vida fortalecidas. 2. Responsabilidad social incrementada.
<b><i>Empleado</i></b>	Número incrementado de jóvenes con un trabajo remunerado.	1. Competencias atractivas para el mercado laboral incrementadas. 2. Habilidades laborales incrementadas para tener acceso al mercado laboral local.

Elaborado por: Autores

Los beneficiarios al culminar todo el proceso ya graduados, están en facultades de salir de la pobreza en la que se encuentren, cumpliendo así las expectativas de la fundación, que es la de erradicar este mal que afecta a países pobres o en vías de desarrollo. Alrededor del mundo existen muchos casos, uno diferente de otro, en el que apadrinados o niños que empezaron el plan de objetivos desde su etapa inicial y culminaron hasta lograr el último ciclo, han logrado un próspero cambio para sus vidas y las de sus comunidades.

## **5 DESARROLLO METODOLOGÍA DESIGN THINKING**

### **5.1 Idear**

Las reuniones que se han llevado a cabo entre la fundación beneficiaria del proyecto y los autores del presente trabajo de titulación han permitido recolectar la suficiente información para determinar específicamente cuáles son las necesidades que la organización desea cubrir, y con los cuales se han establecido los objetivos específicos del presente trabajo.

Para lograr alcanzar dichos objetivos se realizó una lluvia de ideas sin tomar en cuenta otros factores como tiempo o recursos, ya que esta etapa se concentra únicamente en buscar opciones sin determinar todavía si son factibles o no para el proyecto. A continuación, se presenta la idea principal creada para solucionar el problema de la fundación:

- Realizar un seguimiento a través de encuestas y llamadas telefónicas a un número determinado de empresas para conocer su interés en colaborar.

Se propuso esta idea a la fundación Niñez Internacional como indica la metodología aplicada debido a que era considerada la idea más fácil de elaborar de acuerdo a sus recursos y con certeza de que a través de ella se pueden cumplir los objetivos establecidos para este trabajo de titulación.

Entre la representante de la fundación Niñez Internacional y los autores de este trabajo se escogió, por conveniencia de ambas partes, la idea que debía ser puesta a prueba primeramente junto con la creación de un prototipo era aquella que involucraba la elaboración de una encuesta y seguimiento a través de llamadas telefónicas a un grupo de empresas.

Se elaboró una encuesta en borrador, antes de ser enviada a las empresas, en la cual se detectaron posibles mejoras en relación al pedido de datos demográficos, expresión de ideas, faltantes de actividades que realizaba la fundación, entre otras. Se siguieron los consejos de la

representante de la fundación y se realizaron los cambios respectivos mejorando significativamente la presentación y eficiencia de la posible recolección de datos.

Con las mejoras realizadas a la encuesta podríamos realizar un cruce de información más efectivo, identificar de mejor manera las empresas que estén interesadas en apoyar a la fundación y la manera más convenientes que ellos consideran de participar en los distintos programas de la fundación.

Adicionalmente, se pudo elegir un mejor programa encargado de administrar la encuesta, puesto que previamente se pensaba usar el programa *Monkey Survey* para enviar la encuesta y presente los resultados. Sin embargo, se analizó que el programa *Google Docs* permitía una más rápida elaboración de la encuesta en la web y otorgaba las herramientas necesarias para hacer una encuesta más dinámica e individual a la hora de presentar los resultados de la misma.

## **5.2 Prototipo**

Se redactó un correo de presentación para las empresas indicando el motivo del mismo y solicitando su ayuda llenando la encuesta que se había adjuntado mediante un link. Se envió el correo masivo junto con el link a todos los integrantes de la base de datos que la fundación Niñez Internacional nos proporcionó. Muchos de estos correos rebotaron inmediatamente debido a que diferentes direcciones electrónicas se encontraban mal registradas en la base de datos o, en otros casos, los correos ya no se encontraban en funcionamiento.

A pesar de que rebotaron un número considerable de correos [alrededor de 40] se esperó a que las empresas respondieran la encuesta y poco a poco las respuestas fueron llegando en el transcurso del primer día. Sin embargo, en el transcurso del segundo día de espera,

las respuestas fueron aún menores que el día anterior, hasta llegar el tercer día donde ninguna otra empresa respondió la encuesta.

Se decidió reenviar la encuesta a la base de datos, pero esto no provocó ningún cambio en el número de empresas que respondieron. Posteriormente, se realizó una reunión con la representante de la fundación en la cual se le comunicó lo que había sucedido con las encuestas; ella nos mostró un correo de queja de parte de una empresa que había recibido el departamento de sistemas de la fundación por el envío de esta encuesta, a la cual el departamento había respondido con un correo masivo a las empresas de la base de datos.

El correo ponía en duda la veracidad del que se había enviado con la encuesta no tomando responsabilidad y que probablemente se podía tratar de un virus que permita ingresar a la información interna de cada empresa. Por esta razón, decidimos desistir de los correos debido a que, a pesar de que se podía enviar un correo aclarando el tema, las empresas podían encontrarse recelosas a abrir el link por motivos de seguridad interna.

Se decidió avanzar con el proceso, se escogieron 100 empresas de la base de datos provenientes de distintos sectores comerciales, las de mayor tamaño corporativo. Una vez clasificadas las 100 empresas se inició el seguimiento a través de llamadas telefónicas en las cuales se buscaba recabar información de las empresas y buscar posibles alianzas junto con la fundación para que apoyen sus programas.

A través del seguimiento telefónico se pudo atraer el interés de las siguientes empresas que se encuentran a la espera del contacto oficial de la fundación para empezar a apoyarlos:

- Asociación Coordinadora del Voluntariado del Guayas - ACORVOL
- Almacenes Estuardo Sánchez S.A. - ALESA
- UBESA: Fundación Dale

- Wall Street English Samborondón – WSE Samborondón
- Industria Nacional de Calzado S. A. - INDUCALSA

A cada una de las empresas que se encuentran en el listado se les consultó acerca del programa que les gustaría apoyar o la forma en la que ellas se encuentran capacitadas de poder colaborar con la fundación. Con dicha información se ha creado la siguiente tabla que indica lo que aportará cada organización con su fecha de estimación de la entrega de recursos dependiendo de cada caso.

**Tabla 2. Información de Colaboración Empresas con la Fundación**

<b>Empresa u Organización</b>	<b>Forma de apoyo</b>	<b>Nombre de Contacto</b>	<b>Número telefónico o correo electrónico</b>
ACORVOL	La asociación está dispuesta a cooperar facilitando capacitaciones a los jóvenes acerca de temas como: buenos hábitos de salud, en todos sus ámbitos; liderazgo y responsabilidad social.	María Álava	2285398
ALESA	Dependiendo del programa que la fundación decida solicitar su apoyo, ALESA proveerá de los suministros que se encuentren dentro de su stock. Adicionalmente, apoyarán capacitaciones en aspectos de emprendimientos a los sectores beneficiarios para fomentar el liderazgo y la producción y generación de recursos desde los hogares.	Joseph Chávez	2322090
UBESA	La fundación Dale se compromete a colaborar con capacitaciones dirigidas por enfermeras acerca de salud sexual y enfermedades como el VIH.	Olga Andrade	0992116381
WSE	La organización estaría dispuesta a ceder un profesor durante los meses vacacionales (Marzo y Abril) el cual brinde clases de nivelación de inglés a niños entre 9 y 12 años 2 días por semana durante 1 hora diaria.	Diego Unda	0981841818
INDUCALSA	La empresa apoyará en la organización de charlas o capacitaciones acerca de temas de interés de la fundación. Principalmente desea apoyar en temas de educación artística; y además, en temas de emprendimiento laboral para que puedan iniciar talleres de calzado artesanal con un bajo costo inicial desde sus hogares o comunidades.	Juan Mario Vélez	2673444

Fuente: Investigación de mercado 2017  
 Elaborado por: Autores



La tabla presentada previamente nos ayudará a facilitar el entendimiento del trabajo realizado para este proyecto presentando los temas que está predispuesta cada empresa a abordar. Adicionalmente, se especifica si las empresas tienen una fecha determinada de entrega de sus recursos o si se encuentran a la espera del contacto oficial de la fundación para la coordinación de la entrega de estos.

Se consideró indispensable incluir el nombre y el número telefónico del contacto que se ha comunicado de cada empresa para facilitar a la fundación el conocimiento de a quién y cómo contactar en caso de decidir aceptar el ofrecimiento que cada una de las empresas cordialmente les ha hecho llegar.

La fundación Niñez Internacional cuenta con varios centros de atención médica que atienden a distintos beneficiarios dentro de la ciudad de Guayaquil. Dentro de estos centros, cuyas localizaciones serán detalladas a continuación, se proporciona atención médica, odontológica, además del desarrollo de los programas pertenecientes a la fundación detallados previamente.

- CAS 1 - Coop. Alberto Maldonado Mz. 06b solar 2
- CAS 2 - Coop. Francisco Jácome Ave. Juan Pablo II y Calle Pública
- CAS 3 - Bastión popular Bloque 1B Mz. 509 Sl.2
- Centro de Empleabilidad- Bastión Popular, etapa II, Bloque 6 Mz. 923 solar 1
- CAS 4 - Flor de Bastión y Paraíso bloque 6 etapa 1 Mz. 17 y 18
- CAS 5 - Coop. Estrella de Belén, Mz. 5A

Se clasificaron las empresas interesadas en colaborar con alguno de los programas de la fundación de acuerdo la cercanía de la dirección de las oficinas o fábricas con respecto a los centros de atención de Niñez Internacional. En la siguiente tabla se puede observar el centro con el cual cada empresa debería trabajar para una mayor eficiencia de movilización y

transporte. Las rutas óptimas y el tiempo de llegada a cada uno de los centros serán indicadas en la tabla y gráficos a continuación.

