



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA  
UNA GESTIÓN EFICIENTE EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHILLANES,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR PERÍODO 2024 – 2027.

**AUTORES:**

BUENAÑO CHILLO ANA GABRIELA  
TOABANDA QUINTANILLA JOHANA KATERINE

**DIRECTORA:**

ING. CHÁVEZ GARCÍA ELSITA MARGOTH PHD

**GUARANDA – ECUADOR**

**2024**

**TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA UNA GESTIÓN EFICIENTE EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR PERÍODO 2024 – 2027.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a Dios por brindarnos la oportunidad de vivir en un ambiente próspero y lleno de diversas oportunidades, lo cual nos ha permitido alcanzar nuestros objetivos y metas plateadas como es culminar nuestra carrera universitaria y mediante esto nos convertimos en unas profesionales en Contabilidad y Auditoría.

Agradecemos también de manera infinita a nuestros padres y hermanos, pues fueron quienes nos han brindado el apoyo incondicional durante nuestra formación académica, esto nos ayudó a aprender mediante los consejos que cada uno de nuestros familiares nos brindaron con la finalidad de que seamos capaces de hacer frente a diferentes situaciones que se nos presenten al momento de alcanzar nuestras metas.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestra directora: Dra. Margoth Chávez quien siempre estuvo presente brindándonos su guía y asesoramiento a fin de realizar las correcciones necesarias para finalizar con éxito esta investigación. De la misma manera agradecemos a nuestros pares académicos la ingeniera Lorena González e ingeniera Anabel Monar, quienes nos proporcionaron todo su apoyo mediante la transmisión de sus conocimientos, voluntad y dedicación al momento de realizar las observaciones e indicaciones que nos permitieron finalizar el proyecto de titulación de manera satisfactoria.

Por último, pero no menos importante agradecemos a la Universidad Estatal de Bolívar quien nos acogió durante estos años y nos dio la oportunidad de crecer profesionalmente.

Ana Buenaño  
Johana Toabanda

## **DEDICATORIA**

Desde lo más profundo de mi ser dedico el presente trabajo de titulación a quienes han sido pieza fundamental durante mi fase académica:

A Dios porqué fue quien me brindo salud y sabiduría para poder seguir por un buen camino, formándome de esta manera como una persona capaz de hacerle frente a cualquier obstáculo que se me presente en el día a día y así poder cumplir mis sueños entre ellos culminar mis estudios y ser una profesional.

A mis padres, Udberto Buenaño y María Chillo quienes estuvieron presentes desde el momento que inicie mi carrera profesional hasta el día de hoy, les agradezco por su apoyo, dedicación, motivación y trabajo incondicional durante todo este tiempo con la esperanza de verme triunfar.

A mis amigas de manera especial a Joselyn Macas, Janneth Santillán y Yuliana Arevalo quienes durante estos 5 años de universidad me acompañaron y me aconsejaron en los momentos difíciles para no rendirme al momento de perseguir mis metas.

A mi amiga y compañera de trabajo de titulación Johana Toabanda quien con su participación, destreza y esfuerzo han sido necesarios para la finalización adecuada de este proyecto, es necesario mencionar que con su sincera amistad ha creado momentos inolvidables que siempre guardaré en mi corazón.

Ana Buenaño

**DEDICATORIA**

Primeramente, quiero agradecer a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y gracias a que su mano de fidelidad y amor han estado siempre conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Cristina Quintanilla y Francisco Toabanda quienes con paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más gracias por inculcarme el ejemplo del esfuerzo y valentía.

A mis hermanas Nancy, Cristina, Kimberly y Sayuri por su cariño y apoyo incondicional, durante todo ese proceso por estar conmigo en todo momento muchas gracias.

A mi amiga y compañera Ana Buenaño gracias por el apoyo y esfuerzo para lograr nuestros sueños, por la ayuda incondicional y sus consejos hoy logramos cumplir un sueño más.

Johana Toabanda

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

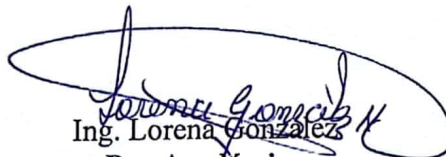
Dra. Elsita Margoth Chávez García PhD, Ing. Manola Lorena González Nájera e Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA UNA GESTIÓN EFICIENTE EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR PERÍODO 2024 – 2027.” desarrollado por las señoritas Ana Gabriela Buenaño Chillo y Johana Katerine Toabanda Quintanilla

### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

Guaranda, julio del 2024

  
Dra. Margoth Chávez  
**Director**

  
Ing. Lorena González  
**Par Académico**

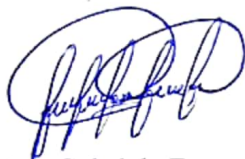
  
Ing. Anabel Monar  
**Par Académico**

**DERECHOS DE AUTOR**

Nosotras **Ana Gabriela Buenaño Chillo** y **Johana Katerine Toabanda Quintanilla**, portadoras de la Cédula de Identidad No **0202191771** y **0202443305** en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA UNA GESTIÓN EFICIENTE EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR PERÍODO 2024-2027”**, modalidad **TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Ana Gabriela Buenaño Chillo

**CI. 0202191771**



Johana Katerine Toabanda Quintanilla

**CI. 0202443305**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
1.1. Descripción del problema .....	5
1.2. Formulación del problema.....	6
1.3. Preguntas de investigación.....	6
1.4. Justificación .....	6
1.5. Objetivos .....	7
1.5.1. Objetivo general .....	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
1.6. Hipótesis .....	8
1.7. Variables .....	8
1.7.1. Variable Independiente.....	8
1.7.2. Variable Dependiente .....	8
1.8. Operacionalización de variables.....	9
CAPÍTULO II .....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Científico .....	17
2.3. Marco conceptual.....	22
2.4. Marco legal .....	24
2.5. Geo referencial.....	32
Figura 1 Ubicación del Municipio del Cantón Chillanes .....	33
Figura 2 Municipio del Cantón Chillanes .....	34
CAPÍTULO III.....	35
3.1. Tipo de investigación.....	35
3.1.1. Investigación de campo .....	35
3.1.2. Investigación bibliográfica .....	35
3.1.3. Investigación explicativa.....	35
3.2. Enfoque de la investigación.....	35
3.2.1. Cualitativo .....	35
3.2.2. Cuantitativo .....	35



3.3.	Métodos de investigación .....	36
3.3.1.	Método deductivo.....	36
3.3.2.	Método descriptivo.....	36
3.4.	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....	36
	Técnicas de recopilación de datos .....	36
	Instrumentos de recopilación de datos .....	36
3.5.	Universo, población y muestra .....	37
3.5.1.	Universo .....	37
3.5.2.	Población.....	37
3.5.3.	Muestra.....	37
3.6.	Procesamiento de la información.....	38
CAPÍTULO IV.....		39
4.1.1.	Análisis e interpretación de la entrevista.....	39
4.1.2.	Análisis e interpretación de la encuesta .....	41
	Figura 3 Valores éticos.....	41
	Figura 4 Relaciones con distintas organizaciones.....	42
	Figura 5 Beneficios sociales, económicos y ambientales.....	43
	Figura 6 Manual de responsabilidad social .....	44
	Figura 7 Comunicación interna.....	45
	Figura 8 Reducción de la contaminación .....	46
	Figura 9 Bienestar de la comunidad.....	47
	Figura 10 Comunicación abierta y honesta con la comunidad.....	48
	Figura 11 Gestión dentro del municipio.....	49
	Figura 12 Ventaja competitiva .....	50
	Figura 13 Campañas para el cuidado del medioambiente y de la comunidad.....	51
	Figura 14 Gestión eficiente .....	52
4.2.	Discusión.....	53
4.2.1.	Comprobación de la hipótesis .....	54
CAPÍTULO V .....		57
PROPUESTA.....		57
5.1.	Tema.....	57
5.2.	Datos informativos .....	58
5.3.	Antecedentes de la propuesta .....	61
5.4.	Justificación de la propuesta .....	61
5.5.	Objetivos de la propuesta .....	61
5.6.	Alcance de la propuesta.....	62
5.7.	Uso del manual.....	62
5.8.	Ámbito de aplicación de la propuesta .....	62

5.9. Términos conceptuales de la propuesta.....	62
5.10. Importancia del manual de responsabilidad social.....	64
5.11. Áreas que componen al municipio de Chillanes .....	64
5.12. Estrategias de responsabilidad social para mantener una gestión eficiente dentro del municipio.....	87
5.13. Medidas de responsabilidad social .....	88
5.14. Plan de acción para el municipio del cantón Chillanes .....	90
5.15. Conclusiones de la propuesta .....	93
5.16. Recomendaciones de la propuesta.....	93
CONCLUSIONES .....	94
RECOMENDACIONES .....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS.....	100
Anexo 1. Cronograma (Gantt).....	100
Anexo 2. Presupuesto ejecutado.....	101
Anexo 3. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular. ....	102
Anexo 4. Entrevista.....	103
Anexo 5. Encuesta.....	104
Anexo 6. Evidencias.....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente Responsabilidad .....	9
Tabla 2 Variable Dependiente Eficiencia en la Gestión.....	11
Tabla 3 Valores éticos .....	41
Tabla 4 Relaciones con distintas organizaciones .....	42
Tabla 5 Beneficios sociales, económicos y ambientales .....	43
Tabla 6 Manual de responsabilidad social.....	44
Tabla 7 Comunicación interna.....	45
Tabla 8 Reducción de la contaminación.....	46
Tabla 9 Bienestar de la comunidad.....	47
Tabla 10 Comunicación abierta y honesta con la comunidad .....	48
Tabla 11 Gestión dentro del municipio .....	49
Tabla 12 Ventaja competitiva.....	50
Tabla 13 Campañas para el cuidado del medioambiente y de la comunidad .....	51
Tabla 14 Gestión eficiente.....	52
Tabla 15 Frecuencias observadas .....	54
Tabla 16 Frecuencias esperadas .....	54
Tabla 17 Cálculo Chi-cuadrado.....	55
Tabla 18 Regla de decisión.....	56

**ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES**

Figura 1 Ubicación del Municipio del Cantón Chillanes .....	33
Figura 2 Municipio del Cantón Chillanes .....	34
Figura 3 Valores éticos .....	41
Figura 4 Relaciones con distintas organizaciones .....	42
Figura 5 Beneficios sociales, económicos y ambientales.....	43
Figura 6 Manual de responsabilidad social .....	44
Figura 7 Comunicación interna .....	45
Figura 8 Reducción de la contaminación .....	46
Figura 9 Bienestar de la comunidad .....	47
Figura 10 Comunicación abierta y honesta con la comunidad.....	48
Figura 11 Gestión dentro del municipio .....	49
Figura 12 Ventaja competitiva .....	50
Figura 13 Campañas para el cuidado del medioambiente y de la comunidad.....	51
Figura 14 Gestión eficiente.....	52



## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social es aquel compromiso que asumen las empresas en beneficio de la sociedad y del medio ambiente, pues este término hace referencia a que se utilicen los recursos disponibles de manera sustentable para asegurar el bienestar común de todos a largo plazo mediante un comportamiento ético y transparente, todo esto contribuye de manera significativa en el mantenimiento de una gestión eficiente dentro de la organización.

El presente trabajo investigativo hace referencia a la elaboración de un manual de responsabilidad social hacia una gestión eficiente en el municipio del cantón Chillanes, Provincia de Bolívar período 2024-2027, esto se lo hace debido a la importancia que tiene que dentro de esta entidad se apliquen ciertas estrategias de responsabilidad social. Es necesario mencionar que este proyecto de integración curricular se encuentra conformado por cinco capítulos:

**CAPÍTULO I:** Dentro de este capítulo se detalla a breves rasgos la formulación del proyecto es decir se desarrolla el planteamiento del problema y con este se plantea los objetivos del estudio. Asimismo, se procedió a formular la justificación, la hipótesis y se identificó las variables independientes y dependientes mismas que fueron operacionalizadas dentro de una tabla de una manera clara y objetiva.

**CAPÍTULO II:** En este capítulo se aborda el marco teórico del tema de estudio este se encuentra clasificado en antecedentes, científico, conceptual, legal y geo referencial. Dentro de los antecedentes se describe investigaciones que han realizados otros autores y que se relación con el tema de investigación. En el marco científico se describen conceptos de artículos y algunas teorías que son fundamentales para comprender a profundidad la responsabilidad social. Mientras que el marco conceptual es un glosario de palabras que se encuentran en orden alfabético y que permiten tener un mejor entendimiento de toda la investigación. Además, se elaboró el marco legal que abarca todas aquellas leyes que se relaciona directamente con el tema, mismas que se disponen siguiendo un orden jerárquico. Finalmente se desarrolló un marco geo referencial mismo que proporciona datos relevantes de la entidad como es la dirección geográfica exacta y la dirección donde se encuentra ubicada.

**CAPÍTULO III:** En este apartado se describe la metodología que fue utilizada para desarrollar de manera adecuada la investigación, por otro lado, también se detallan los métodos y técnicas de recolección de información de la población de estudio.

**CAPÍTULO IV:** En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de

la investigación, dentro de este apartado se analiza e interpreta los datos conseguidos, permitiendo tener una comprensión a profundidad de las fortalezas y debilidades presentes en el municipio, así como la perspectiva que tiene la comunidad sobre esta entidad, estos datos sirvieron de base para la elaboración de las medidas de responsabilidad social.

**CAPÍTULO V:** En este capítulo del proyecto se presenta la propuesta es decir se procede con la elaboración del manual de responsabilidad social para el municipio del cantón Chillanes, donde se describen las estrategias que deben poner en práctica todos los empleados para mantener una gestión eficiente de todos los recursos que poseen. Por último, se detallan las conclusiones y recomendaciones una vez finalizado el respectivo estudio.

## RESUMEN

El presente proyecto de integración curricular se enfocó en la elaboración de un manual de responsabilidad social hacia una gestión eficiente en el municipio del cantón Chillanes, provincia de Bolívar período 2024-2017, con la finalidad de demostrar que el hecho de poner en práctica estrategias socialmente responsables beneficia de manera significativa la gestión efectiva de los recursos que posee esta entidad, además para el desarrollo adecuado de esta investigación se hizo uso de diversas metodologías sobresaliendo así la investigación explicativa misma que permitió estudiar de manera profunda el problema de estudio y describir los resultados obtenidos de manera específica, también se aplicó algunos instrumentos como la entrevista y encuesta los cuales ayudaron a recolectar datos relevantes para el avance adecuado de la investigación. Por lo que se comprendió que dentro del municipio existían falencias en cuanto a la aplicación de la responsabilidad social, debido a esto se diseñaron diversas estrategias que se encuentran detalladas en el manual a fin de dar solución a los problemas encontrados. En conclusión, el estudio realizado demostró que para que exista una gestión eficiente depende en gran medida de la aplicación de medidas responsables, es por ello es necesario que todo el personal que labora en la entidad ponga en práctica el manual y también se realicen controles y se tomen las medidas correctivas a tiempo a fin de garantizar el bienestar a largo plazo.