**Tabla 3. Recomendación de Colaboración Empresa-Fundación de Acuerdo a Distancia**

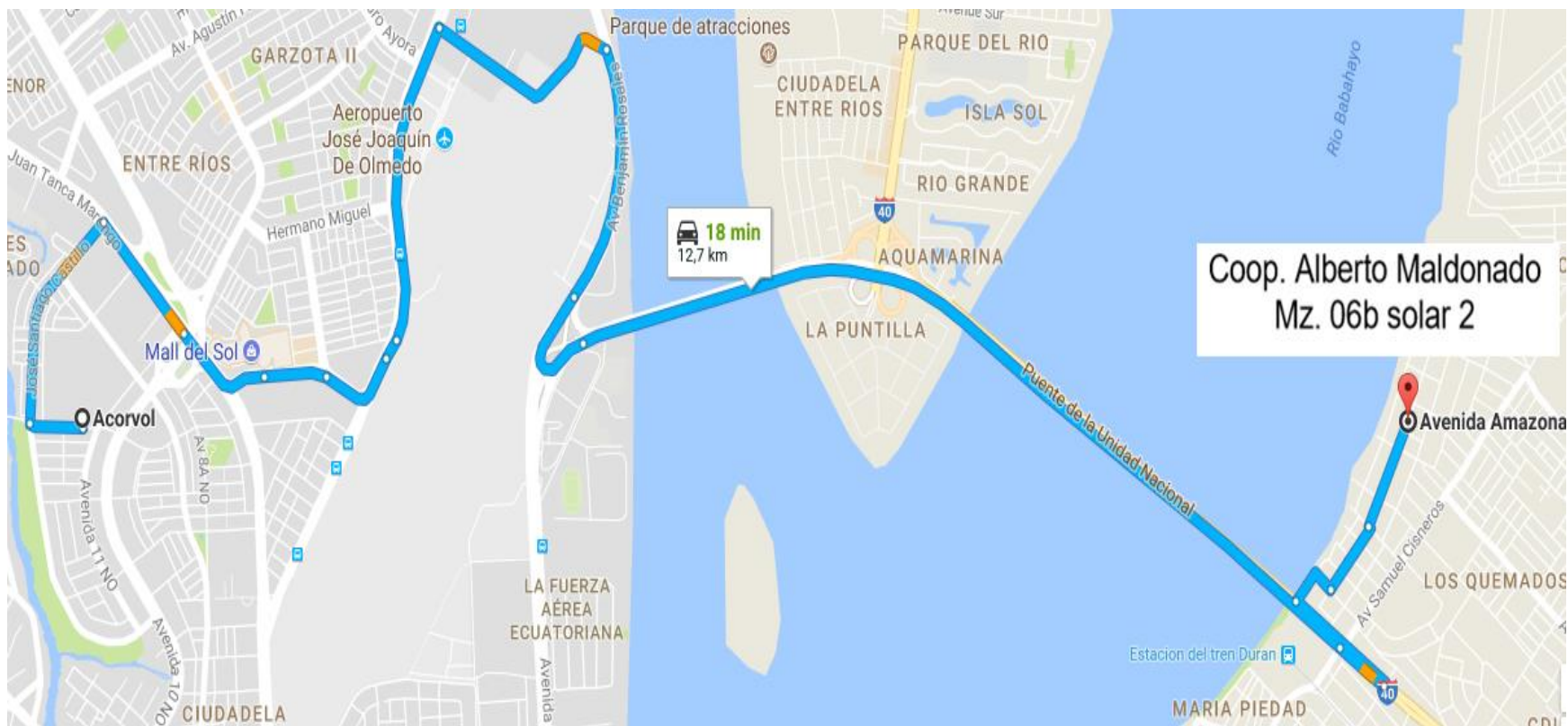
<b>Empresa u organización</b>	<b>Domicilio de empresa</b>	<b>Centro de atención de Niñez Internacional recomendado</b>
ACORVOL	Mz. 901, Solar 22, Ave Victor Hugo Sicouret, Guayaquil	CAS 1
ALESA	6 de Marzo & Dr. Rafael J García Goyena, Guayaquil	CAS 1
UBESA	Avenida Las Monjas, Guayaquil	CAS 2
WSE SAMBORONDON	Av. León Febres Cordero km 1, Centro comercial Avalón Plaza local 2, junto al Mall el Dorado, Samborondón	CAS 2
INDUCALSA	Francisco García Aviles 618, Guayaquil	CAS 1

Fuente: Investigación de mercado 2017  
Elaborado por: Autores

Con la información recolectada a través de las distintas herramientas utilizadas en este trabajo de titulación se ha podido elaborar los cuadros presentados que permiten cumplir con los objetivos establecidos al inicio del mismo. La información estará disponible para la fundación Niñez Internacional la cual tiene a su disposición contactar las empresas en el momento que requieran utilizar la ayuda ofrecida por cada una de ellas.

A continuación, presentaremos los gráficos que indican la ruta óptima para dirigirse desde la sede de cada empresa hacia el centro de atención recomendado para ellas.

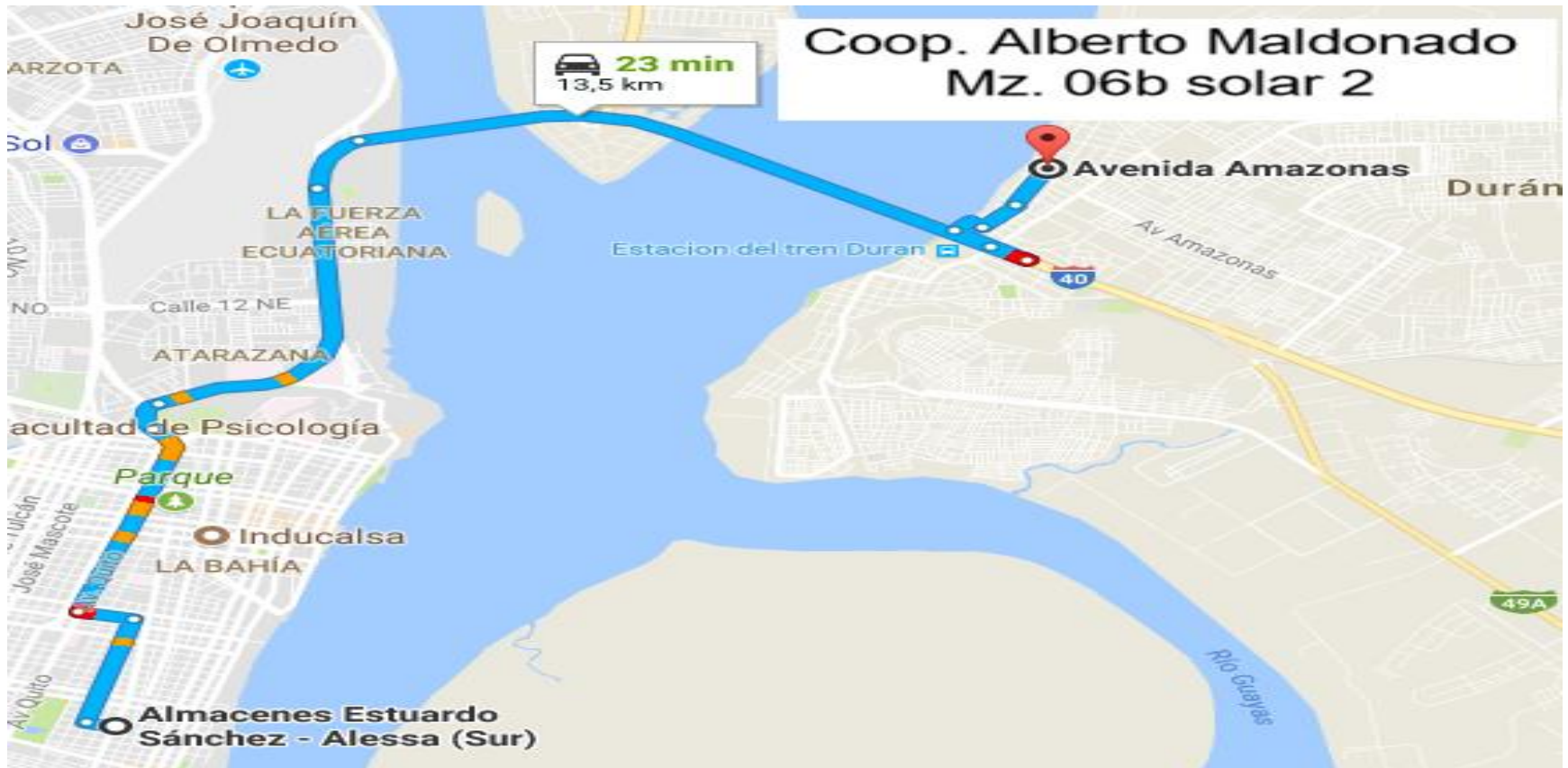
**Gráfico 2. Recomendación de Colaboración Empresa-Fundación de Acuerdo a Distancia**



Fuente: Google Maps  
Elaborado por: Autores

La ruta más eficiente para poder colaborar entre ACORVOL y la fundación Niñez Internacional es la indicada en el gráfico debido a que recorre una distancia mínima de 12.7 km en un tiempo aproximado de 18 minutos durante un tráfico regular. De esta manera, la colaboración entre ambas instituciones podrá ser más rápida y continua.

Gráfico 3 Ruta óptima para movilización ALESA - CAS1



Fuente: Google Maps  
Elaborado por: Autores

La ruta más eficiente para poder colaborar entre ALESA y la fundación Niñez Internacional es la indicada en el gráfico debido a que recorre una distancia mínima de 13.5 km en un tiempo aproximado de 23 minutos durante un tráfico regular. De esta manera, la colaboración entre ambas instituciones podrá ser más rápida y continua.

Gráfico 4. Ruta óptima de movilización UBESA - CAS2

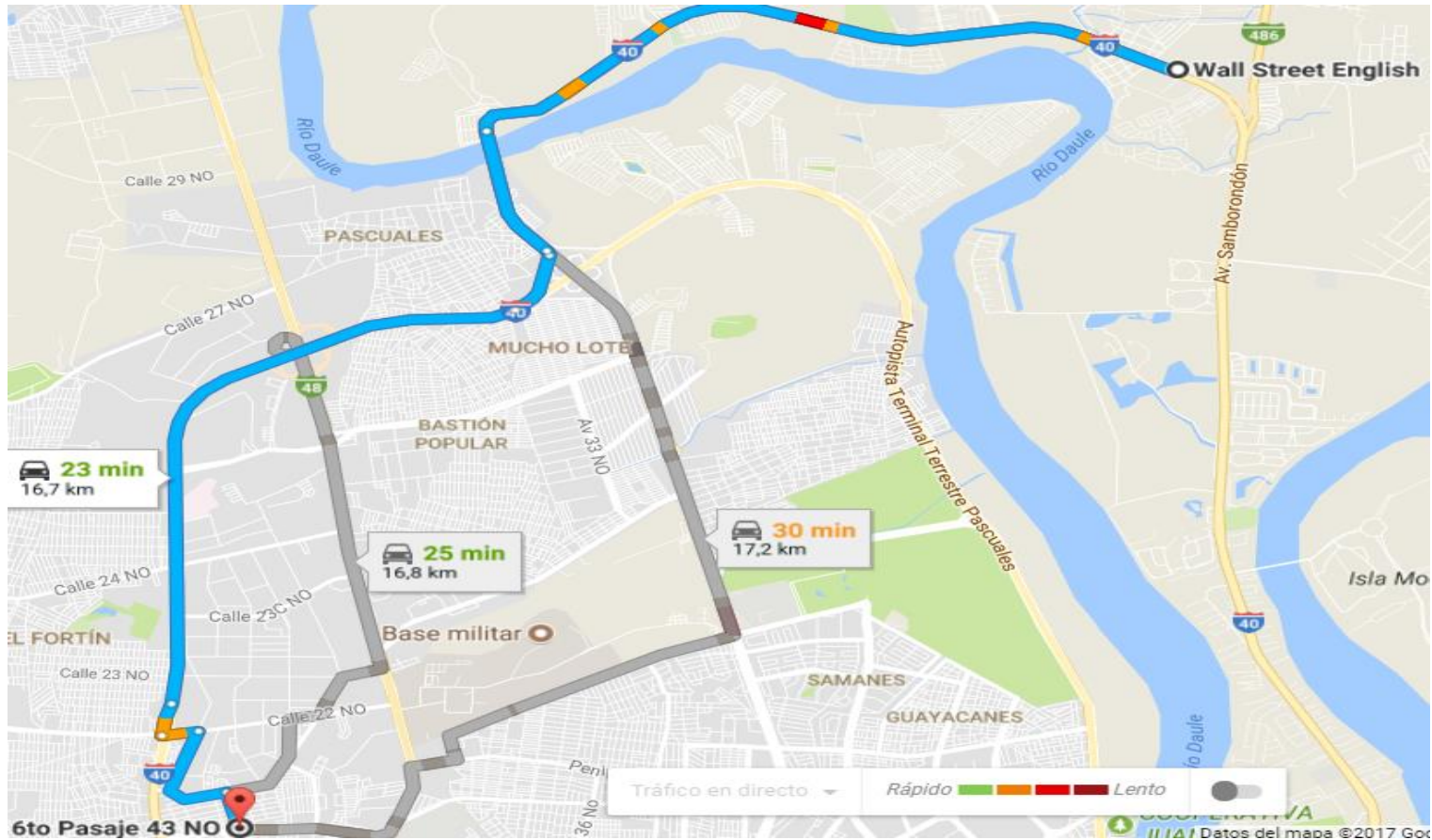


Fuente: Google Maps  
Elaborado por: Autores

La ruta más eficiente para poder colaborar entre UBESA y la fundación Niñez Internacional es la indicada en el gráfico debido

a que recorre una distancia mínima de 8.3 km en un tiempo aproximado de 16 minutos durante un tráfico regular.

**Gráfico 5. Ruta óptima de movilización Wall Street English Samborondón – CAS2**

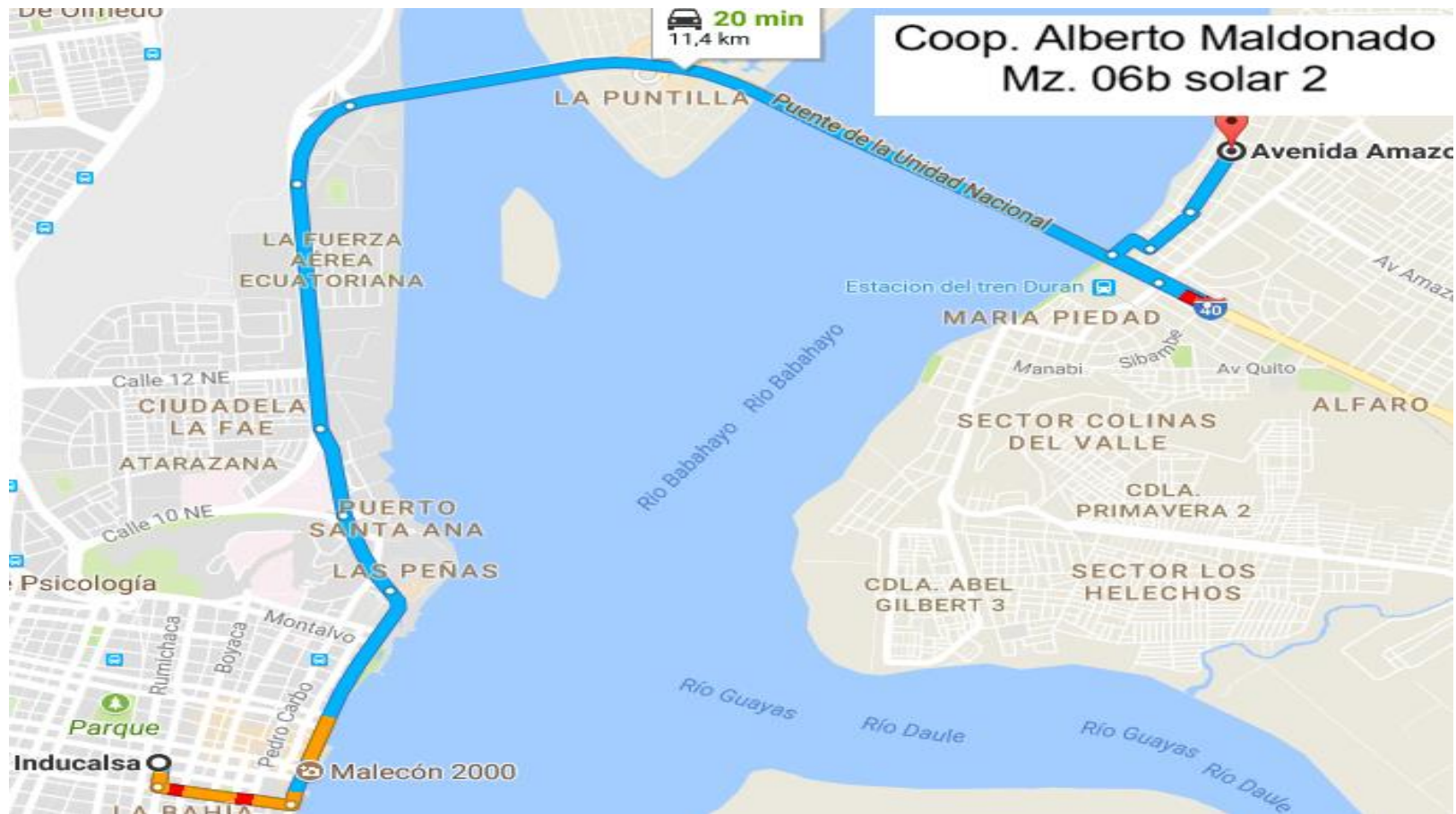


Fuente: Google Maps

Elaborado por: Autores

La ruta más eficiente para poder colaborar entre el Wall Street English Samborondón y la fundación Niñez Internacional es la indicada en el gráfico debido a que recorre una distancia mínima de 16.7 km en un tiempo aproximado de 23 minutos durante un tráfico regular. De esta manera, la colaboración entre ambas instituciones podrá ser más rápida y continua.

Gráfico 6. Ruta óptima de movilización INDUCALSA - CAS1



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Autores

La ruta más eficiente para poder colaborar entre INDUCALSA y la fundación Niñez Internacional es la indicada en el gráfico debido a que recorre una distancia mínima de 11.4 km en un tiempo aproximado de 20 minutos durante un tráfico regular. De esta manera, la colaboración entre ambas instituciones podrá ser más rápida y continua.

Finalmente, se decidió elaborar un cuadro indicando el cronograma con fechas aproximadas en las que las empresas interesadas en colaborar con la fundación, les resulta más sencillo y conveniente entregar la ayuda o servicio que han puesto a disposición de Niñez Internacional.