**Palabras claves:** Responsabilidad social, gestión eficiente, ética, medio ambiente, manual de responsabilidad social.



## **ABSTRACT**

This curricular integration project focused on the development of a social responsibility manual towards efficient management in the municipality of the Chillanes canton, province of Bolívar, period 2024-2017, with the purpose of demonstrating that putting social strategies into practice responsible significantly benefits the effective management of the resources that this entity has, in addition for the proper development of this research, various methodologies were used, thus highlighting the explanatory research itself that allowed the study problem to be studied in-depth and the results described. obtained specifically, some instruments were also applied such as the interview and survey which helped collect relevant data for the adequate advancement of the research. Therefore, it was understood that within the municipality there were shortcomings in terms of the application of social responsibility, due to this, various strategies were designed that are detailed in the manual in order to provide solutions to the problems found. In conclusion, the study carried out showed that for there to be efficient management it depends largely on the application of responsible measures, which is why it is necessary that all personnel who work in the entity put the manual into practice and also carry out controls. and corrective measures are taken in time to ensure long-term well-being.

**Keywords:** Social responsibility, efficient management, ethics, environment, social responsibility manual.

# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### 1.1. Descripción del problema

A nivel mundial la Responsabilidad Social (RS) es considerada como todas las intenciones, acciones y manera de actuar de las diferentes empresas ante los nuevos requerimientos de los mercados, pues dentro de estos se plantean distintos retos para las empresas, entre los principales resalta su permanencia frente a la competencia, actuando bajo principios éticos y morales que guían la conducta de las personas. La RS abarca varios componentes como es la gobernanza, prácticas laborales, defensa ambiental y de la sociedad, es decir, genera una serie de cambios en distintos sectores como la economía y el medio ambiente (Gonzáles, Zúñiga, y Díaz, 2022).

La Responsabilidad Social (RS) en Latinoamérica con el pasar del tiempo ha sufrido distintas evoluciones, pasando por la ciudadanía corporativa hasta llegar a la actualidad donde las empresas han ido adoptando comportamientos responsables como parte estratégica para mejorar la imagen corporativa y generar beneficios económicos protegiendo tanto a la sociedad como al ambiente (Ormaza, Ochoa, Ramírez y Quevedo, 2020).

En Ecuador la Responsabilidad Social (RS) es un concepto relativamente nuevo, aunque ya es de interés público la mayoría de las organizaciones aún no cuentan con estrategias y proyectos de responsabilidad social, es importante destacar que la RS no se limita a un lugar específico de la sociedad, al contrario abarca una amplia gama de acciones y esfuerzos realizados por empresas, gobiernos y ciudadanos para la contribución del bienestar de la sociedad y el medioambiente.

El Municipio del cantón Chillanes enfrenta diversos desafíos en la gestión pública, mismos que afectan su eficiencia y su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus ciudadanos. Una de las herramientas que se ha vuelto relevante para abordar estos problemas y promover una administración municipal efectiva es la Responsabilidad Social, que implica el compromiso de actuar de manera ética y sostenible (Gorrochategui, Oliveira y Palamara, 2019).

A pesar de la creciente conciencia sobre la importancia de la Responsabilidad Social en la gestión municipal, el cantón Chillanes carece de un marco estructurado y de un manual específico que guíe su implementación en el período 2024-2027. Esta ausencia de un manual de Responsabilidad Social impide una gestión eficiente que integre los principios de sostenibilidad, participación ciudadana y transparencia, por tal razón, es muy

importante investigar, analizar y elaborar un manual que ayude al municipio a normalizar cada una de sus actividades y procedimientos, buscando de esta manera mejorar la calidad de los servicios (Padilla, y otros, 2022).

Por lo tanto, para que el municipio logre mantener una gestión eficiente al momento de desarrollar cada una de sus actividades programadas, buscando disminuir el impacto negativo de las mismas hacia el ambiente y la sociedad se propone un manual de responsabilidad social.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera influye un manual de responsabilidad social en la gestión eficiente del Municipio del cantón Chillanes, provincia de Bolívar en el período 2024-2027?

## **1.3. Preguntas de investigación**

- ¿Es necesario establecer bases teóricas que permitan conocer el estado actual de aplicación de responsabilidad social dentro del Municipio de Chillanes?
- ¿Es importante realizar una evaluación que ayude a identificar las prácticas de responsabilidad social que se aplique en el Municipio del cantón Chillanes?
- ¿De qué manera la implementación de un Manual de Responsabilidad Social impacta en la mejora de la gestión en el Municipio de Chillanes?
- ¿Cuáles son las áreas prioritarias en las que se debería enfocar el manual de responsabilidad social dentro del Municipio de Chillanes?

## **1.4. Justificación**

La Responsabilidad Social (RS) es uno de los temas que en los últimos años ha causado impacto en las empresas, pues la RS contribuye de manera directa a mejorar la imagen de la entidad, lo que ayuda para que los clientes sean leales, consiguiendo así ganancias mediante prácticas éticas y siendo socialmente responsables. Al implementar la RS las empresas se vuelven más competitivas, pues brindan una mayor confianza y seguridad a cada uno de sus clientes.

Por ello, el presente proyecto se desarrolló por la necesidad de implementar la responsabilidad social dentro del Municipio del Cantón Chillanes, a fin de mejorar y obtener una gestión más eficiente dentro del mismo, promoviendo un desarrollo sostenible e imparcial.

Además, la responsabilidad social ayuda a mejorar la reputación e imagen de la institución, pues estas tienden a ser vistas de una manera más positiva por parte de la sociedad, convirtiéndose en una poderosa ventaja competitiva favoreciendo a una gestión empresarial eficiente y sostenible a largo plazo.

De la misma manera este proyecto es importante porque se abarcó contenidos como aspectos y técnicas relevantes sobre cómo se podría mejorar la gestión y aumentar la participación ciudadana, asegurando que cada una de las actividades se realicen adecuadamente en base a las distintas normas en beneficio del medio ambiente y de la comunidad.

Por lo tanto, el trabajo de investigación ayudó al municipio de Chillanes a establecer lineamientos y procedimientos claros, mismos que se apoyen en la optimización de los recursos, esto a su vez permitió una administración más transparente y efectiva. De hecho, al implementar el manual de responsabilidad social se logró alcanzar varios beneficios para la entidad como es el fortalecimiento de la participación de la ciudadanía, así también se obtuvo un desarrollo sostenible, de manera que, la responsabilidad social implica que las distintas organizaciones y entidades públicas deben tener en cuenta al momento de desarrollar cualquiera de sus actividades el impacto social, económico y ambiental, que generan las mismas.

El diseñar un Manual de Responsabilidad Social para el municipio, les permitió tener un crecimiento sostenible y sustentable, siendo los beneficiarios directos la alcaldesa, el personal que labora en la entidad y la ciudadanía junto con el medio ambiente, mientras que los beneficiarios indirectos son los docentes, estudiantes universitarios y demás personas que tengan interés sobre como un manual de responsabilidad social ayuda a mantener una administración transparente y equilibrada en el municipio.

El proyecto de investigación sobre la elaboración de un manual de responsabilidad social tuvo un impacto positivo en el cumplimiento de las normativas y estándares, por lo que permitió tener un control eficiente de los distintos recursos y áreas del municipio.

Finalmente, se considera viable al proyecto de investigación porque mejoró la gestión del municipio, lo cual es indispensable para el apropiado funcionamiento y logro de objetivos que persigue el Municipio del Cantón Chillanes, asegurando el cumplimiento de su misión.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Elaborar un manual de responsabilidad social hacia una gestión eficiente en el municipio del cantón Chillanes período 2024-2027.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Investigar las bases teóricas que respaldan la responsabilidad social y su influencia en una gestión eficiente.

- Realizar un diagnóstico integral de la situación actual sobre la práctica de la responsabilidad social en el municipio.
- Proponer mejoras ambientales, sociales y económicas para mejorar la distribución de los recursos.

### **1.6. Hipótesis**

El manual de responsabilidad social fortalece la gestión eficiente en el Municipio del cantón Chillanes, provincia de Bolívar periodo 2024 – 2027.

### **1.7. Variables**

#### **1.7.1. Variable Independiente**

Responsabilidad Social

#### **1.7.2. Variable Dependiente**

Eficiencia en la gestión

## 1.8.Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Variable Independiente Responsabilidad*

No	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumentos
1	Responsabilidad Social	La responsabilidad social se refiere a la contribución activa y voluntaria de las empresas para la mejora social, económica y ecológica con el objetivo de mejorar su situación competitiva de evaluación y de creación de valor.	Ambiental	Gestión de residuos	<p>¿Detalle las estrategias que se han implementado para la gestión de residuos dentro del municipio?</p> <p>¿El municipio realiza campañas a fin de fomentar tanto en los empleados como en las demás personas el cuidado del medio ambiente?</p> <p>¿Considera usted que al hacer uso de responsabilidad social se obtendrían beneficios sociales, económicos y ambientales?</p> <p>¿El municipio implementa medidas para reducir y minimizar la contaminación directa e indirecta que generan sus actividades?</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
			Valores y		<p>¿Según su opinión considera importante que el municipio cuente con un manual</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento:</p>

---

comportamiento

Principios éticos

de ética?

cuestionario

¿Cree usted que el municipio actúa de manera ética?

¿Cree usted que el municipio se preocupa por el bienestar de la comunidad?

---

¿Cree usted que el municipio se comunica de forma abierta y honesta con la comunidad?

Técnica: encuesta

Instrumento:  
cuestionario

Político

Sociedad

¿Cuáles considera usted que son los principales obstáculos para poder implementar estrategias de responsabilidad social dentro del municipio?

¿A su criterio detalle la causa principal por la que resulta fundamental la implementación de la responsabilidad social dentro del municipio?

---

**Nota:** Elaborado por Ana Buenaño, Johana Toabanda

**Tabla 2***Variable Dependiente Eficiencia en la Gestión*

N°	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumentos
2	Eficiencia en la gestión	La gestión eficiente es un enfoque popular para gestionar una empresa basada en el concepto de mejora continua. En otras palabras, es un esfuerzo continuo para mejorar productos, servicios o procesos a lo largo del tiempo para aumentar la eficiencia y la calidad.	Gestión	Productividad	<p>¿Considera usted que la gestión actual dentro del municipio es adecuada?</p> <p>¿Dentro del municipio existen procedimientos claramente definidos para el correcto desarrollo de las actividades?</p> <p>¿Cuáles son las principales actividades que se desarrollan dentro del municipio?</p> <p>¿Dentro del municipio se ha identificado algún problema al momento de realizar las operaciones internas?</p> <p>¿Dentro del municipio se cumplen a cabalidad con todas las actividades establecidas?</p>	Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario



Decisiones oportunas	Eficacia y rendimiento	<p>¿Cree usted que dentro del municipio existe una correcta distribución de recursos?</p> <p>¿Considera usted que es importante que dentro del municipio exista una gestión eficiente?</p> <p>¿Según su punto de vista a que hace referencia la eficacia dentro del municipio?</p> <p>¿Dentro del municipio se coordinan y programan las diferentes actividades?</p> <p>¿Por qué cree usted que es importante tomar decisiones oportunas dentro del municipio?</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
----------------------	------------------------	--	---

**Nota:** Elaborado por Ana Buenaño, Johana Toabanda

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

Para el desarrollo de esta investigación se indagó diferentes disertaciones académicas y artículos científicos que aportan conocimientos prácticos y teóricos para el avance adecuado del tema de investigación.

La Responsabilidad Social (RS) es un término que define el comportamiento de las entidades públicas y privadas particularmente en lo económico y es que se refleja como un concepto de responsabilidad social acorde al enfoque ético que domina en la práctica contemporánea. La responsabilidad de los agentes económicos es buscar maximizar la utilidad y en el caso de los empresarios buscan la máxima rentabilidad de los accionistas de las empresas que dirigen, en un contexto casi totalmente desprovisto de los límites particularmente se deriva de una intervención estatal. La crisis actual atribuye una medida importante en las fallas éticas de los comportamientos de los directivos involucrados en la caída de la economía mundial. Ahora bien, cuando se encuentra cada vez con mayor frecuencia e intensidad las decisiones de las grandes corporaciones transnacionales tienen implicaciones que afectan la vida de millones de seres humanos por eso surgen ciertas interrogantes como qué responsabilidad tienen quienes toman tales decisiones ante la población, a quienes afectan y si los criterios éticos con base a las cuales los adoptan maximizan las ganancias de los accionistas a largo plazo. Es por esto que la responsabilidad social no puede limitarse al ámbito de las instituciones nacionales si no a la interdependencia propia del mundo global, ya que exige extender el concepto de responsabilidad y la vigilancia de la justicia hacia todos sus habitantes (Sánchez, 2019). Para (Gorrochategui N. , 2019) nos dice en su obra “Responsabilidad Social de las Organizaciones (RSO): Estudios desde la mirada de la Responsabilidad Social hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina” manifiesta que el eje de la responsabilidad social busca en un principio conducir una visión integradora que a partir del valor de la dignidad, contribuya a la comprensión y solución de problemas sociales para generar condiciones más justas y plenamente humanas, ya que vivimos en un presente y vislumbramos un futuro en el que la discusión pública sea una alternativa para poder avanzar en la construcción de un mejor país, en donde todos sus habitantes tengan mejores competencias y sea posible la convivencia en un mundo de constante cambio, es por esto que la responsabilidad social se constituye directamente en una herramienta

importante para combatir tanto la pobreza y la desigualdad en conjunto de políticas públicas en los países, viabilizando así la construcción de un mejor futuro. Es por esto que esta investigación será de gran ayuda para los investigadores, gestores e interesados en la responsabilidad social y la sostenibilidad involucrados en distintos ambientes organizacionales.