La tabla 4 a continuación se ha elaborado con la información recolectada a través de llamadas telefónicas y acercamientos personales hacia las distintas organizaciones en las cuales se les ha hecho interrogantes tales como las fechas que ellos se les facilita colaborar dependiendo de factores como:

- Diferentes niveles de actividad comercial durante el año de ejercicio.
- Nivel de ocupación organizacional interna.
- Disponibilidad de equipo y personal.
- Planificación anual de distintas actividades por parte de la empresa u organización.

Adicionalmente, se agregó en la tabla 4 los programas pertenecientes a la Fundación Niñez Internacional que se considera dichos recursos deberían dirigirse para lograr un máximo aprovechamiento de los mismos.

Con aquellos recursos que no encajan en ninguno de los programas promovidos por la fundación de acuerdo a sus características, se les ha designado un usuario dentro de los miembros o beneficiarios de la Fundación Niñez Internacional que puedan participar o hacer uso de estos recursos para adquirir un conocimiento o servicio nuevo. A continuación, se podrá observar la clasificación realizada en dicha tabla:



Tabla 4. Cronograma y clasificación de ayuda de las organizaciones.

Detalle de las actividades de la organización/ fechas aproximadas	14 Sept	19 Sept	29 Sept	2-6 Oct	3 Oct	17 Oct	31 Oct	13 Nov	30 Nov	Programa o Beneficiario
Capacitación tecnológica ACORVOL: Sincronización aparatos móviles a la PC. Expositor: LDG. Andrés Alvarado Hora: 09:00-13:00										Educado/ Jóvenes entre 15 y 18 años
Capacitación administrativa ACORVOL: Remuneración y beneficios adicionales para las ONG's. Expositor: Abg. Guillermo Martínez Hora: 09:00-13:00										Personal Administrativo
Capacitación educativa UBESA: Prevención sexual, enfermedades sexuales y drogas. Expositor: Lady Rojas Hora: Por definirse con la fundación										Servicio de Salud
Capacitación administrativa ACORVOL: Remuneración y beneficios adicionales para las ONG's. Expositor: Abg. Guillermo Martínez Hora: 09:00-13:00										Personal Administrativo

Detalle de las actividades de la organización/ fechas aproximadas	14 Sept	19 Sept	29 Sept	2-6 Oct	3 Oct	17 Oct	31 Oct	30 Nov	5 Mar 2018	Programa o Beneficiario
Capacitación administrativa ACORVOL: Obligaciones empleadores y trabajadores. Expositor: Abg. Guillermo Martínez Hora: 09:00-13:00										Personal Administrativo
Capacitación administrativa ACORVOL: Elaboración de estatutos y reglamentos de una organización. Expositor: MBA Jenny Quirola Hora: 09:00-13:00										Personal Administrativo
<b><u>INSUMOS</u></b>										
Designación de insumos para donación de los sobrantes de mercadería mensual por parte de la empresa ALESA.										Jóvenes entre 16 y 19 años
Inicio de las clases de nivelación de inglés por parte de WSE Samborondón para los niños de 9 a 12 años										Educado/ Niños entre 9 y 12 años

Fuente: Google Maps  
Elaborado por: Autores

### **5.3 Validar**

Durante esta etapa de la metodología, se presentó al cliente o usuario, en este caso la Fundación Niñez Internacional, el trabajo realizado para el presente proyecto de titulación para obtener su criterio y punto de vista acerca del producto final que se ha desarrollado, así como la satisfacción y aceptación del mismo por parte del cliente.

Se le mostró el trabajo final a la Sra. Laura Prada, Gerente de Programas de la fundación, la cual revisó de forma completa el documento e indicando los errores que se debían corregir, preguntando acerca de cualquier duda que se le podía generar y brindando su decisión final acerca de la elaboración y utilidad del proyecto por parte de la fundación.

En forma general, el documento le pareció muy bueno debido a que consideraba que se cumplía con el objetivo principal que la fundación había solicitado el cual era de lograr un contacto con empresas u organizaciones interesadas en colaborar en alguno de los programas impulsados por Niñez Internacional o de la forma que cada organización considere más conveniente.

La gerente se encontró muy satisfecha con el valor agregado que se le pudo dar al trabajo, el cual constaba de la creación de un cronograma de la entrega de las ayudas de la fundación con fechas estimadas que podrían llegar a variar ligeramente al momento de que la fundación realice el contacto oficial con las organizaciones. Adicionalmente, se clasificaron las capacitaciones e insumos que se entregarían por parte de las empresas con respecto al programa al cual podrían ser dirigidos por parte de la fundación.

Aquellos que no encajaban en ninguno de los programas que fomenta la fundación, se les fue asignado un beneficiario ideal, dentro de los miembros o usuarios de Niñez Internacional, que se consideraba podrían recibir dicha colaboración. El proyecto solo le generó una duda a la gerente la cual no tenía muy claro si el cronograma había sido elaborado para que la fundación lo

captara a su conveniencia o si el mismo se había elaborado con fechas únicas que las organizaciones podían brindar su ayuda; por lo tanto, se le aclaró que dichas fechas habían sido establecidas por las organizaciones de acuerdo a su planificación anual.

Finalmente, corrigió el nombre de uno de los CAS (el CAS 4) debido a que este poseía el nombre de “Centro de Empleabilidad”. Adicionalmente, recalcó el hecho de que el nombre propio de la fundación es “Fundación Niñez Internacional”; por lo tanto, debíamos corregir en el documento las veces en las que se haya escrito “fundación Niñez Internacional”.

## 6 INVESTIGACIÓN

### 6.1 Herramientas

#### 6.1.1 Cuestionario o Encuesta

En el presente trabajo de titulación se decidió, dentro de la investigación concluyente, llevar a cabo una pertinente investigación descriptiva a través del uso de la encuesta digital Google Docs. De esta manera se obtendrá la información del grupo de estudio proporcionado por la fundación en una base de datos de distintas empresas dentro de la ciudad de Guayaquil.

La encuesta es una herramienta que utiliza la investigación de mercados cuyo objetivo es obtener información de las personas entrevistadas a través de cuestionarios prediseñados para la obtención de información puntual (Malhotra, 2007).

Con el uso de esta herramienta se podrán obtener datos demográficos, participación de empresas dentro de la responsabilidad social del Ecuador y datos concretos de intencionalidad de trabajo en conjunto con la fundación.

#### 6.1.2 Selección Informante

En este trabajo de titulación se definió la población meta de la siguiente manera:

**Tabla 5. Población Meta.**

<b>Elemento:</b>	Organizaciones privadas activas dentro de la ciudad de Guayaquil.
<b>Unidad de Muestreo:</b>	La unidad de muestreo para esta investigación será la misma que la del elemento.
<b>Alcance Geográfico:</b>	Límites de la ciudad de Guayaquil.
<b>Tiempo de Recolección</b>	Dos semanas después de envío de encuesta. Fecha de Inicio: 10 de Julio del 2017.

- Marco Maestral para Encuestas

El marco maestral para este trabajo se basará en la base de datos entregada por la fundación Niñez Internacional conformada por 517 empresas y personas naturales de diversas actividades económicas en las ciudades de Guayaquil y Quito en su gran mayoría.

- Técnica de Muestreo

Debido a las exigencias que se requieren para los resultados de este trabajo de titulación, se decidió implementar un muestreo de características no probabilísticas que permitan determinar los elementos de la muestra.

El muestreo por conveniencia fue escogido dentro de las técnicas de muestreo no probabilísticos debido a que los encuestadores podrán decidir las empresas que faciliten la realización del trabajo junto con los objetivos establecidos por la fundación.

- Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra que se utilizará en esta investigación equivale a la totalidad de la base de datos entregada por la fundación, discriminando aquellos elementos que no posean los siguientes factores: encontrarse registrada como persona jurídica dentro de la Superintendencia de Compañías y principalmente, que su dirección comercial se encuentre dentro de los límites de la ciudad de Guayaquil.

Aplicando el muestreo por conveniencia explicado previamente queda una muestra de 205 elementos que cumplen con las exigencias requeridas para este trabajo de titulación y mediante los cuales se buscará obtener los resultados que cumplan con los objetivos establecidos.

### 6.1.3 Información Necesaria

La encuesta que se ha elaborado para este trabajo de titulación se encuentra estructurada de manera que nos permita medir el conocimiento y compromiso que poseen las empresas de la ciudad de Guayaquil con respecto a la responsabilidad social.

Se buscará obtener información acerca de los presupuestos que manejan las organizaciones para cumplir con esta responsabilidad social; y a su vez, los temas que ellos consideran más importantes de desarrollar a través de su apoyo.

Adicionalmente, se recolectará nombres e información de organizaciones que se encuentren interesados en colaborar con los programas que la fundación Niñez Internacional ofrece para el desarrollo de niños y jóvenes en el Ecuador. Es importante mencionar que la encuesta será realizada a través de la herramienta digital Google Docs debido a la dificultad de asistir personalmente a cada una de las empresas para su realización.

### 6.1.4 Estructura de la Encuesta

El formulario o encuesta utilizada para recolectar la información requerida para la elaboración del presente trabajo de titulación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

**Tabla 6. Estructura de la Encuesta**

<b>Tipo de pregunta</b>	<b># de preguntas en la encuesta</b>
Preguntas abiertas	1
Preguntas dicotómicas	8
Preguntas de opción múltiple	4
Preguntas de respuesta múltiple	3
Escalas	1

Fuente: Investigación de mercado 2017  
Elaborado por: Autores

### **6.1.5 Formato de la Encuesta**

El formulario tipo encuesta inicia con un corto encabezado explicando el motivo y los fines por los cuales se realiza la encuesta, además de las instituciones involucradas en el desarrollo de la investigación. Adicionalmente se presenta el logo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral [ESPOL] para proporcionar una mayor confianza a los encuestados.