Según, (François Chanlat, 2021) en su trabajo “Gestión y subjetividad en el trabajo en el mundo euroamericano: tres posturas principales” manifiesta que la gestión eficiente se define como un proceso social, pues reúne el conjunto de acciones que se implementan para hacer que una organización técnicamente sea más eficaz y eficiente. Mientras que la eficacia remite el logro de los objetos activos fijados, la eficiencia se centra en la optimización de los medios para conseguir el objetivo planteado, la palabra gestión no se limita al proceso social en búsqueda de eficacia y eficiencia, sino que también designa un grupo social que se encarga de los diferentes procesos como los directivos, gerentes y responsables de las unidades. El pensamiento gerencial incluye a todas las personas que aconsejan a los administradores consejos que pueden tocar todo tipo de temas de gestión, en Europa y América del norte se observa fácilmente que al principio del siglo XX las teorías más populares provenían de los técnicos y consultores, es por esto que las primeras teorías gerenciales surgieron en Europa y América del norte hace más de 100 años y que hoy en día son numerosas y variadas.

De acuerdo con (Ormaza Andrade, Ochoa Crespo, Ramírez Valarezo y Quevedo Vázquez, 2020) en su trabajo “Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030” manifiestan que en el Ecuador se pretende que para el 2030 el desarrollo sostenible, así como también la Responsabilidad Social Empresarial tengan un cambio de paradigma que conduzca a un progreso sostenible tanto en el ámbito económico, social y ambiental, con un compromiso donde los actores como el estado, la academia, la comunidad civil, empresas públicas y privadas juegan un rol fundamental. El principal objetivo de esta investigación es describir la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador. Pues existe un interés acentuado de las empresas hacia un cumplimiento de la responsabilidad social (RS), encaminadas hacia un desarrollo sostenible y hacia los objetivos de desarrollo declarados a nivel mundial. Además de todo es aquí en Ecuador donde se requiere una socialización y un empoderamiento de la normativa, ya que la RS corresponde a los objetivos del desarrollo sustentable mismo que aporta elementos significativos para las dimensiones políticas, económicas, ambientales, sociales y éticas de las empresas, asumiéndolos como ejes transversales en un sistema de

gestión, los mismos que les permitirán potenciar el desarrollo del país.

Para (Gavilánez, Espin Oleas y Arevalo Palacios, 2018) , en su trabajo “Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador” manifiesta que una adecuada gestión administrativa se forma de una constante sinergia de acciones que buscan la mejor utilización de recursos que, siempre tengan las características de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan que las organizaciones tengan un gran impacto positivo y al contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo. En el Ecuador la falta de gestión puede ser ocasionada por la crisis de identificación de las pymes que conviven entre las dificultades para dirigir y administrar un negocio o una empresa así como la limitada tecnología y maquinaria en la fabricación de productos, también por la capacidad del personal, el escaso acceso al financiamiento y equipamiento, cómo sabemos actualmente, pequeñas y medianas empresas son las principales fuerzas económicas para establecer y asegurar el desarrollo económico de la nación es por esto que cada una de las pequeñas y medianas empresas han logrado posicionarse en el mercado por implementar la tecnología o el renombre de la misma. Es por eso que es de gran importancia manejar una gestión eficiente dentro de las mismas para lograr mejores servicios y brindar productos de calidad hacia los ciudadanos.

Para (Montero y Myriam, 2021) en su trabajo realizado “El balance social como instrumento de control en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo”, que tiene como objetivo principal analizar el balance social como instrumento de control en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, da a conocer que los indicadores del balance social pueden servir como guía para controlar gastos y planificar adecuadamente las actividades que se encaminen a mejorar la vida de los ciudadanos. Siendo esta una herramienta importante para la toma de decisiones en consideración de la gestión pública. Dentro del Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Salcedo el balance social permite identificar varias deficiencias tanto internas como externas tanto en lo social, ambiental y económico lo cual es un indicador muy importante en este espacio geográfico en el mismo que el gobernante debe mejorar la calidad de vida tanto de las personas, así como la protección del medio ambiente.

Por otra parte, (Zambrano y Vegas, 2020) en su trabajo “Liderazgo e innovación organizacional en gobiernos autónomos descentralizados. Una oportunidad para la gestión pública eficiente” habla sobre la importancia que tiene el liderazgo transformador

como la innovación dentro del sector público y que es un proceso de configuración de estructuras que dan espacio a una gestión pública eficiente y que está basado en la innovación y el estudio que se da entre los autores de los gobiernos autónomos descentralizados específicamente de los municipios. Las investigaciones se fundamentan en los estudios de Ciencias sociales de carácter inductivo y perspectivas cualitativas. La incorporación de procesos que garanticen la viabilidad de la innovación organizacional y a su vez den a conocer la importancia de la profesionalización de la función pública a nivel descentralizado tiene como objeto liderar cambios y generar ventajas para construir espacios de conocimiento para su posterior transferencia. Se concluye que se deben incorporar procesos transformadores que garanticen la viabilidad de la organización, siendo que los municipios deben ser amigables, ofrecer acceso inclusivo a todos los ciudadanos mediante el diseño y socialización de políticas públicas inclusivas con alto impacto social.

Según (Llanes, Martínez y Pedraza, 2019) en su libro titulado “Modelo de balance social cooperativo: una alternativa hacia la responsabilidad social cooperativa” nos manifiesta que la responsabilidad social consiste en un compromiso ético y moral tanto para los individuos o grupos entre sí con la sociedad. Lo que permite controlar el nivel de responsabilidad social corporativa, empresarial y cooperativa, lo que consiste a tener una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental logrando un equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales a partir de la evaluación del conjunto de prácticas, normas, estrategias y sistemas de gestión implementados.

Según, (Martínez, 2021) en su trabajo “Eficiencia en la gestión de los servicios públicos municipales” manifiesta que para medir la eficacia de los servicios públicos resulta fundamental poder evaluar el compromiso y la responsabilidad social de los representantes políticos. Se entiende que la eficacia es la situación óptima donde se alcanzan niveles de satisfacción deseados con la menor cantidad posible de recursos, es por esto que las restricciones presupuestarias no condicionarán significativamente la prestación a los servicios, es por esto que se debe obtener una mejor relación óptima para producir un determinado conjunto de procesos; esto permite disponer de más recursos para mejorar los servicios públicos. Se concluye que para que los gobiernos locales puedan ofrecer servicios de calidad deben seguir constantemente mejorando la gestión de los recursos para ofrecer a las futuras generaciones un mundo mejor.

De acuerdo con (Chávez García y Rojo Gutiérrez, 2021) dentro de su trabajo “dirección

estratégica y responsabilidad social integrada en la carrera de contabilidad y auditoría de la universidad Estatal de Bolívar 2021” manifiestan que dentro de las universidades se está realizando un proceso de reinención para poder generar un equilibrio y vinculación con la comunidad para así lograr aportar soluciones y promover el Bienestar Social económico y ambiental desde la academia, logrando así tener comportamientos éticos dentro del lugar de trabajo y poder mantener un enfoque integral hacia todos los actores, es por eso que es importante generar una correspondencia en el entorno, la misma que se vea plasmada la preocupación de todos los actores académicos para lograr mejorar el bienestar universitario creando directrices de comportamiento hacia una planificación estratégica socialmente responsable dentro de las universidades.

Es de suma importancia que se logre tener un enfoque a largo plazo para así lograr una planificación estratégica que proporcione un sentido de autonomía, logrando que las universidades sean competitivas y respondan eficientemente a los desafíos de la globalización y el desarrollo de la sociedad.

## **2.2.Científico**

A continuación, se describieron en detalle conceptos teóricos derivados de artículos científicos y académicos, estos contenidos permitieron avanzar con el estudio de información relevante sobre los temas relacionados a la responsabilidad social y la gestión eficiente.

### **Responsabilidad**

Para (Organización internacional del trabajo: Asociación nacional de industriales, 2018) responsabilidad social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y colectivos la gestión social de una empresa en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas.

### **Objetivos de la responsabilidad social**

- ✓ Poner fin a la pobreza, el hambre y garantizar un medio ambiente sano, digno y equitativo.
- ✓ Proteger el planeta de la degradación para nuestras generaciones y nuestros hijos.
- ✓ Promover una sociedad pacífica, justa e inclusiva, libre de miedo y violencia.
- ✓ Movilizar lo necesario para fortalecer las alianzas globales de desarrollo que se centran en las necesidades de los grupos más vulnerables y lograr la inclusión para todos. (Gonzales, 2021).

### **Características de la responsabilidad social**

- Prácticas comerciales responsables.

- Seguir estrategias de marketing responsables.
- Compromiso con iniciativas voluntarias que van más allá de los requisitos legales y las obligaciones contractuales adquiridas.
- Integración en la gestión, la estrategia empresarial y la responsabilidad social no solo son acciones puntuales y aisladas.
- Desarrollar acciones útiles para los distintos grupos de interés en los que se relacionan la empresa.
- Obtención simultánea de beneficios tanto económicos sociales y ambientales logrando aumentar la competitividad de la empresa (Mailrelay, 2018).

### **Alcance de la responsabilidad social**

Según (Jerez , Chango y Cejas, 2019) la idea principal de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible con el que las organizaciones y grupos de interés tomen más conciencia de la necesidad sobre los beneficios de un comportamiento socialmente responsable, por lo que es importante que los objetivos de la responsabilidad social estén alineados con los intereses y las necesidades de los grupos de interés.

### **Beneficios de la responsabilidad social**

Al momento de implementar la responsabilidad social(RS) dentro de una institución se logra muchos beneficios entre ellos tenemos mejorar la imagen y reputación de la empresa; aumenta la lealtad y la fidelización de los clientes, así como también contribuye a la atracción y la retención del talento; aumenta el compromiso y la colaboración entre empleados, lo que permite tener una mayor productividad mejorando el desempeño en general, es decir que al momento de incorporar la RS dentro de la institución o empresa permite contribuir al bienestar tanto de la sociedad así como priorizar el cuidado del medio ambiente (Mailrelay, 2018).

### **Empresa socialmente responsable**

Una empresa tiene el compromiso consciente y congruente de cumplir de manera íntegra sus actividades con la finalidad de que la empresa tanto en lo interno como en lo externo considere las expectativas tanto económicas, sociales y ambientales de todos los participantes demostrando su respeto hacia la gente, los valores éticos, comunidad y el medio ambiente logrando así la construcción de un bien común (Cajiga, 2022).

### **Ventajas de la responsabilidad social**

- Establecer una línea base de cumplimiento.
- Establecer objetivos para el plan estratégico.

- Establecer una cultura de responsabilidad social.
- Generar planes de acción (Gonzales, 2021).

### **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

La Responsabilidad Social Empresarial actualmente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios en la cual una empresa trata de que sus operaciones sean sustentables tanto en lo económico, lo social y lo ambiental logrando así reconocer los diferentes intereses de los grupos que se relacionan, buscando una preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las futuras generaciones. En sí es una visión que integra el respeto por las personas, el valor ético, el medio ambiente y la comunidad con la gestión de la empresa independientemente de los servicios que ofrece y a qué sector pertenece (Cajiga, 2022).

### **Responsabilidad Social Universitaria (RSU)**

La responsabilidad social universitaria(RSU) es un concepto que está en construcción en el cual las instituciones de educación superior es el principal actor, ya que se encuentra en el desarrollo de un proyecto de promoción social con principios éticos alineados al desarrollo sustentable y hacia una responsabilidad social, el mismo que busca que el conocimiento que imparten esté relacionado con un ambiente de respeto, responsabilidad, igualdad e inclusión (Espinoza Santeli y Guachamín Montoya, 2018).

### **Enfoque de la responsabilidad social**

El enfoque de la responsabilidad social es instrumental, ya que enfatiza la dimensión económica que ve la empresa como un instrumento para la creación de riqueza esta es su única responsabilidad, es decir que las actividades sociales tienen sentido común que es generar ganancias es por esto que una inversión social sirve para mejorar el potencial del desempeño de una empresa a través de recursos estratégicos e incentivos de marketing para así lograr aumentar ventas. Es decir que una empresa no abandona su carácter competitivo si no se asigna para conquistar mercados, es por eso que la responsabilidad social se convierte en una ventaja competitiva dentro de un mercado (Lozanos y Parra, 2019).

### **Manual de responsabilidad social**

El manual de responsabilidad social es un documento que especifica el sistema de gestión de una organización, mismo que puede variar tanto en formato como en tamaño y que se adapta a la amplitud y complejidad de la organización. Su objetivo principal es ofrecer a la empresa una guía para integrar la responsabilidad social en su estrategia organizacional con el fin de lograr el fortalecimiento de su entidad corporativa y así lograr una percepción



positiva entre sus grupos de interés mejorando desde allí su imagen y así lograr fortalecer los procesos de proyectos de innovación social (Fundacion Forjando Futuros, 2022).

### **Desarrollo sostenible y ética**

En la actualidad el desarrollo sostenible busca que los actores que participan dentro de este entorno de diálogo tengan bases sólidas éticas y principios que procuren llevar a cabo sin producir alteraciones socio ambientales que perjudiquen al planeta, cabe señalar que la ética para el desarrollo sería aquella que permite orientar las tareas y las relaciones desde una óptica de carácter personal, social y ecológico para lograr un bien común o conseguir algo, mismo que se puede decir que es humanamente digno y lograr estructuras de desarrollo en el ámbito local nacional e internacional con el fin de generar un desarrollo sostenible (Álvarez Astengo, Torres Oneto, Samanez Montensinos y Sarmiento Gamio, 2019).

### **Responsabilidad Social en Ecuador**

“Con el propósito de establecer una línea de base para la responsabilidad social, aplicado al sistema económico popular y solidario ecuatoriano, entre el 20 de junio y el 11 de agosto de 2014 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria recolectó, mediante un formulario en línea remitido a las cooperativas del país, información de variables cuantitativas y cualitativas; indicadores de profundidad, binarios y cualitativos, estructurada en torno a siete macro dimensiones:

- Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
- Autogestión y autonomía.
- Participación económica, solidaria y distribución justa de ganancias o excedentes.
- Educación, capacitación y comunicación.
- Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario.
- Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental (Gonzales, 2021).

### **Gestión eficiente**

De acuerdo con (Salguero y García, 2019) para poder propiciar una administración eficiente se debe estudiar la manera en que las empresas adquieren y utilizan sus recursos para así cumplir sus objetivos y obtener beneficios, también se debe tomar en cuenta que para llevar un proceso administrativo es necesario trazar metas, planificar estrategias y establecer políticas de la mano de un proceso lógico y ordenado que permita cumplir estos planes, disminuyendo el riesgo al fracaso, evitando errores y asegurando el éxito.

### **Objetivo de la gestión eficiente**

El objetivo principal de una gestión eficiente es reducir los factores que hacen perder

tiempo, energía o dinero es así como la única forma de gestionarlo es analizar los procesos de negocio y luego revisarlo y eliminar cualquier paso que no cree valor para los clientes (Salguero y Garcia, 2018).

### **Importancia de una gestión eficiente de los procesos**

Es de suma importancia la gestión eficiente de procesos, ya que mediante esta se podrá reducir los errores y los retrasos, lo cual permitirá reducir el esfuerzo y la productividad será mayor, dando como resultado que los clientes estarán más satisfechos (Dextre y Del Pozo, 2019).

### **Características de una gestión eficiente**

Al momento que una organización adopte una estrategia de expansión debe dividir sus departamentos por funciones en tanto si asumen estrategia de diversificación o estructura debe ser multivisión, todo esto genera una relación directa entre estructura y estrategia (Salguero y Garcia, 2018).

### **Control de gestión**

Según, (Dextre y Del Pozo, 2019) el control de la gestión es aquella función que pretende asegurar la consecuencia de los objetivos y planes prefijados en la base de la planificación como la última etapa normal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados de las fases anteriores sean los apropiados, además es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.

### **Procesos de gestión y mejora continua**

La gestión de procesos y la mejora continua son todas las acciones que se deben realizar para identificar, analizar y evaluar los procesos llevados a cabo y tomar así decisiones con el fin de optimizar el desempeño y aumentar la competitividad de una empresa todo este esfuerzo debe ser continuo, ya que para mejorar los procesos debemos consistir en pequeños cambios que transforme el flujo de trabajo o cambios grandes que promuevan la innovación dentro de la misma (Páez Acosta, 2022).

### **Indicadores para la gestión de la responsabilidad social**

Para que una empresa pueda desempeñar de manera eficiente su rol ciudadano corporativo desde una perspectiva sistemática e integral, es importante que la responsabilidad social esté integrado en sus procesos de gestión y por tanto ser tratado como una de sus estrategias empresariales y del sistema de planificación interna es por esto que es fundamental desarrollar las herramientas adecuadas para poder apoyar y monitorear la responsabilidad social corporativa (Guerrero, 2019).

## **Importancia de las políticas ambientales**

Es necesario ser responsables de todos los problemas sociales dentro de las organizaciones teniendo criterios empresariales, es por esto que resulta importante para las organizaciones que pongan en prioridad la sostenibilidad y para que los inversores que deseen sus recursos se destinen hacia organizaciones que sea responsables con la sociedad, además de poder diseñar e implementar programas o crear una visibilidad adecuada de programas para la toma de decisiones basadas en el beneficio a largo plazo sobre la sostenibilidad ambiental (Toalombo Ramos y Caiza Masabanda, 2023).

### **2.3. Marco conceptual**

Dentro de este apartado se ha desarrollado una lista del vocabulario más relevante, mismo que se utilizó para dar a conocer aquellos términos que sean necesarios y beneficien la comprensión de los lectores, tomando en cuenta la importancia de su significado, así también es necesario mencionar que las palabras de este apartado sirvieron como soporte conceptual, mismo que permitió aclarar las diferentes dudas, brindando de esta manera una comprensión clara, precisa y concreta.

#### **Balance Social**

Es considera una técnica que permite realizar evaluaciones periódicas y sistemáticas del personal que trabaja dentro de una entidad y de la proyección que tiene hacia la comunidad, es decir permite medir el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social.

#### **Ciudadanía corporativa**

Es la contribución que realiza una compañía o empresa a la sociedad, a través de sus actividades, gestionando relaciones económicas, sociales y ambientales que contribuirán al éxito a largo plazo de la empresa.

#### **Eficiente**

Es la facultad de realizar las cosas de manera correcta, haciendo uso adecuado de los recursos a fin de lograr los objetivos y resultados propuestos con la menor cantidad posible de tiempo y dinero.

#### **Ética**

Estudia el comportamiento de todas las personas y su relación con las nociones del bien y del mal, es decir se constituye como el conjunto de normas morales que rigen el comportamiento y la conducta de los humanos frente cualquier ámbito de la vida.

#### **Ética ciudadana**

Es aquella que rige los parámetros morales que deben tener los ciudadanos, respetando los derechos de las personas, operando con justicia y equidad, desarrollando cada una de

las actividades con honestidad.

### **Ética empresarial**

Es la utilización y aplicación de los valores morales y los distintos principios éticos que surgen de la cultura de la entidad, y su objetivo primordial es mejorar distintos aspectos como el entorno y clima laboral actuando con igualdad y respeto.

### **Gestión**

Es el conjunto de procedimientos y acciones que son llevados a cabo para lograr un objetivo o fin determinado dentro de una organización.

### **Gestión eficiente**

Hace referencia a una serie de acciones o actividades que son llevadas a cabo por cualquier entidad para lograr un objetivo en general y de esta manera mejorar continuamente cada uno de los procesos de la empresa.

### **Manual**

Es un libro o folleto dentro del cual se recopilan diferentes los aspectos más relevantes y esenciales de una actividad determinada de la organización, a la vez permite comprender el funcionamiento de algo de manera ordenada y concreta.

### **Medioambiente**

Es el sistema global que se encuentra constituido por elementos naturales y artificiales, mismos que se encuentran en una permanente modificación por la acción humana o natural que condiciona la existencia o el desarrollo de la vida.

### **Municipio**

Es una entidad administrativa dentro de la cual se pueden agrupar ya sea una sola localidad o varias, mismo que se encuentra regido por un órgano colegiado denominado alcaldía, tiene por finalidad velar por la ciudadanía y el ambiente.

### **Responsabilidad**

Consiste en responder de una manera adecuada a las distintas obligaciones, es decir significa hacer bien y a tiempo lo que les corresponde desarrollar.

### **Responsabilidad Social**

Es el compromiso que asumen las diferentes entidades, ya sea de manera voluntaria u obligada, con la finalidad de contribuir en la construcción de una sociedad más justa y la protección del ambiente.

### **Responsabilidad social empresarial**

Son todas las operaciones innovadoras que tiene una empresa, mismas que se encuentran basadas en el cumplimiento de la ley y el respeto de los valores éticos, teniendo en cuenta

la protección de la sociedad y del medio ambiente.

### **Transparencia**

Son aquellos principios y acciones específicas que son destinadas a garantizar el acceso a una información clara y oportuna para la ciudadanía, sobre las acciones, actividades, recursos y decisiones que se toman dentro de las instituciones.

### **2.4. Marco legal**

El marco legal contiene todos aquellos artículos, normas y disposiciones que ampararon el desarrollo de la investigación, garantizando la integridad del estudio sobre la elaboración de un manual de responsabilidad social.

### **Constitución de la República de Ecuador**

**Art. 61.-** Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos:

1. Elegir y ser elegidos.
2. Participar en los asuntos de interés público.
3. Presentar proyectos de iniciativa popular normativa.
4. Ser consultados.
5. Fiscalizar los actos del poder público.
6. Revocar el mandato que hayan conferido a las autoridades de elección popular.
7. Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativo, pluralista y democrático, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional.
8. Conformar partidos y movimientos políticos, afiliarse o desafiliarse libremente de ellos y participar en todas las decisiones que éstos adopten (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

**Art. 238.-** Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

**Art. 240.-** Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus

competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias.

Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

**Art. 283.-** 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.

El sistema económico se constituirá por distintas formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

**Art. 415.-** El Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptarán políticas integrales y participativas de ordenamiento territorial urbano y de uso del suelo, que permitan regular el crecimiento urbano, el manejo de la fauna urbana e incentiven el establecimiento de zonas verdes.

Los gobiernos autónomos descentralizados desarrollarán programas de uso racional del agua, y de reducción reciclaje y tratamiento adecuado de desechos sólidos y líquidos. Se incentivará y facilitará el transporte terrestre no motorizado, en especial mediante el establecimiento de ciclo vías (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### **Normas ISO**

**Norma ISO 26000.-** Brinda las directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito (Argandoña & Silva, 2019).

### **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero**

**Art. 4.- Principios.** - Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del sistema financiero, 2011).

### **Ley de Régimen Municipal**

**Art. 1.-** El municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción. El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad, y parroquias rurales (Ley Orgánica de Régimen Municipal, Codificación, 2016).

### **Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD**

**Art. 4.- Fines de los gobiernos autónomos descentralizados.** - Dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales son fines de los gobiernos autónomos descentralizados:

- a) El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización;
- b) La garantía, sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República de la plena vigencia y el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los instrumentos internacionales;
- c) El fortalecimiento de la unidad nacional en la diversidad;
- d) La recuperación y conservación de la naturaleza y el mantenimiento de medio ambiente sostenible y sustentable;
- e) La protección y promoción de la diversidad cultural y el respeto a sus espacios de generación e intercambio; la recuperación, preservación y desarrollo de la memoria social y el patrimonio cultural;
- f) La obtención de un hábitat seguro y saludable para los ciudadanos y la garantía

- de su derecho a la vivienda en el ámbito de sus respectivas competencias;
- g) El desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir;
  - h) La generación de condiciones que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución a través de la creación y funcionamiento de sistemas de protección integral de sus habitantes; e,
  - i) Los demás establecidos en la Constitución y la ley (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización , 2015).

### **Código Orgánico del Ambiente**

**Art. 1.- Objeto.** Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay. Las disposiciones de este Código regularán los derechos, deberes y garantías ambientales contenidos en la Constitución, así como los instrumentos que fortalecen su ejercicio, los que deberán asegurar la sostenibilidad, conservación, protección y restauración del ambiente, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes sobre la materia que garanticen los mismos fines (Código Orgánico del Ambiente, 2017)

**Art. 8.- Responsabilidades del Estado.** Sin perjuicio de otras establecidas por la Constitución y la ley, las responsabilidades ambientales del Estado son:

1. Promover la cooperación internacional entre países, organizaciones internacionales, organizaciones no gubernamentales y demás sujetos de derecho en el orden internacional, con medidas concretas en materia de protección de derechos de la naturaleza y gestión ambiental, sin que ello implique el menoscabo de la soberanía nacional;
2. Articular la gestión ambiental a través del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental, de conformidad con la Constitución, el presente Código y demás leyes pertinentes;
3. Garantizar la tutela efectiva del derecho a vivir en un ambiente sano y los derechos de la naturaleza, que permitan gozar a la ciudadanía del derecho a la salud, al bienestar colectivo y al buen vivir;
4. Garantizar la participación de las personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades en la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas, normas y de la gestión ambiental, de conformidad con la Constitución y la ley;



5. Promover y garantizar que cada uno de los actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios, asuma la responsabilidad ambiental directa de prevenir, evitar y reparar integralmente los impactos o daños ambientales causados o que pudiera causar, así como mantener un sistema de control ambiental permanente;
6. Instaurar estrategias territoriales nacionales que contemplen e incorporen criterios ambientales para la conservación, uso sostenible y restauración del patrimonio natural, los cuales podrán incluir mecanismos de incentivos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados por la mejora en sus indicadores ambientales; así como definir las medidas administrativas y financieras establecidas en este Código y las que correspondan; y,
7. Garantizar que las decisiones o autorizaciones estatales que puedan afectar al ambiente sean consultadas a la comunidad, a la cual se informará amplia y oportunamente, de conformidad con la Constitución y la ley. La planificación y el ordenamiento territorial son unas de las herramientas indispensables para lograr la conservación, manejo sostenible y restauración del patrimonio natural del país. Las políticas de desarrollo, ambientales, sectoriales y nacionales deberán estar integradas. (Código Orgánico del Ambiente, 2017)

#### **Art. 9.- Principios ambientales**

**Responsabilidad integral.** La responsabilidad de quien promueve una actividad que genere o pueda generar impacto sobre el ambiente, principalmente por la utilización de sustancias, residuos, desechos o materiales tóxicos o peligrosos, abarca de manera integral, responsabilidad compartida y diferenciada. Esto incluye todas las fases de dicha actividad, el ciclo de vida del producto y la gestión del desecho o residuo, desde la generación hasta el momento en que se lo dispone en condiciones de inocuidad para la salud humana y el ambiente.

**Mejor tecnología disponible y mejores prácticas ambientales.** El Estado deberá promover en los sectores público y privado, el desarrollo y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, que minimicen en todas las fases de una actividad productiva, los riesgos de daños sobre el ambiente, y los costos del tratamiento y disposición de sus desechos. Deberá también promover la implementación de mejores prácticas en el diseño, producción, intercambio y consumo sostenible de bienes y servicios, con el fin de evitar o reducir la contaminación y optimizar el uso del recurso natural.

**Desarrollo Sostenible.** Es el proceso mediante el cual, de manera dinámica, se articulan los ámbitos económicos, social, cultural y ambiental para satisfacer las necesidades de las actuales generaciones, sin poner en riesgo la satisfacción de necesidades de las generaciones futuras. La concepción de desarrollo sostenible implica una tarea global de carácter permanente. Se establecerá una distribución justa y equitativa de los beneficios económicos y sociales con la participación de personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

**El que contamina paga.** Quien realice o promueva una actividad que contamine o que lo haga en el futuro, deberá incorporar a sus costos de producción todas las medidas necesarias para prevenirla, evitarla o reducirla. Asimismo, quien contamine estará obligado a la reparación integral y la indemnización a los perjudicados, adoptando medidas de compensación a las poblaciones afectadas y al pago de las sanciones que correspondan.

**Precaución.** Cuando no exista certeza científica sobre el impacto o daño que supone para el ambiente alguna acción u omisión, el Estado a través de sus autoridades competentes adoptará medidas eficaces y oportunas destinadas a evitar, reducir, mitigar o cesar la afectación. Este principio reforzará al principio de prevención.

**Prevención.** Cuando exista certidumbre o certeza científica sobre el impacto o daño ambiental que puede generar una actividad o producto, el Estado a través de sus autoridades competentes exigirá a quien la promueva el cumplimiento de disposiciones, normas, procedimientos y medidas destinadas prioritariamente a eliminar, evitar, reducir, mitigar y cesar la afectación.

**Reparación Integral.** Es el conjunto de acciones, procesos y medidas, incluidas las de carácter provisional, que aplicados tienden fundamentalmente a revertir impactos y daños ambientales; evitar su recurrencia; y facilitar la restitución de los derechos de las personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas.

**Subsidiariedad.** El Estado intervendrá de manera subsidiaria y oportuna en la reparación del daño ambiental, cuando el que promueve u opera una actividad no asuma su responsabilidad sobre la reparación integral de dicho daño, con el fin de precautelar los derechos de la naturaleza, así como el derecho de los ciudadanos a un ambiente sano. Asimismo, el Estado de manera complementaria y obligatoria exigirá o repetirá en contra del responsable del daño, el pago de todos los gastos incurridos, sin perjuicio de la imposición de las sanciones correspondientes. Similar procedimiento aplica cuando la afectación se deriva de la acción u omisión del servidor público responsable de realizar

el control ambiental (Código Orgánico del Ambiente, 2017).