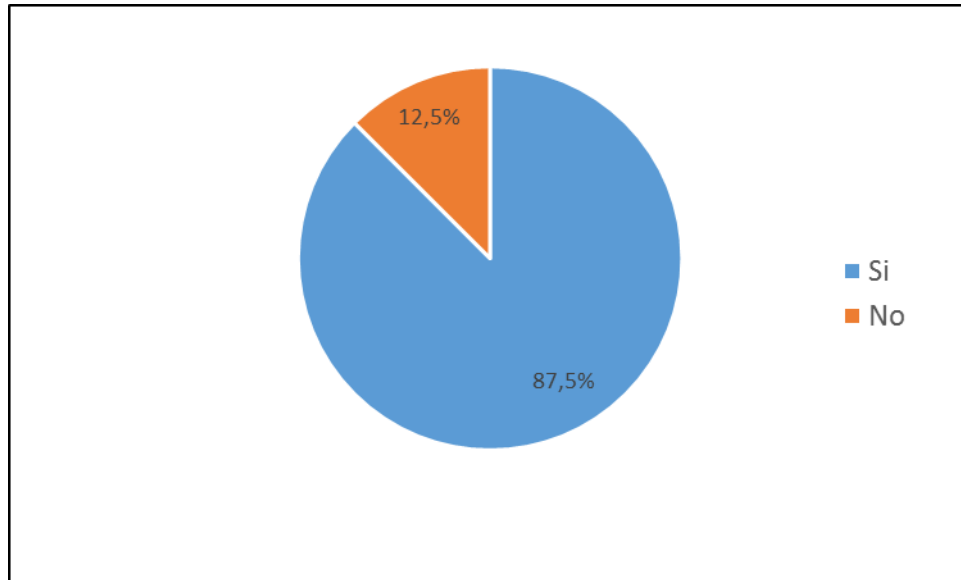
Las preguntas introducidas previamente miden el conocimiento de las organizaciones acerca de la responsabilidad social, así como el nivel de participación que poseen en las mismas y los temas que consideran importantes de apoyar. Se mide el interés de estas organizaciones de trabajar con la fundación; y a continuación, se trata de conocer cuál es la forma más sencilla de colaborar junto con datos demográficos de la empresa.

### **6.1.6 Resultados**

La encuesta empieza midiendo el conocimiento, por parte de las empresas en Guayaquil, acerca de la responsabilidad social en el Ecuador, ya sea que la hayan escuchado mencionar ocasionalmente o que realmente la ponen en práctica dentro de sus organizaciones. Podemos observar que el 87.5% de las empresas que respondieron el formulario tienen conocimiento previo sobre responsabilidad social.



**Gráfico 7. Conocimiento Responsabilidad Social.**

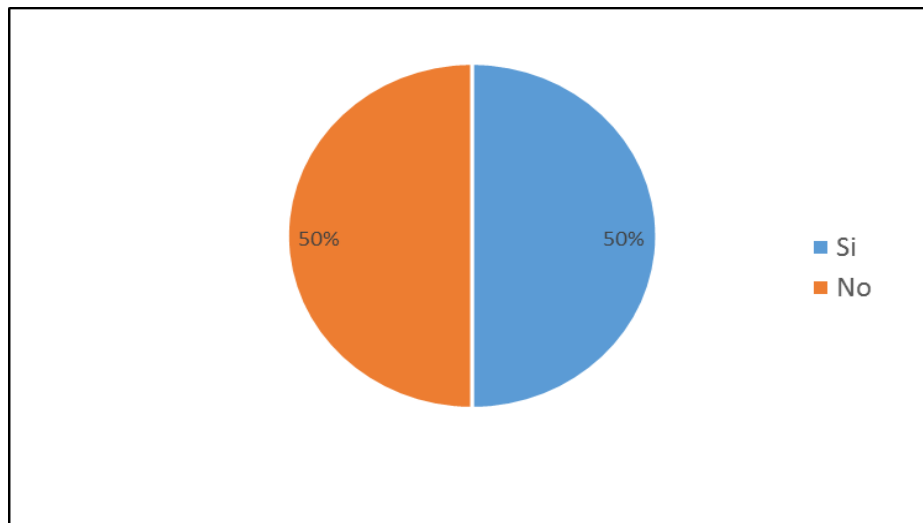


Fuente: Investigación de mercado 2017

Elaborado por: Autores

Se buscó saber el porcentaje promedio de empresas que poseen o desarrollan un programa interno que cumpla con alguno de los principales aspectos de la responsabilidad social, y encontramos que el 50% de las empresas encuestadas dedican parte de sus recursos al desarrollo de programas elaborados internamente.

**Gráfico 8. Programas Internos en Empresas.**

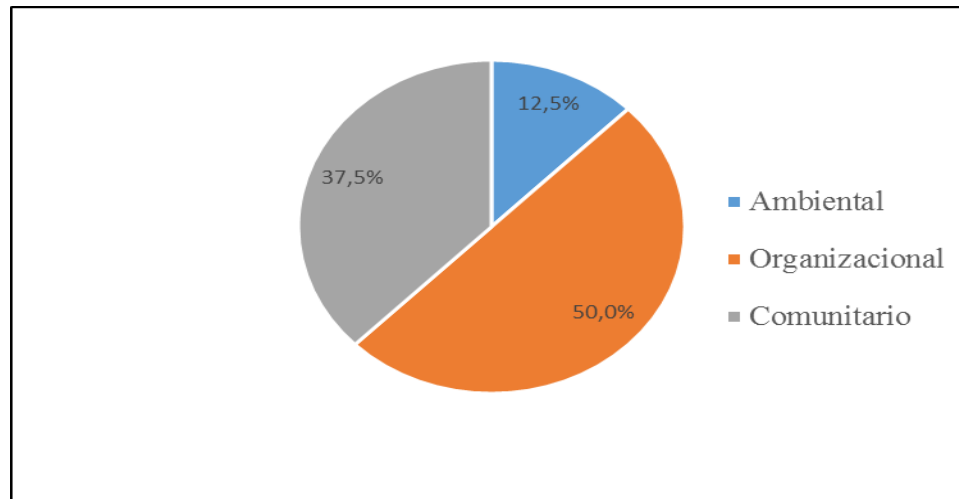


Fuente: Investigación de mercado 2017

Elaborado por: Autores

Entre las empresas que desarrollan sus programas internos se cuestionó acerca de la rama que ellos desarrollan dentro de la responsabilidad social debido a que posee tres ramas: ambiental, organizacional y comunitaria. Los resultados de esta pregunta se pueden observar en el Grafico 8 a continuación.

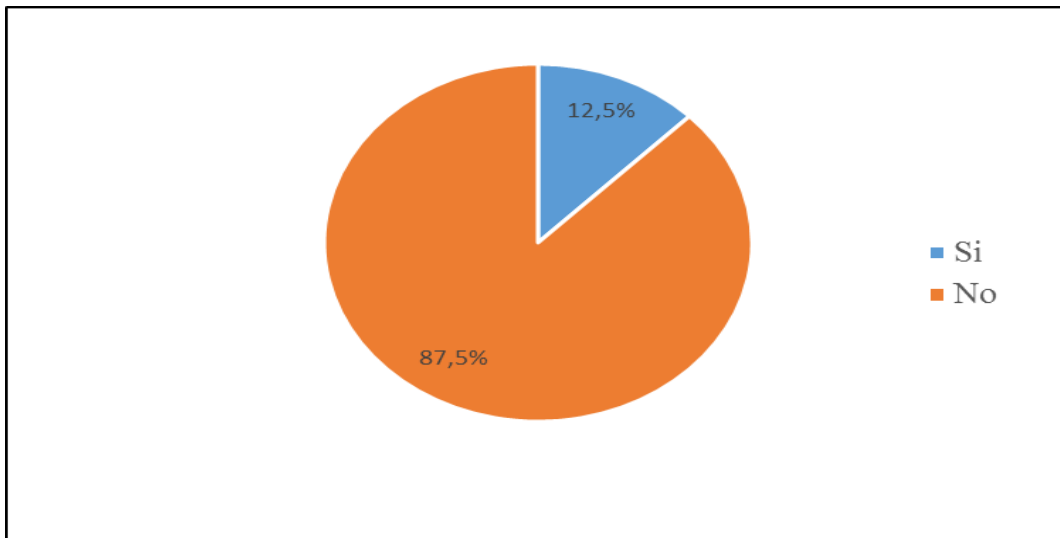
**Gráfico 9. Ramas de Responsabilidad Social.**



Fuente: Investigación de mercado 2017  
Elaborado por: Autores

La fundación Niñez Internacional requería conocer el promedio de empresas dentro de la ciudad de Guayaquil que poseían un grupo de voluntariado que trabajaban en obras comunitarias que beneficien a distintos grupos sociales en necesidad. Desafortunadamente, solo el 12.5% de las empresas encuestadas fomentan su propio grupo de voluntariado.

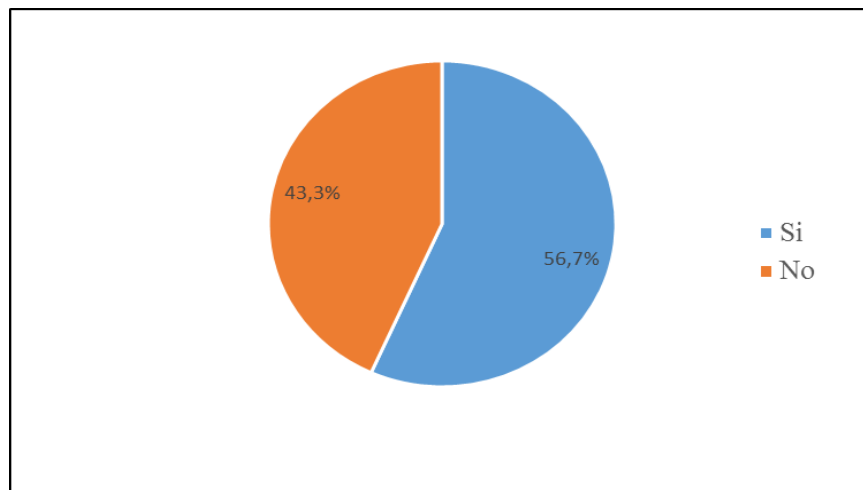
**Gráfico 10. Grupos de Voluntariado.**



Fuente: Investigación 2017  
Elaborado por: Autores

Se pudo recolectar la información del promedio de empresas que han trabajado previamente en programas que cualquier fundación les haya presentado para recibir su apoyo y colaborar en conjunto en alguna obra de beneficencia. Más del 50% de las empresas encuestadas han patrocinado programas de fundaciones.

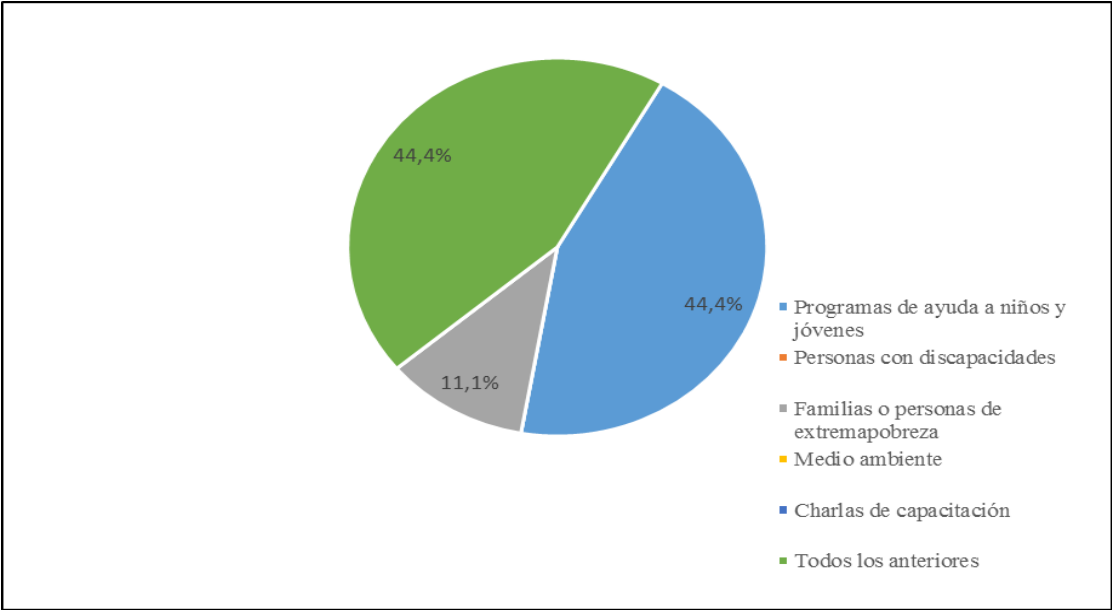
**Gráfico 11. Colaboración con Fundaciones.**



Fuente: Investigación 2017  
Elaborado por: Autores

Fue importante identificar cuáles eran los temas que poseían mayor tendencia por parte de las empresas que han aceptado trabajar junto con fundaciones previamente y se obtuvieron los resultados detallados en el Gráfico 11 a continuación:

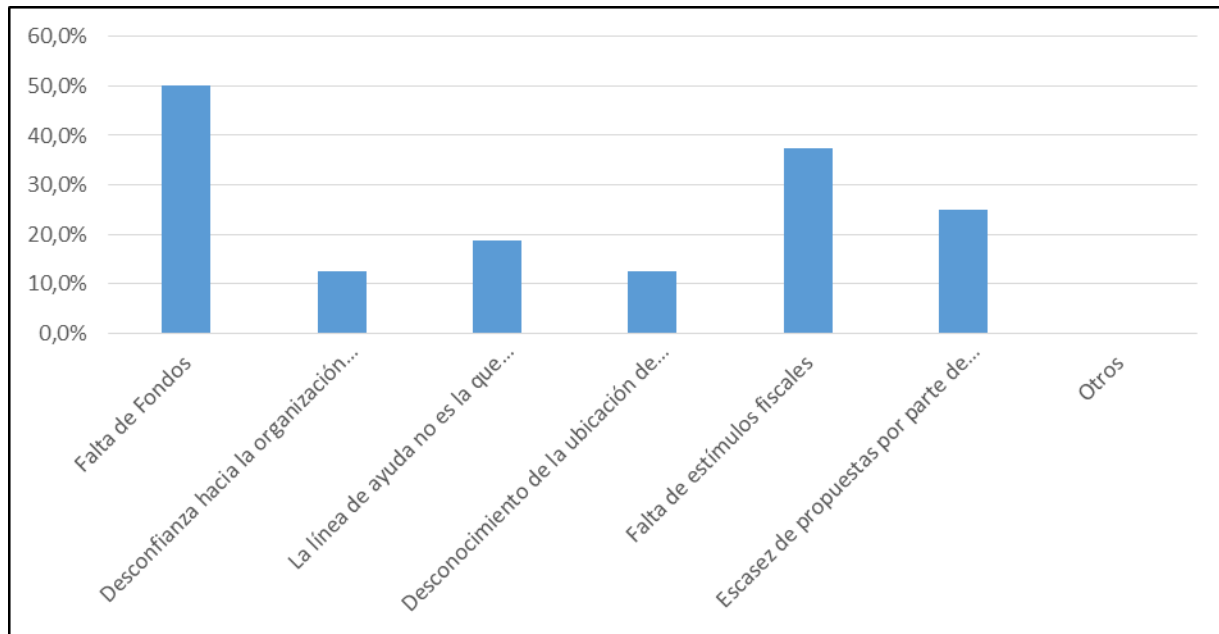
**Gráfico 12. Temas a Apoyar.**



Fuente: Investigación 2017  
Elaborado por: Autores

La encuesta nos permitió determinar las principales causas por las cuales las empresas muchas veces deciden no colaborar con las fundaciones que requieren de sus recursos para poder fomentar sus proyectos. El 50% de las empresas está de acuerdo que la falta de fondos es una de las principales razones, mientras que un 37.5% establece que la falta de estímulos fiscales es un factor determinante.

**Gráfico 13. Factores de desaprobación.**

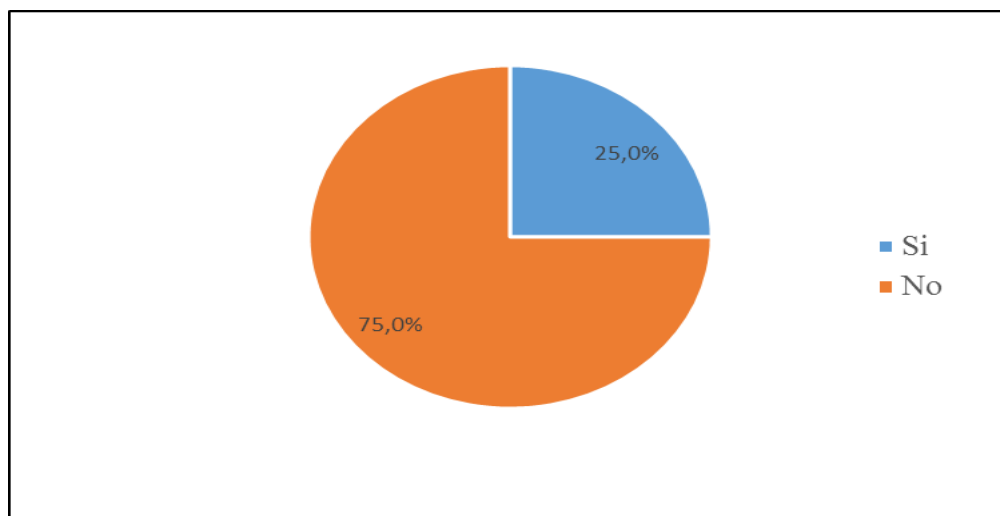


Fuente: Investigación 2017

Elaborado por: Autores

En el Gráfico 13 podemos observar el porcentaje de las empresas que destinan un presupuesto, ya sea mensual o anual, para fomentar las distintas actividades de responsabilidad social que éstas decidan desarrollar.