**Art. 225.- Políticas generales de la gestión integral de los residuos y desechos.** Serán de obligatorio cumplimiento, tanto para las instituciones del Estado, en sus distintos niveles y formas de gobierno, regímenes especiales, así como para las personas naturales o jurídicas, las siguientes políticas generales:

1. El manejo integral de residuos y desechos, considerando prioritariamente la eliminación o disposición final más próxima a la fuente;
2. La responsabilidad extendida del productor o importador;
3. La minimización de riesgos sanitarios y ambientales, así como fitosanitarios y zoonos sanitarios;
4. El fortalecimiento de la educación y cultura ambiental, la participación ciudadana y una mayor conciencia en relación con el manejo de los residuos y desechos;
5. El fomento al desarrollo del aprovechamiento y valorización de los residuos y desechos considerándolos un bien económico con finalidad social, mediante el establecimiento de herramientas y mecanismos de aplicación;
6. El fomento de la investigación, desarrollo y uso de las mejores tecnologías disponibles que minimicen los impactos al ambiente y la salud humana;
7. El estímulo a la aplicación de buenas prácticas ambientales, de acuerdo con los avances de la ciencia y la tecnología, en todas las fases de la gestión integral de los residuos o desechos;
8. La aplicación del principio de responsabilidad compartida, que incluye la internalización de costos derecho a la información e inclusión económica y social, con reconocimientos a través de incentivos, en los casos que aplique;
9. El fomento al establecimiento de estándares para el manejo de residuos y desechos en la generación, almacenamiento temporal, recolección, transporte, aprovechamiento, tratamiento y disposición final;
10. La sistematización y difusión del conocimiento e información, relacionados con los residuos y desechos entre todos los sectores;
11. La jerarquización en la gestión de residuos y desechos; y,
12. Otras que determine la Autoridad Ambiental Nacional (Código Orgánico del Ambiente, 2017).

**Art. 239.- Disposiciones para la gestión de residuos y desechos peligrosos y especiales.** Se aplicarán las siguientes disposiciones:

1. Considerando la disponibilidad de tecnologías existentes para el transporte,

eliminación o disposición final de residuos y desechos peligrosos y especiales, la Autoridad Ambiental Nacional dispondrá, de conformidad con la norma técnica, la presentación de requerimientos adicionales como parte de la regularización;

2. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos definirán las rutas de circulación y áreas de transferencia, que serán habilitadas para el transporte de residuos y desechos peligrosos y especiales; y,

3. Todo movimiento transfronterizo de residuos y desechos peligrosos y especiales, incluyendo lo relacionado a tráfico ilícito de los mismos, será regulado por la normativa específica que la Autoridad Ambiental Nacional expida para el efecto, en cumplimiento con las disposiciones nacionales e internacionales respectivas y conforme las disposiciones de este Código (Código Orgánico del Ambiente, 2017).

**Art. 299.- Potestad sancionadora de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados ejercerán la potestad sancionadora ambiental en el ámbito de su circunscripción territorial y competencias, de conformidad con las disposiciones establecidas en este Código. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano correspondiente, tendrá la potestad para sancionar las infracciones administrativas relativas al manejo responsable de la fauna urbana y las disposiciones emitidas sobre arbolado urbano (Código Orgánico del Ambiente, 2017).

### **Ordenamiento Territorial**

**Art. 9.- Ordenamiento territorial.** - El ordenamiento territorial es el proceso y resultado de organizar espacial y funcionalmente las actividades y recursos en el territorio, para viabilizar la aplicación y concreción de políticas públicas democráticas y participativas y facilitar el logro de los objetivos de desarrollo. La planificación del ordenamiento territorial constará en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. La planificación para el ordenamiento territorial es obligatoria para todos los niveles de gobierno. La rectoría nacional del ordenamiento territorial será ejercida por el ente rector de la planificación nacional en su calidad de entidad estratégica.

**Art. 10.- Objeto.** - El ordenamiento territorial tiene por objeto:

1. La utilización racional y sostenible de los recursos del territorio.
2. La protección del patrimonio natural y cultural del territorio.
3. La regulación de las intervenciones en el territorio proponiendo e implementando normas que orienten la formulación y ejecución de políticas públicas.

**Art. 11.- Alcance del componente de ordenamiento territorial.** - Además de lo

previsto en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y otras disposiciones legales, la planificación del ordenamiento territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados observarán, en el marco de sus competencias, los siguientes criterios:

1. ¡Los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales delimitarán los ecosistemas de escala regional; las cuencas hidrográficas y localizarán las infraestructuras hidrológicas, ¡de conformidad con las directrices de la Autoridad Única del Agua; la infraestructura de transporte y tránsito, así como el sistema vial de ámbito regional.
2. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados provinciales integrarán el componente de ordenamiento territorial de los cantones que forman parte de su territorio en función del modelo económico productivo, de infraestructura y de conectividad de la provincia.
3. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales y metropolitanos, de acuerdo con lo determinado en esta Ley, clasificarán todo el suelo cantonal o distrital, en urbano y rural y definirán el uso y la gestión del suelo. Además, identificarán los riesgos naturales y antrópicos de ámbito cantonal o distrital, fomentarán la calidad ambiental, la seguridad, la cohesión social y la accesibilidad del medio urbano y rural, y establecerán las debidas garantías para la movilidad y el acceso a los servicios básicos y a los espacios públicos de toda la población.
4. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales rurales acogerán el diagnóstico y modelo territorial del nivel cantonal y provincial, y podrán, en el ámbito de su territorio, especificar el detalle de dicha información. Además, localizarán sus obras o intervenciones en su territorio. (Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión de Suelo, 2016)

## **2.5.Geo referencial**

El presente marco, permite identificar de una manera clara y detallada la ubicación del Municipio del Cantón Chillanes, misma institución que es objeto de estudio dentro del proyecto de investigación sobre la elaboración de un manual de responsabilidad social.

## Figura 1

### Ubicación del Municipio del Cantón Chillanes



Nota: Imagen tomada de Google Maps.

El Municipio del Cantón Chillanes, se encuentra ubicado en la calle Guayas y Enrique Villagómez.



**Figura 2**

*Municipio del Cantón Chillanes*



**Elaborado por:** Grupo de investigación

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Dentro del presente capítulo se dio a conocer sobre los diferentes tipos de investigación, enfoques, métodos, técnicas, universo, población y muestra, mismos que tienen una relación estrecha con el proyecto de investigación, lo cual permitirá realizar una revisión de literatura y la recolección de datos de trabajos que ya existentes.

#### **3.1. Tipo de investigación**

##### **3.1.1. Investigación de campo**

Se empleó este tipo de investigación que ayudó a estudiar el lugar donde ocurren los diferentes acontecimientos, lo que permitió involucrarse directamente con el personal que labora dentro del Municipio de Chillanes, de tal manera que se consiguió averiguar el problema y la raíz de este en fuentes primarias, está a su vez proporciona un manejo más alto sobre los datos recopilados.

##### **3.1.2. Investigación bibliográfica**

Se utilizó la investigación bibliográfica, porque se indagó información teórica que se relaciona con el tema de estudio en diferentes fuentes confiables como libros físicos y digitales, artículos científicos, revistas, entre otros. Esto ayudó a realizar el estudio de manera ordenada, analizando y sintetizando la información a fin de dar respuesta al problema planteado.

##### **3.1.3. Investigación explicativa**

Este tipo de investigación permitió estudiar de una manera profunda y a la vez facilitó el descubrimiento de las causas que ocasionan el problema de estudio, así también permitió describir los datos obtenidos de manera puntual y específica

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

##### **3.2.1. Cualitativo**

Permitió comprender la situación del problema de estudio, dentro de este se realizó una clasificación y valoración de cualidades sobre lugar de la investigación, así también se pudo interpretar los resultados obtenidos una vez aplicada la entrevista a la alcaldesa de Municipio de Chillanes.

##### **3.2.2. Cuantitativo**

Se utilizó este enfoque porque hace referencia a la cantidad de datos que pueden ser representados numéricamente, es por ello que, resulta fundamental dentro del presente estudio para organizar e interpretar los datos obtenidos una vez realizada la encuesta al personal que forma parte del municipio, tales valores se representaron mediante



tabulaciones y gráficos que reflejaron datos verídicos para su posterior análisis y estudio.

### **3.3. Métodos de investigación**

#### **3.3.1. Método deductivo**

Se empleó este método porque ayudó a deducir los distintos resultados mediante la edificación de argumentos sólidos y a su vez permitió la comprensión de los contenidos sobre las distintas teorías utilizando un razonamiento lógico, mismo que contribuyó para que los datos obtenidos en la investigación se presenten de manera adecuada y correcta.

#### **3.3.2. Método descriptivo**

Permite detallar el comportamiento de las variables dentro de la investigación, este se lo desarrolló mediante el uso de diversas técnicas como es la entrevista y la encuesta, dentro de las cuales se detalló los efectos derivados en relación con la problemática que posee el municipio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

Hace referencia a las herramientas que ayudan al investigador a recolectar la información necesaria para el progreso adecuado del proyecto de investigación, dentro de estas se encuentra la encuesta y entrevista.

#### **Técnicas de recopilación de datos**

##### **La encuesta**

Para el desarrollo adecuado del presente estudio de investigación se aplicó este tipo de técnica para obtener información mediante la aplicación de un cuestionario que contiene una serie de preguntas cerradas, mismas que sirvieron para recolectar las opiniones que tienen los trabajadores del municipio sobre la gestión y la responsabilidad social que mantiene el mismo.

##### **La entrevista**

Esta técnica dentro del proyecto de investigación permitió crear un ambiente directo de diálogo con la alcaldesa del Municipio de Chillanes logrando así obtener información relevante y confiable mediante la experiencia personal que mantiene sobre la gestión de los procesos dentro del mismo.

#### **Instrumentos de recopilación de datos**

##### **Cuestionario**

Se empleó este instrumento con la finalidad de recolectar distintos datos e información, mediante la estructuración de la encuesta y entrevista, mismas que cuentan de una serie de preguntas sucesivas y organizadas, las cuales generalmente deben ser redactadas de manera clara para evitar confusiones a fin de facilitar su posterior análisis y presentación

de resultados.

### **3.5.Universo, población y muestra**

#### **3.5.1. Universo**

El universo dentro del presente proyecto de investigación está conformado por todo el personal que trabaja dentro del Municipio del cantón Chillanes, provincia Bolívar.

#### **3.5.2. Población**

La población dentro de estudio serán 214 personas que son quienes conforman al personal que labora a diario dentro del municipio.

#### **3.5.3. Muestra**

##### **Muestra 1**

Para determinar la muestra para la encuesta se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**n:** tamaño de la muestra

**N:** población (214)

**Z:** parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (NC) 95% (1,96)

**e:** margen de error (0.05)

**p:** probabilidad de éxito 85%

**q:** probabilidad de fracaso 15%

##### **Desarrollo de la fórmula**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{214 * (1,96)^2 * 0,85 * 0,15}{0,05^2(214 - 1) + (1,96)^2 * 0,85 * 0,15}$$
$$n = 103$$

Con el fin de desarrollar los objetivos propuestos en la investigación se hizo uso de una población de 214 personas que componen el municipio de los cuales se aplicaron una encuesta sistemática y organizada a 103 personas. Dicha muestra estratégica permitió recopilar los datos significativos que serán sometidos a un análisis estadístico de carácter riguroso proporcionando una comprensión más clara y detallada de las acciones que se realizan en el municipio, todo esto enfocado en establecer una buena responsabilidad social y el uso de un manual para establecer una gestión eficiente.

##### **Muestra 2**

Para aplicar la entrevista se tomó como muestra a la alcaldesa del municipio, para ello se

utilizó el muestreo no probabilístico selectivo, mismo que permite escoger la muestra según el criterio del investigador para el adecuado desarrollo del estudio.

### **3.6. Procesamiento de la información**

Toda la información que se obtenga en el transcurso y avance de la investigación mediante la aplicación de las distintas técnicas e instrumentos de recopilación de datos fueron procesados mediante la aplicación de programas informáticos, dentro de los cuales se resaltan a Microsoft Word que es donde se registró todo el proceso para desarrollar el proyecto de investigación, también se utilizó Microsoft Excel mismo que permitió realizar el diseño de tablas y gráficos de carácter estadístico, al hacer uso de estas aplicaciones se obtuvieron algunos beneficios como es tener una adecuada comprensión sobre el todo el contenido que posee el proyecto investigativo. Además, se hizo uso de los formularios que ofrece Google para el diseño y recolección de datos mediante la aplicación de la encuesta, todo esto coadyuvó a mantener la información ordenada de manera clara, presentando datos reales y concretos. Por otro lado, se requirió la utilización del Chi-cuadrado, mediante el uso de esta se obtuvieron los resultados necesarios para escoger la hipótesis más conveniente para el progreso de estudio.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Análisis, Interpretación y discusión de resultados**

Dentro de este capítulo se procedió a realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos tras la aplicación de la entrevista y la encuesta a los empleados del municipio y a la alcaldesa, posterior a esto se hizo la discusión tomando en cuenta los puntos más relevantes de la cada una de las técnicas aplicadas.

##### **4.1.1. Análisis e interpretación de la entrevista**

Mediante las respuestas obtenidas una vez realizada la entrevista a la alcaldesa del municipio del cantón Chillanes, se conoció que como ente representativo se ha enfocado en el cuidado del medio ambiente, por ende, cuentan con un departamento ambiental en donde se realizan proyectos a fin de procurar el cuidado del medio ambiente y la naturaleza. Así también han realizado ciertas campañas con trípticos incentivando al reciclaje, dando a conocer la importancia de separar los desechos tanto orgánicos como inorgánicos, es decir se utiliza los plásticos para reciclaje y los desechos orgánicos para la elaboración de compostas de abonos para cultivos.

Además, se pudo conocer mediante la entrevista que dentro del municipio existen tres programas de reciclaje, de igual manera tienen un convenio con una ONG el mismo que ayuda a la capacitación para la reutilización tanto de plásticos como de la materia orgánica. Algunas de las estrategias que se utilizan para promover el cuidado del medioambiente dentro del municipio son la capacitación hacia la sociedad, logrando que cada persona se involucre en el reciclaje, por otro lado, también se provee de plantas a las comunidades para la reforestación de ciertas áreas y de igual manera buscan la inclusión de los estudiantes de la unidad educativa para la recolección y reciclaje de botellas plásticas.