**Gráfico 14. Destinación de Presupuesto.**

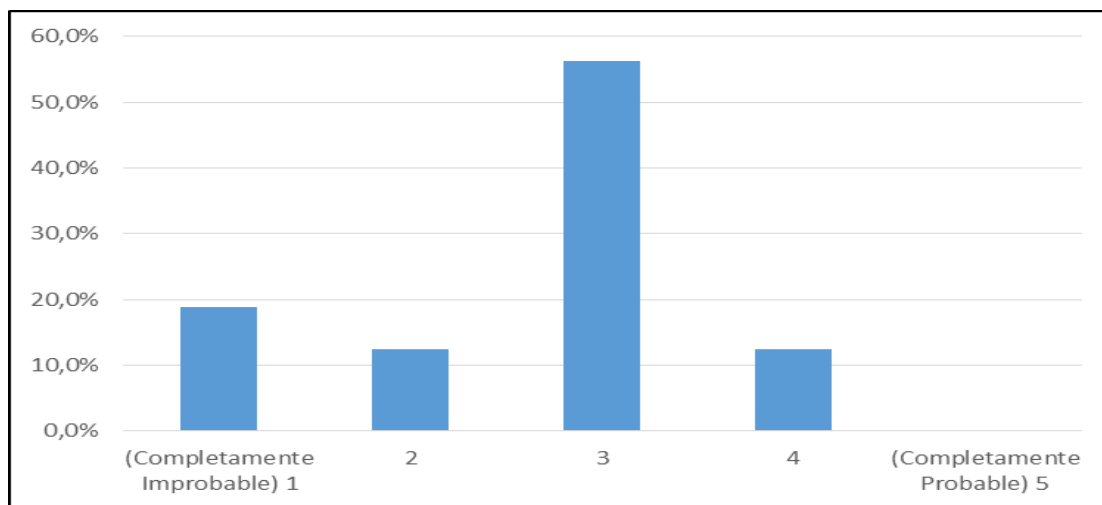


Fuente: Investigación 2017

Elaborado por: Autores

Un factor importante a medir era la intencionalidad de cooperación de empresas privadas junto con fundaciones dentro de un corto plazo. Se lo midió a través de una escala comprendida entre 1 y 5, siendo 1 completamente improbable y 5 completamente probable, obteniendo los siguientes resultados:

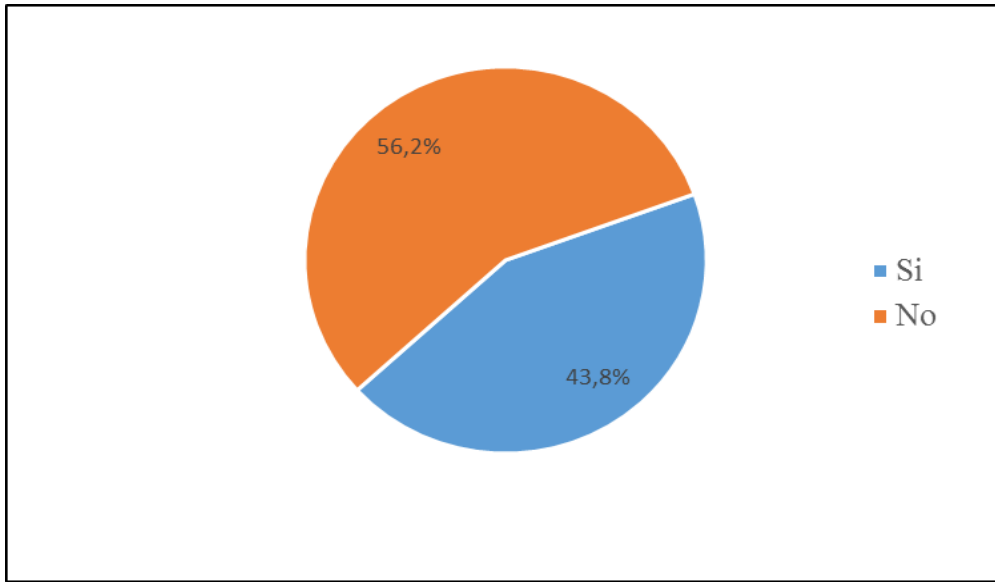
**Gráfico 15. Intención de Colaboración a Corto Plazo.**



Fuente: Investigación 2017  
Elaborado por: Autores

Alrededor de la totalidad de las empresas encuestadas en este proyecto ya tenían conocimiento de la existencia de la fundación Niñez Internacional. Se buscó medir la intención de las empresas de fomentar alguno de los programas que ofrece la fundación o colaborar con ellos. Desafortunadamente, apenas un 44% se encontró interesada en apoyar la labor que realiza la organización.

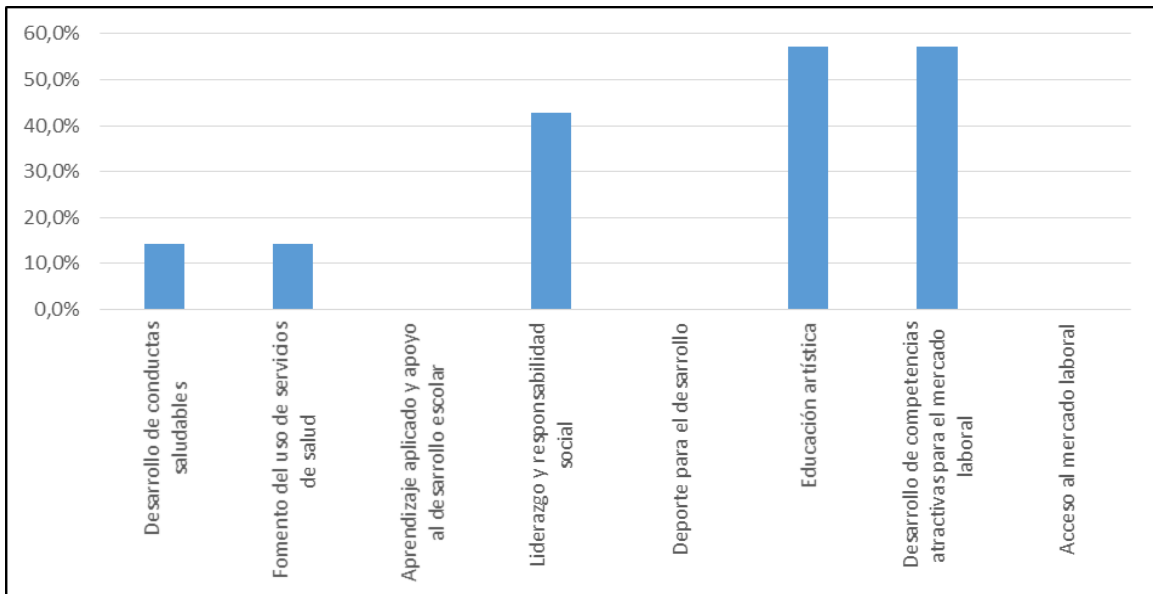
**Gráfico 16. Intención de colaboración con la fundación Niñez Internacional.**



Fuente: Investigación 2017  
Elaborado por: Autores

Dentro del grupo que demostró estar interesado en colaborar o trabajar en conjunto con la fundación, se les pidió que escogieran hasta dos opciones de programas que realiza la fundación y que ellos estén interesados en apoyar. El Gráfico 16 muestra los resultados de esta pregunta a continuación:

**Gráfico 17. Programas de la fundación que apoyan las empresas.**

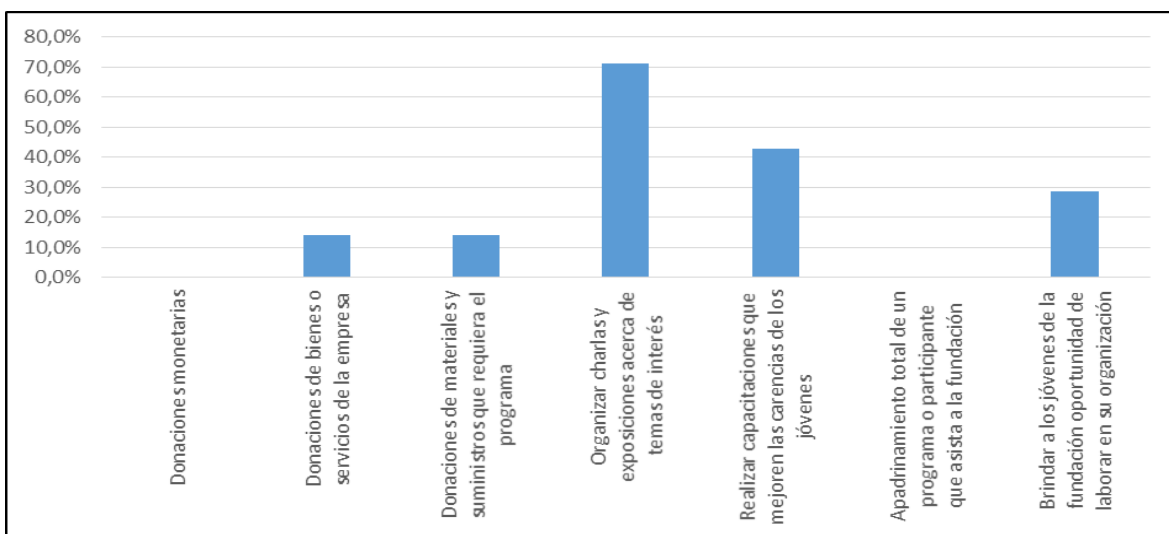


Fuente: Investigación 2017

Elaborado por: Autores

Es muy importante conocer la forma en la que las empresas prefieren colaborar con la fundación; por tal motivo, se les permitió escoger hasta dos opciones indicadas en el Gráfico 17 que le sean más convenientes y seguras de poder proporcionar a la fundación para el desarrollo del programa que decidan apoyar.

**Gráfico 18. Método de apoyo por parte de las empresas a la fundación.**



Fuente: Investigación 2017

Elaborado por: Autores



A continuación, se indicarán los nombres de las empresas que actualmente se encontrarían interesadas en colaborar o participar en los programas que la fundación Niñez Internacional ofrece. Estas mismas empresas expresaron, en aproximadamente 75%, que el conocer la ubicación de los centros de ayuda de la fundación mejoraría y facilitaría significativamente la colaboración entre las organizaciones.

- Wall Street English Samborondón (WSE)
- Asociación coordinadora de voluntariado del Guayas (ACORVOL)
- Indulcalsa
- Fundación Dale (UBESA)
- Almacenes Estuardo Sánchez (ALESA)

## **7 CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES**

### **7.1 Conclusiones**

Durante la realización del presente trabajo de titulación pudimos notar que la mayor parte de las empresas conocen acerca de la responsabilidad social en el Ecuador. Aproximadamente, 1 de cada 2 empresas desarrollan internamente una iniciativa para cumplir con la responsabilidad que poseen con la sociedad en la que se desarrollan.

Se puede concluir que la mayor parte de las empresas cumplen con las ramas de servicio comunitario y organizacional dentro de la responsabilidad social, dejando a una minoría de aproximadamente el 11% que trabajan por el medio ambiente. El 90% de las empresas consultadas en la base de datos no poseen un grupo de voluntariado propio que laboren en la ciudad de Guayaquil.

La mayor parte de las empresas receptan programas de fundaciones que cerca de un 40% sean para niños y jóvenes, mientras que el restante de veces apoya a distintos temas como pobreza extrema, discapacidades, entre otros. Cerca de un 78% de las empresas encuestadas no poseen un presupuesto determinado para cumplir con la responsabilidad social, lo cual es una explicación al por qué cerca del 50% de las razones por las que no apoyan es por falta de dinero dentro de las empresas para estos proyectos.

Finalmente, se determinó que un 78% están de acuerdo que para las empresas es conveniente que los centros de atención de la fundación se encuentren cercanos a las instalaciones de las empresas debido a que consideran que es más fácil enviarles constantemente los suministros o recursos para los programas que estos decidan apoyar.

## **7.2 Recomendaciones**

Observando los resultados que el presente trabajo nos ha arrojado a través de la encuesta y del contacto directo con las empresas interesadas, se recomienda a la fundación Niñez Internacional lo siguiente:

Designar una persona específica dentro de la fundación cuya labor sea proporcionar una atención personalizada a las empresas que les sean presentados planes de trabajo en conjunto para dar un seguimiento continuo hasta poder concretar la colaboración entre ambas organizaciones.

Elaborar un video de presentación de las actividades que realiza la fundación para las empresas al momento de establecer contacto con ellas debido a que muchas empresas han escuchado el nombre de la fundación Niñez Internacional; sin embargo, desconocen de su labor concreta en Guayaquil.

Crear pequeños puntos de recepción de donaciones e insumos de la fundación en días y puntos estratégicos dentro de la ciudad que facilite la entrega de las mismas a las empresas de forma constante. Esta idea surge debido a que la mayor parte de los centros de la fundación se encuentran a las afueras de la ciudad y muchas empresas poseen sus oficinas y bodegas dentro de la misma, lo cual dificulta la movilización de los insumos o productos a través de largas distancias en periodos cortos de tiempo.

## REFERENCIAS

- Chipia Lobo, J. (2012). *Tipos De Muestreo*. Mérida-Venezuela: Universidad de los Andes.
- DINNGO. (2017). *Desing Thinking*. Obtenido de Desing Thinking.
- EKOS, R. (1012). Responsabilidad Social de los grupos económicos del Ecuador . *EKOS*, 58.
- Leal Carretero, F. (2007). La responsabilidad social de las empresas. *Revista mexicana de sociología*, 485-516.
- Razzouk, R., & Shute, V. (2012). What is design thinking and why is it important? *Reviex of educational research*, 330-348.
- Thompson, I. (6 de Mayo de 2012). *Promonegocios.net*. Obtenido de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Wylant, B. (2008). Design thinking and the experience of innovation. *Design Issues, The MIT press*, 3-14.
- Yturralde Torres, J. M. (2014). Responsabilidad Social Corporativa. *Ekos*.

# APÉNDICE A

## FORMATO DE LA ENCUESTA

16/7/2017

Encuesta Participación de Responsabilidad Social

### Encuesta Participación de Responsabilidad Social

La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información acerca de la participación de organizaciones con fines de lucro dentro de la ciudad de Guayaquil en proyectos que beneficien a la comunidad en la que se desenvuelven y medir el interés de trabajo en conjunto con la fundación Children International.

### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



1. ¿Ha escuchado o tiene conocimiento acerca de la responsabilidad social en el Ecuador?  
*Marca solo un óvalo.*  
 Sí  
 No
2. ¿La empresa en la que se encuentra laborando cuenta con programas desarrollados dentro de la organización que apoyen en algún ámbito de la responsabilidad social?  
*Marca solo un óvalo.*  
 Sí  
 No *Pase a la pregunta 5.*
3. En caso de tener programas internos, ¿qué rama de la responsabilidad social desarrollan mayoritariamente?  
*Marca solo un óvalo.*  
 Ambiental  
 Organizacional  
 Comunitario

4. Indique si la empresa en la que se encuentra laborando posee algún programa activo de voluntarios que efectúe su labor en la ciudad de Guayaquil?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No

5. ¿Conoce Usted si su empresa ha fomentado o apoyado proyectos de participación social presentados por fundaciones previamente?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No *Pasa a la pregunta 7.*

6. En caso de haber participado, ¿cuál diría usted es el tema que con mayor frecuencia apoyan en estos proyectos de responsabilidad social?

Marca solo un óvalo.

- Programas de ayuda a niños y jóvenes  
 Personas con discapacidades  
 Familias o personas de extrema pobreza  
 Medio ambiente  
 Charlas de capacitación  
 Todos los anteriores  
 Otro:

7. ¿Cuál diría usted son las principales razones por la que las empresa no participan constantemente en proyectos de ayuda de una fundación? Puede escoger hasta dos opciones

Selecciona todos los que correspondan.

- Falta de fondos  
 Desconfianza hacia la organización sin fines de lucro  
 La línea de ayuda no es la que fomenta la empresa  
 Desconocimiento de la ubicación de los centros de las fundaciones  
 Falta de estímulos fiscales  
 Escasez de propuestas por parte de fundaciones  
 Otro:

8. ¿Sabe usted si la empresa en la que labora cuenta con un presupuesto mensual, trimestral o anual para apoyar actividades de apoyo a la comunidad?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No

9. En una escala del 1 al 5, siendo 1 completamente improbable y 5 completamente probable, ¿Cuál diría usted es la probabilidad de que su empresa pueda auspiciar o apoyar de algún modo programas de fundaciones de ayuda comunitaria en un futuro cercano?

Marque sólo un óvalo.

1      2      3      4      5

Improbable                  Completamente probable

10. ¿Ha escuchado anteriormente acerca de la fundación Niñez Internacional o Children International?

Marque sólo un óvalo.

Sí

No

11. Children International es una organización humanitaria líder en el movimiento de erradicación de la pobreza a nivel mundial. Esto se logra a través de sus centros de servicio que son espacios seguros para niños y jóvenes, un equipo compasivo y una serie de programas de formación en salud, educación, empoderamiento y empleabilidad. ¿Estaría interesado en apadrinar alguno de los programas o apoyar la labor que realiza dicha organización?

Marque sólo un óvalo.

Sí

No      *Pase a la pregunta 16.*

12. ¿Cuáles de los siguientes campos dentro de los cuales trabaja la fundación Children International cree usted que estaría más predispuesta su organización a apoyar? Puede escoger hasta dos opciones

Seleccione todas las que correspondan.

Desarrollo de conductas saludables

Fomento del uso de servicios de salud

Aprendizaje aplicado y apoyo al desempeño escolar

Liderazgo y Responsabilidad social

Deportes para el desarrollo

Educación artística

Desarrollo de competencias atractivas para el mercado laboral

Acceso al mercado laboral

13. ¿Cuál consideraría usted es el método más eficiente o fácil a través del cual su empresa puede colaborar con los programas de dicha fundación en el caso de establecer un vínculo entre ambas organizaciones? Puede escoger hasta dos opciones

Seleccione todos los que correspondan.

- Donaciones monetarias
- Donaciones de bienes o servicios de la empresa
- Donaciones de materiales y suministros que requiera el programa
- Organizar charlas y exposiciones acerca de temas de interés
- Realizar capacitaciones que mejoren las carencias de los jóvenes
- Apadrinamiento total de un programa o participante que asista a la fundación
- Brindar a los jóvenes de la fundación oportunidad de laborar en su organización

14. ¿Considera usted que conocer la ubicación o cercanía de los centros de la fundación que se encuentran en la ciudad de Guayaquil facilitaría el trabajo conjunto entre ambas organizaciones?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

15. En caso de estar interesado en colaborar junto con la fundación, por favor escribir el nombre de la organización a la que representa a continuación

16. Escoja la ubicación en la que se localizan las oficinas de la organización

Marca solo un óvalo.

- Centro de Guayaquil
- Norte
- Sur
- Vía Samborondón
- Vía Daule
- Vía la Costa

17. Indique el número de empleados que laboran dentro de la organización

Marca solo un óvalo.

- 1-100
- 101-200
- 201-300
- 300 o más



## **APÉNDICE B**

### **OTRAS PROPUESTAS DE MEJORAS PARA FNI.**

- Creación de un comercial de las actividades de la fundación dirigido exclusivamente a las empresas.
- Extender invitaciones a los representantes de las empresas a eventos realizados por la fundación para que conozcan la labor de la misma y despierten interés de apoyar.
- Colocar stands con voluntarios de la fundación brindando información durante conferencias a las que asistan empresarios o eventos similares.