En cuanto a la participación ciudadana manifestó que dentro del municipio se está realizando un proyecto a fin de fomentar la participación de las personas en referencia a temas económicos, sociales y ambientales, por otro lado, la alcaldesa mencionó que la razón fundamental para que se implemente la responsabilidad social dentro del municipio es para que exista la unión entre sociedad-autoridad y viceversa para obtener un beneficio mutuo, ya que es parte fundamental en los cambios y proyectos que se realizan dentro del municipio. Los principales obstáculos que se podrían presentar para la implementación de la responsabilidad social son las banderas políticas, ya que dentro de la política existen

barreras que no permiten que se desarrolle una correcta intervención entre la sociedad y la autoridad.

Según la alcaldesa piensa que para que el municipio tenga una gestión eficiente se debe trabajar en equipo empezando desde el barrendero hasta el administrador, mediante esto se logrará una unidad que permita actuar de manera humanitaria, eficiente y sobre todo equitativamente, así también existe una comisión que es la encargada de la capacitación sobre la igualdad de género que permite conocer que dentro de la institución no debe existir una desigualdad entre hombre y mujer, logrando que dentro de la misma no exista ningún tipo de diferencia.

Para terminar dentro del municipio se da prioridad a las personas más vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidad, niños, mujeres embarazadas, entre otros, además, se rigen a la ley en donde el 10% del presupuesto es utilizado directamente en las personas más vulnerables.

#### 4.1.2. Análisis e interpretación de la encuesta

**Pregunta 1:** ¿Considera usted que los valores éticos juegan un papel fundamental para que el municipio tenga una responsabilidad social sólida?

**Tabla 3**

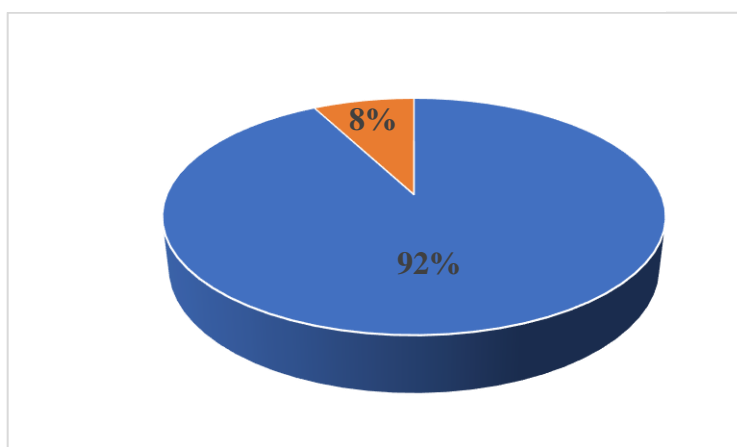
*Valores éticos*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	95	92%
No	8	8%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes

**Figura 3**

*Valores éticos*



**Análisis:** Según los datos obtenidos se logró conocer que el 92% mismo que representa a 95 trabajadores consideran que los valores éticos juegan un papel fundamental para que el municipio tenga una responsabilidad social sólida, mientras que el 8% que corresponde a 8 trabajadores no piensa de igual manera.

**Interpretación:** Una vez aplicada la encuesta se puede interpretar que la mayoría de los empleados consideran que los valores éticos juegan un papel esencial para que se mantenga una responsabilidad social sólida, por lo que es necesario que dentro del manual se establezcan principios y valores que sirvan de guía para que se realicen las actividades adecuadamente.

**Pregunta 2:** ¿Cree usted que al establecer relaciones con distintas organizaciones dentro y fuera del cantón se mejoraría la responsabilidad social?

**Tabla 4**

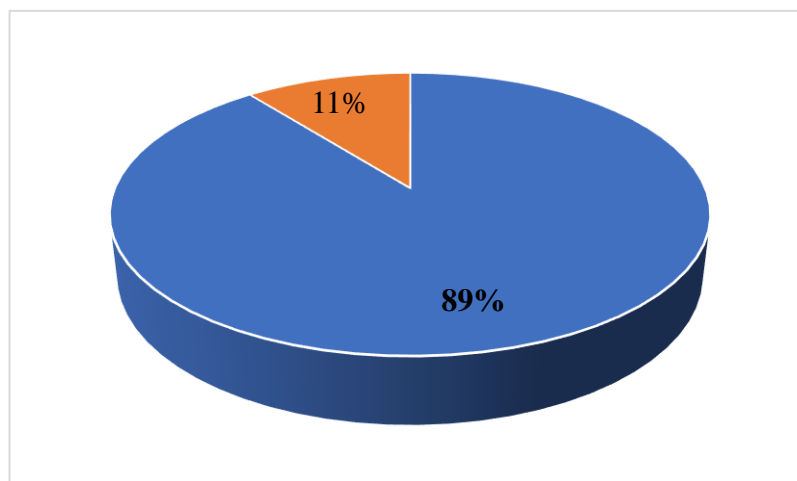
*Relaciones con distintas organizaciones*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	92	89%
<b>No</b>	11	11%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 4**

*Relaciones con distintas organizaciones*



**Análisis:** Según los datos obtenidos se puede conocer que el 89% que representa a 92 trabajadores consideran que el hecho de establecer relaciones con distintas organizaciones dentro y fuera del cantón ayudaría significativamente a mejorar la responsabilidad social, mientras que el 11% que corresponde a 11 trabajadores lo consideran innecesario.

**Interpretación:** Mediante los datos obtenidos en la encuesta se logra determinar que la mayoría del personal piensa que relacionarse con otras instituciones tanto dentro como fuera de la provincia es necesario para mejorar la responsabilidad, es por esta razón que resulta necesario que el municipio haga convenios con otras organizaciones para que se implemente adecuadamente la RS y se obtengan los resultados esperados.

**Pregunta 3:** ¿Considera usted que al hacer uso de la responsabilidad social se obtendrían beneficios sociales, económicos y ambientales?

**Tabla 5**

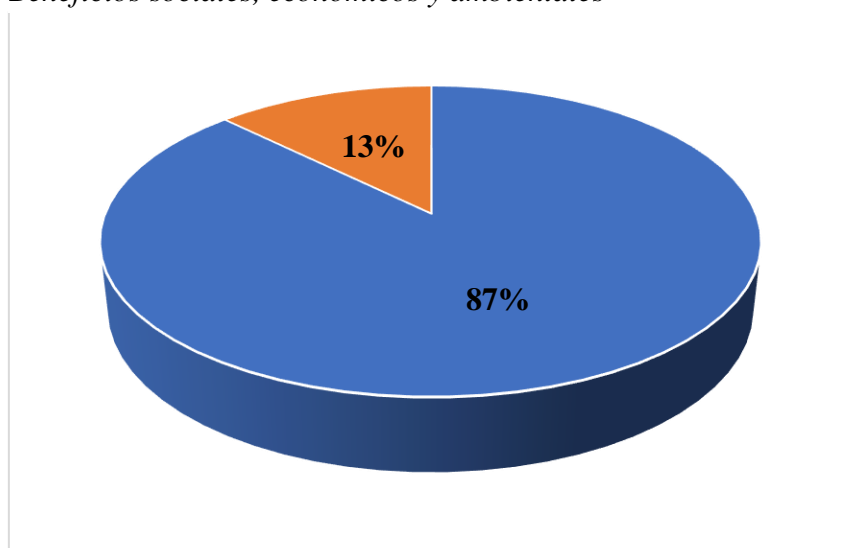
*Beneficios sociales, económicos y ambientales*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	90	87%
<b>No</b>	13	13%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 5**

*Beneficios sociales, económicos y ambientales*



**Análisis:** Con los datos obtenidos se logró conocer que el 87% de los empleados consideran que con la responsabilidad social se obtendrían beneficios sociales, económicos y ambientales, por otro lado, el 13% que corresponde 13 empleados piensan que esto no generará ningún tipo de beneficio.

**Interpretación:** Con los datos obtenidos mediante la implementación de la encuesta se logra determinar que la mayoría del personal considera que si se implementa la responsabilidad social dentro del municipio se lograrían obtener diferentes beneficios sociales, ambientales y económicos, es por esto que resulta fundamental que se realice un manual que guíe su correcta aplicación y desarrollo.



**Pregunta 4:** ¿Cree usted que es necesario que el municipio cuente con un manual de responsabilidad social?

**Tabla 6**

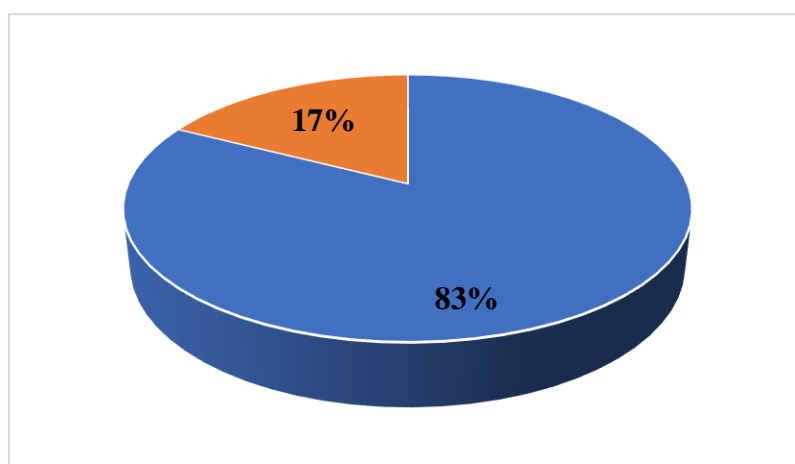
*Manual de responsabilidad social*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	85	83%
<b>No</b>	18	17%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 6**

*Manual de responsabilidad social*



**Análisis:** Según la encuesta aplicada se logró identificar que el 83% que corresponde a 85 empleados que laboran dentro del municipio opinan que es necesario contar con un manual de responsabilidad social, mientras que 18 empleados que corresponde al 17% consideran que no es necesario la presencia de este.

**Interpretación:** Una vez aplicada la encuesta se logra determinar que la mayoría del personal que labora dentro de las diferentes áreas del municipio consideran necesario contar con un manual de responsabilidad social, por tal motivo es necesario diseñar uno que sirva de guía para que se desarrollen correctamente las diferentes actividades a fin de ayudar a la comunidad en general y contribuir en la protección del medio ambiente.

**Pregunta 5:** ¿Considera usted necesario que dentro del municipio se fomente la comunicación interna sobre la importancia de la responsabilidad social?

**Tabla 7**

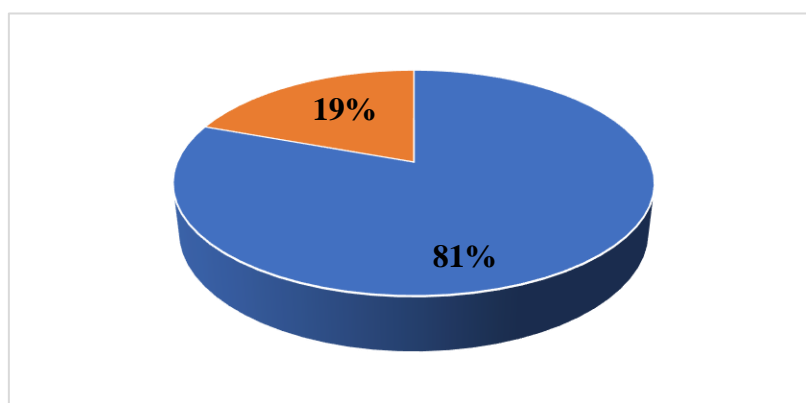
*Comunicación interna*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	83	81%
<b>No</b>	20	19%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 7**

*Comunicación interna*



**Análisis:** Según datos obtenidos en la encuesta se percibió que el 81% que representa a 83 trabajadores del municipio opinan que es necesario la fomentación de la comunicación interna sobre la importancia de la responsabilidad social, mientras que el 19% que corresponde a 20 empleados opinan que no es necesario este aspecto.

**Interpretación:** Mediante la encuesta aplicada se identificó que la mayor parte de los empleados del municipio consideran que es fundamental que se mantenga una comunicación interna sobre la importancia de la responsabilidad social, sin embargo en un porcentaje menor no consideran relevante este tema, por tal motivo resulta esencial que se implementen diversos métodos de transmisión de información, a fin de que todo el personal conozca la importancia de este tema y cuáles serían los beneficios de implementarlo.

**Pregunta 6:** ¿Cree usted que el manual de responsabilidad social ayudaría al municipio a reducir la contaminación directa e indirecta que generan sus actividades?

**Tabla 8**

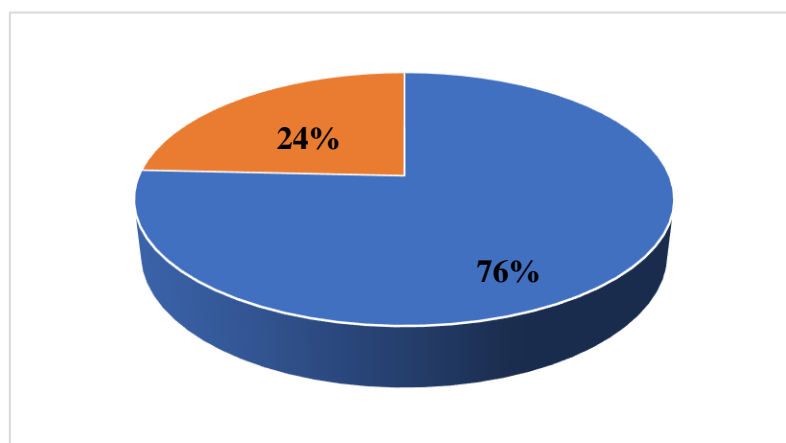
*Reducción de la contaminación*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	78	76%
<b>No</b>	25	24%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 8**

*Reducción de la contaminación*



**Análisis:** De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta se identificó que el 76% que representa a 78 empleados opinan que el manual de responsabilidad social ayudaría al municipio a reducir la contaminación directa e indirecta que generan sus actividades, mientras 25 trabajadores que corresponde al 24% consideran que el manual no ayudaría.

**Interpretación:** Se identificó que la mayor parte de los empleados consideran que con el manual se reduciría la contaminación directa e indirecta que generan sus actividades, pero resulta fundamental mencionar que aproximadamente la cuarta parte de los trabajadores consideran que el manual no contribuiría en la reducción de la contaminación, por lo tanto, es necesario que se elabore un manual a fin de desarrollar los diferentes procesos de manera eficiente, procurando reducir la contaminación que generan sus operaciones y a la vez difundir la importancia de la responsabilidad social entre todos los que conforman el municipio.

**Pregunta 7:** ¿Cree usted que el municipio se preocupa por el bienestar de la comunidad?

**Tabla 9**

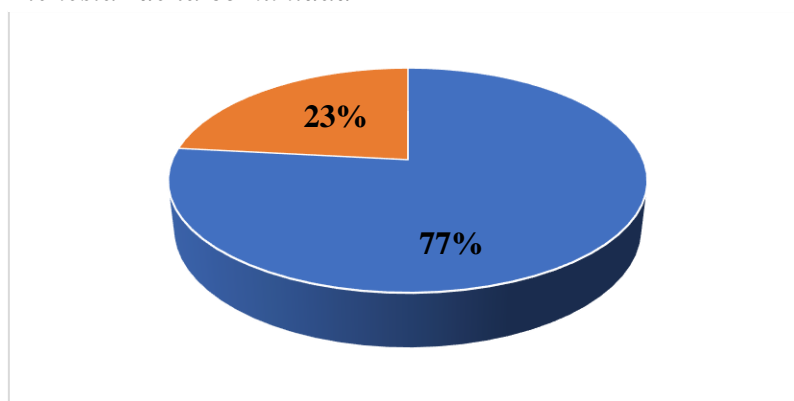
*Bienestar de la comunidad*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	79	77%
<b>No</b>	24	23%
<b>Total</b>	103	100

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 9**

*Bienestar de la comunidad*



**Análisis:** Una vez aplicada la encuesta se reconoció que el 77% corresponde a 79 empleados opinan que el municipio se preocupa por el bienestar de la comunidad, mientras que 24 empleados que corresponde al 23% piensan que no se preocupa por el bienestar de las personas.

**Interpretación:** A través de la aplicación de la encuesta se pudo comprobar que el municipio se preocupa por el bienestar de la comunidad, pero así también se identificó que en un porcentaje menor opinaron que no esto se debe a que existen falencias debido a que esto se lo hace sin comunicar a todos los empleados del municipio, es por ello que se recomienda contar con una guía que ayude a distribuir de manera adecuada los recursos a fin de proteger a toda la comunidad, además es importante que cada vez que se realice alguna actividad en beneficio de la comunidad se comunique a todo el personal para que no exista ningún tipo de desinformación.

**Pregunta 8:** ¿Cree usted que el manual de responsabilidad social lograría que el municipio se comunique de forma abierta y honesta con la comunidad?

**Tabla 10**

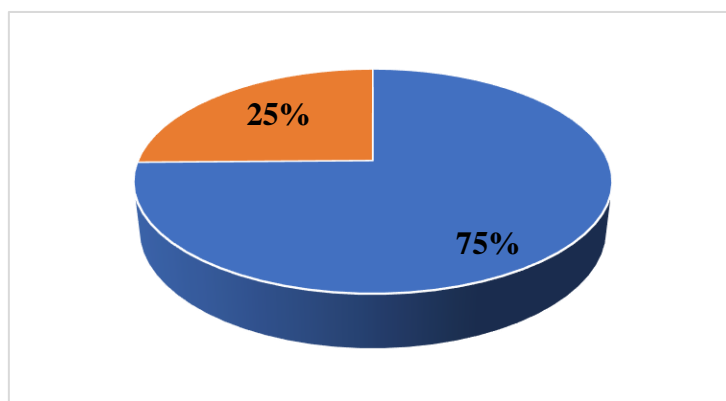
*Comunicación abierta y honesta con la comunidad*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	77	75%
<b>No</b>	26	25%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 10**

*Comunicación abierta y honesta con la comunidad*



**Análisis:** Con los datos obtenidos en la encuesta se logró evidenciar que el 75% de las personas que trabajan en el municipio opinan que con el manual de responsabilidad social se lograría mantener una comunicación de forma abierta y honesta con la comunidad, mientras que el 25% que representa a 26 empleados opinan que esto no ayudaría.

**Interpretación:** Un número significativo de los empleados del municipio opinan que con la presencia de un manual de responsabilidad social se mantendría una comunicación abierta y honesta con la comunidad en cuanto a los diferentes procesos que se desarrollan, sin embargo aproximadamente la cuarta parte de los empleados opinaron que no, esto se debe a que aún no conocen la importancia de la responsabilidad social, es por esto que resulta esencial diseñar un manual a fin de promover la comunicación entre todos.

**Pregunta 9:** ¿Cómo califica a la gestión actual que se desarrolla dentro del municipio del cantón Chillanes?

**Tabla 11**

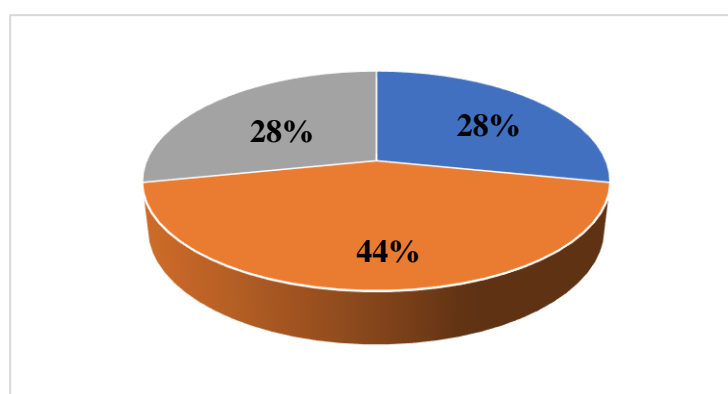
*Gestión dentro del municipio*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Altamente eficiente</b>	29	28%
<b>Eficiente</b>	45	44%
<b>Poco eficiente</b>	29	28%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 11**

*Gestión dentro del municipio*



**Análisis:** Según datos obtenidos en la encuesta se logró entender que el 28% que representa a 27 empleados del municipio opinan que dentro de este se mantiene una gestión altamente eficiente, seguido se encuentra 44% que corresponde a 45 trabajadores los cuales opinan que el municipio mantiene una gestión eficiente, por último, está el 28% que representa a 29 personas mismas que opinan que se mantiene una gestión poco eficiente.

**Interpretación:** Se pudo entender que existen diversas opiniones en cuanto a la gestión que mantiene el municipio, cabe recalcar que si no se mantiene una gestión adecuada las operaciones pueden presentar ciertos inconvenientes, por tal motivo es necesario implementar medidas que ayuden a obtener una gestión eficiente de todos los recursos que posee el municipio y de esta manera cumpla con los objetivos planteados.

**Pregunta 10:** ¿Considera usted que si el municipio es socialmente responsable esto le podría generar una ventaja competitiva?

**Tabla 12**

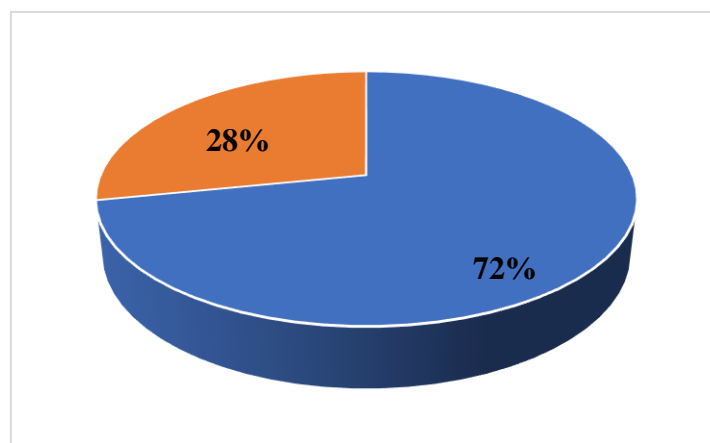
*Ventaja competitiva*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	74	72%
<b>No</b>	29	28%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 12**

*Ventaja competitiva*



**Análisis:** Según los datos obtenidos en la encuesta se pudo identificar que el 72% que representa a 74 empleados opinan que si el municipio es socialmente responsable esto le generaría una ventaja competitiva, mientras que el 28% que corresponde a 29 trabajadores consideran que ser socialmente responsables no les genera ninguna ventaja.

**Interpretación:** Una vez aplicada la encuesta se pudo comprender que la mayor parte de los empleados del municipio tienen conocimiento sobre la importancia de la responsabilidad social, pues al aplicar medidas socialmente responsables con la sociedad y el medio ambiente esto les genera una ventaja competitiva poderosa, pero es necesario mencionar que debido a la falta de conocimiento sobre este tema algunos empleados desconocen la importancia del mismos, es por esta razón que se recomienda al municipio aplicar medidas de responsabilidad social y a la vez dar a conocer a todo el personal lo beneficioso que esto resultaría.

**Pregunta 11:** ¿Dentro del municipio se realizan campañas en beneficio de cuidado del ambiente y de la comunidad en general?

**Tabla 13**

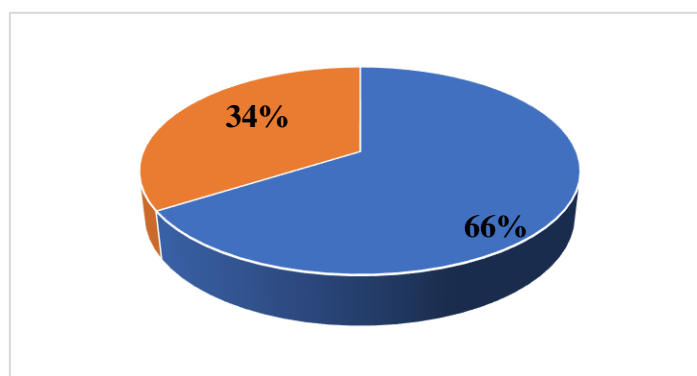
*Campañas para el cuidado del medioambiente y de la comunidad*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	68	66%
<b>No</b>	35	34%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 13**

*Campañas para el cuidado del medioambiente y de la*



**Análisis:** Con los datos obtenidos en la encuesta se logró comprender que el 66% que corresponde a 68 empleados del municipio opinan que dentro de este se realizan campañas en beneficio de cuidado del ambiente y de la comunidad en general, mientras que el 34% que representa a 35 empleados manifiestan que no se realizan este tipo de campañas.

**Interpretación:** Se pudo constatar que en el municipio se realizan campañas en beneficio del ambiente y de la comunidad, pero es necesario fortalecer más este tipo de acciones para que de esta manera se dé a conocer a todos los empleados del municipio la importancia de proteger a la sociedad y el entorno que los rodea. Así también es fundamental que cada una de las actividades que se realicen se comuniquen a todo el personal, pues debido a la falta de comunicación algunos empleados desconocían la existencia de este tipo de campañas.



**Pregunta 12:** ¿Considera usted que mediante una gestión eficiente dentro del municipio se facilite la toma de decisiones?

**Tabla 14**

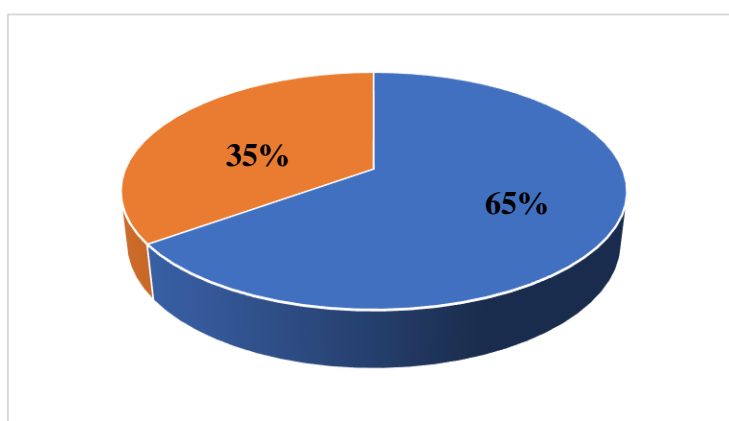
*Gestión eficiente*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	67	65%
<b>No</b>	36	35%
<b>Total</b>	103	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del municipio del cantón de Chillanes.

**Figura 14**

*Gestión eficiente*



**Análisis:** Con los datos obtenidos en la encuesta se observó que el 65% que representa a 67 empleados opinan que si el municipio mantiene una gestión eficiente dentro del mismo esto facilitaría la toma de decisiones, mientras que el 35% que corresponde a 36 empleados opinan que no.

**Interpretación:** Una vez aplicada la encuesta se pudo evidenciar que la mayor parte de los empleados del municipio comprenden la importancia de mantener una gestión eficiente dentro del mismo, pero existen otros que desconocen la importancia de esto, por lo que es sumamente importante realizar charlas a fin de dar a conocer la relevancia de este tema dentro del manejo adecuado de los recursos disponible.

## **4.2. Discusión**

Una vez aplicada la encuesta y la entrevista en el municipio del cantón Chillanes, gracias a la colaboración activa del personal que labora dentro del mismo y de la alcaldesa se obtuvo información valiosa como es que para la mayoría resulta fundamental que dentro del municipio se implemente la responsabilidad social, pues esta generará varios beneficios tanto para la sociedad como para el medio ambiente, para ello se debe tomar en cuenta a los valores éticos pues estos son parte esencial para que las distintas actividades se desarrollen de una manera adecuada y transparente, es necesario mencionar que la alcaldesa mencionó algunos aspectos de gran importancia como es que dentro del municipio se realizan campañas para promocionar el cuidado del medio ambiente donde enseñan a las personas a separar los desechos orgánicos de los plásticos.

Por otro lado, se conocieron algunas de las estrategias establecidas a fin de cuidar al medio ambiente como son la capacitación hacia la sociedad logrando que cada persona se involucre en el reciclaje, también se provee de plantas y de igual manera buscan la inclusión de los estudiantes de la unidad educativa.

Además, según la información brindada por la alcaldesa se identifica que uno de los mayores obstáculos para implementar algunas estrategias de responsabilidad social son las banderas políticas, pues dentro de la política existen ciertas barreras que impiden que exista una adecuada relación entre comunidad-autoridad y viceversa, cabe recalcar que el municipio está realizando un proyecto con el que se pretende que las personas se involucren en temas económicos, sociales y ambientales.

También se identificó que para mantener una gestión eficiente es necesario la colaboración de todos, pues con esto se logrará una unidad que permita actuar de manera humanitaria, eficaz y sobre todo equitativamente, la igualdad de género es un tema importante pues con este se pretende que dentro de la institución no exista una desigualdad entre hombre y mujer, dentro del municipio se da prioridad a las personas más vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidad, niños, mujeres embarazadas, etc.

La alcaldesa y demás trabajadores reconocen la importancia de contar con un manual de responsabilidad social dentro de su organización que sirva de pauta para que los procedimientos se desarrollen de manera adecuada, pero por falta de tiempo no han podido desarrollar un manual como tal pues en la actualidad solo existen una serie de actividades enfocadas en el cuidado del medioambiente y de la sociedad. Por lo que el

personal piensa que al diseñar nuevas estrategias detalladas dentro de una guía se mejoraría el rendimiento de los trabajadores en el desarrollo de sus labores diarias, lo que a su vez coadyuvaría a cumplir con las expectativas de las personas y cuidar a la naturaleza, manteniendo una gestión eficiente de los recursos disponibles.

#### 4.2.1. Comprobación de la hipótesis

Dentro de este apartado se procede a dar respuesta a la hipótesis que fue planteada anteriormente mediante el cálculo del Chi-cuadrado.

**Hipótesis alternativa (H1):** El manual de responsabilidad social ayuda a fortalecer la gestión eficiente en el municipio del cantón Chillanes, provincia de Bolívar período 2024 – 2027.

**Hipótesis nula (Ho):** El manual de responsabilidad social no ayuda a fortalecer la gestión eficiente en el municipio del cantón Chillanes, provincia de Bolívar período 2024 – 2027.

#### Desarrollo

Para realizar la comprobación de la hipótesis se utilizó la herramienta estadística de Chi-cuadrado con la finalidad de evaluar la asociación entre las dos variables. Por lo que se procede a valorar la hipótesis nula y alterna dependientemente de sus variables.

$$X^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

**Tabla 15**

*Frecuencias observadas*

<b>Frecuencias Observadas</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 12</b>	<b>Total</b>
<b>SI</b>	90	67	157
<b>NO</b>	13	36	49
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>206</b>

**Nota.** Elaborado por Ana Buenaño y Johana Toabanda.

**Tabla 16**

*Frecuencias esperadas*

<b>Frecuencias Esperadas</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 12</b>	<b>Total</b>
<b>SI</b>	78,5	78,5	157

<b>NO</b>	24,5	24,5	49
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>206</b>

**Nota.** Elaborado por Ana Buenaño y Johana Toabanda.

**Tabla 17**

*Cálculo Chi-cuadrado*

<b>FO</b>	<b>FE</b>	<b>X2</b>
<b>90</b>	78,5	1,68
<b>67</b>	78,5	1,68
<b>13</b>	24,5	5,40
<b>36</b>	24,5	5,40
<b>Total</b>		<b>14,17</b>

$$X2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fo}$$

**Nota.** Elaborado por Ana Buenaño y Johana Toabanda.

**Donde:**

**X2** = Chi cuadrado calculado

**Fo**= Frecuencia observada

**Fe**= Frecuencia esperada

**Figura 15**

Valores críticos para la distribución chi-cuadrado

$\nu$	$\alpha$									
	0,30	0,25	0,20	0,10	0,05	0,025	0,02	0,01	0,005	0,001
1	1,074	1,323	1,642	2,706	3,841	5,024	5,412	6,635	7,879	10,827
2	2,408	2,773	3,219	4,605	5,991	7,378	7,824	9,210	10,597	13,815
3	3,665	4,108	4,642	6,251	7,815	9,348	9,837	11,345	12,838	16,268
4	4,878	5,385	5,989	5,779	9,488	11,143	11,668	13,277	14,860	18,465
5	6,064	6,626	7,289	9,236	11,070	12,832	13,388	15,086	16,750	20,517
6	7,231	7,841	8,558	10,645	12,592	14,449	15,033	16,812	18,548	22,457
7	8,383	9,037	9,803	12,017	14,067	16,013	16,622	18,475	20,278	24,322
8	9,524	10,219	11,030	13,362	15,507	17,535	18,168	20,090	21,955	26,125
9	10,656	11,389	12,242	14,684	16,919	19,023	19,679	21,666	23,589	27,877
10	11,781	12,549	13,442	15,987	18,307	20,483	21,161	23,209	25,188	29,588
11	12,899	13,701	14,631	17,275	19,675	21,920	22,618	24,725	26,757	31,264
12	14,011	14,845	15,812	18,549	21,026	23,337	24,054	26,217	28,300	32,909
13	15,119	15,984	16,985	19,812	22,362	24,736	25,472	27,688	29,819	34,528
14	16,222	17,117	18,151	21,064	23,685	26,119	26,873	29,141	31,319	36,123
15	17,322	18,245	19,311	22,307	24,996	27,488	28,259	30,578	32,801	37,697
16	18,418	19,369	20,465	23,542	26,296	28,845	29,633	32,000	34,267	39,252
17	19,511	20,489	21,615	24,769	27,587	30,191	30,995	33,409	35,718	40,790
18	20,601	21,605	22,760	25,989	28,869	31,526	32,346	34,805	37,156	42,312
19	21,689	22,718	23,900	27,204	30,144	32,852	33,687	36,191	38,582	43,820

**Nota.** La tabla muestra el nivel de significancia correspondiente a 0,05. Obtenido del libro de Llinás Solano, 2017.

**Tabla 18**

*Regla de decisión*

<b>REGLA DE DECISIÓN</b>	
<b>Grados de libertad (GL)</b>	GL= (F-1) (C-1)
<b>Cálculo</b>	(2-1) (2-1)
<b>Resultado</b>	1

**Nota.** Elaborado por Ana Buenaño y Johana Toabanda.

**Donde**

**F=** Fila

**C=** Columna

**Decisión**

**Nivel de significancia = 0,05**

**X2 Critico= 3,841**

**X2 Calculado = 14,17**

**X2 Calculado > X2 Critico**

**Decisión:**

Una vez realizada la prueba de Chi-cuadrado se obtuvieron resultados precisos lo cual facilitó la toma de decisiones sobre la hipótesis más idónea y que respalde el estudio planteado, el valor calculado de  $X^2$  es de 14.17 mientras que el valor crítico es de 3.841; tomando en consideración estos datos refleja que el valor calculado es superior al valor crítico por lo que se rechaza la hipótesis nula y si acepta la hipótesis alternativa siendo que el manual de responsabilidad social ayuda a fortalecer la gestión eficiente en el municipio del cantón Chillanes, provincia de Bolívar periodo 2024 – 2027.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Tema**

Manual de Responsabilidad Social hacia una gestión eficiente en el municipio del cantón Chillanes, provincia Bolívar período 2024 – 2027.

## **5.2. Datos informativos**

**Nombre de la institución:** Municipio del cantón Chillanes.

**Provincia:** Bolívar

**Cantón:** Chillanes

**Parroquia:** Chillanes

**Representante legal:** Lcda. Mirian Isabel Galarza Yépez

**Dirección:** El Municipio del Cantón Chillanes se encuentra ubicado en las calles Guayas y Enrique Villagómez.

**Teléfono:** 032978039

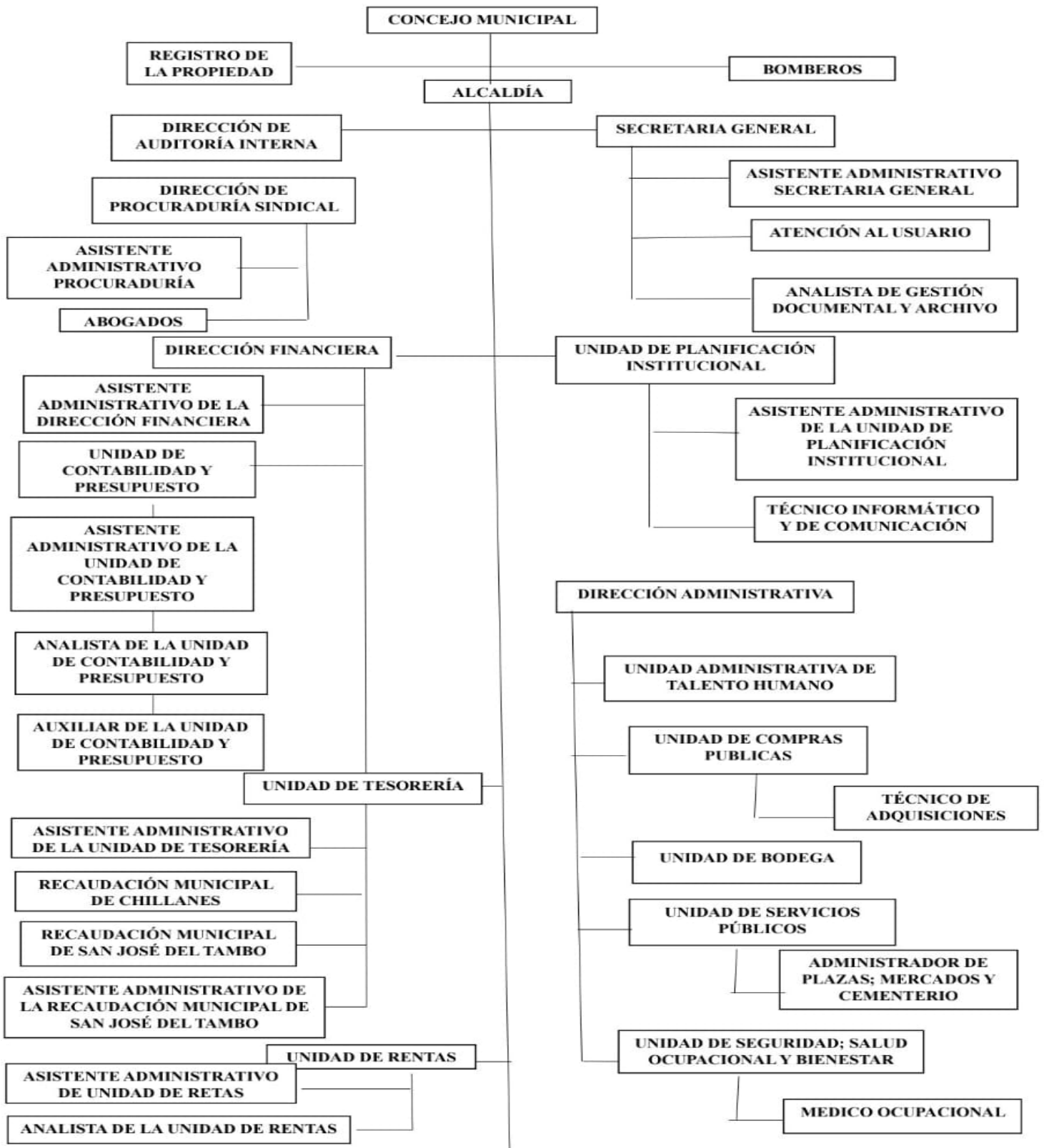
### Misión del municipio del cantón Chillanes:

Ejercer un modelo de gestión efectivo de los recursos, administrativos, financieros y técnicos, orientados a generar las condiciones necesarias para una adecuada prestación de servicios públicos y sociales, con un equipo humano comprometido, unificado y competente, propiciando la participación ciudadana en la gestión pública, con el fin de alcanzar el Buen Vivir de la colectividad Chillanense. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chillanes, 2024)

### Visión del municipio del cantón Chillanes:

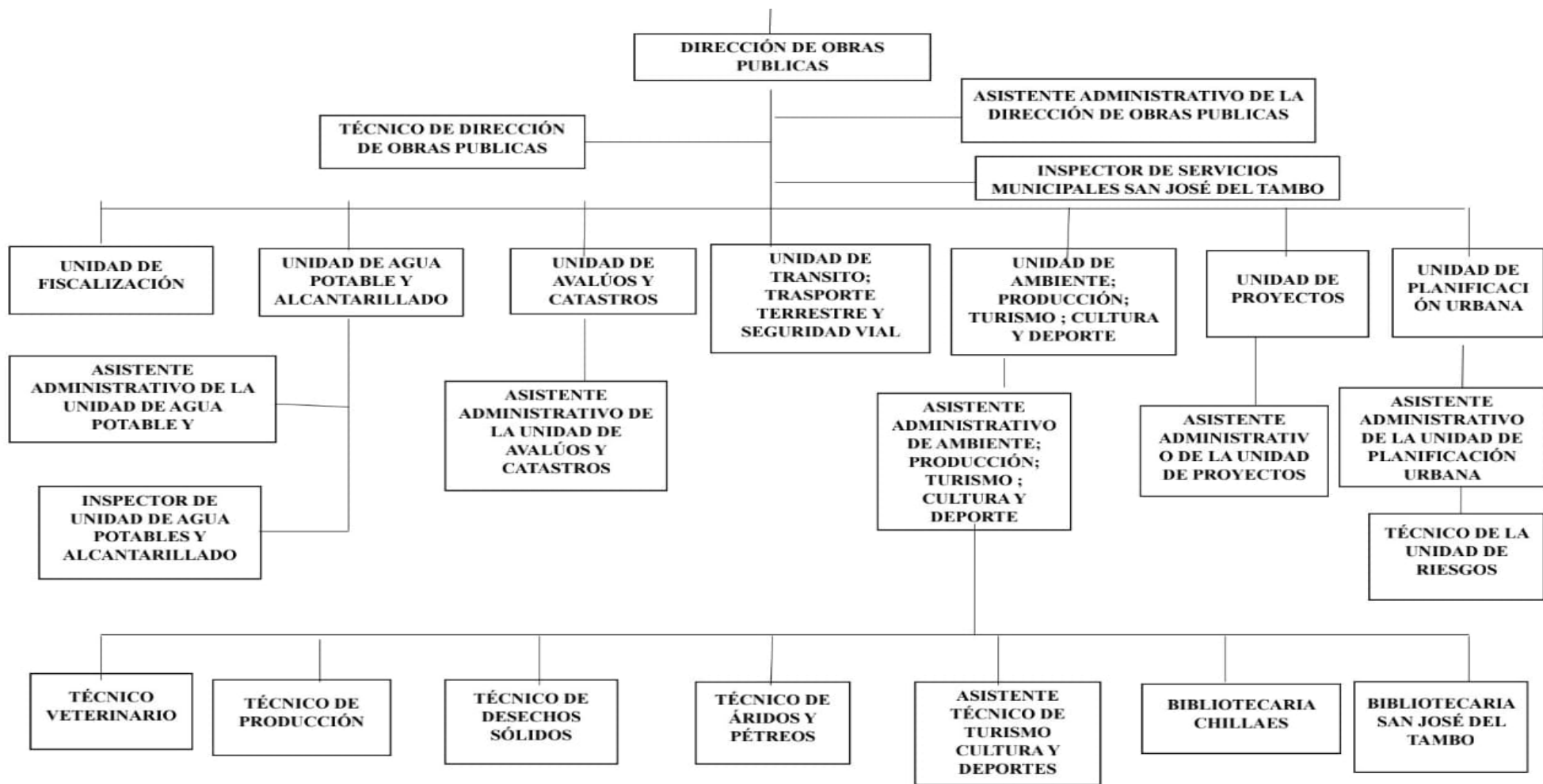
Constituirse para el año 2027 en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, con un modelo de gestión administrativa, técnica, participativa y operativa que fundamente su accionar en el bienestar de la comunidad, a través de un proceso de mejoramiento continuo de calidad y eficacia de los servicios, que potencie la productividad constituyéndose en una población apta para invertir y vivir en armonía. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chillanes, 2024)

## Organigrama del municipio del cantón Chillanes



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chillanes





Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chillanes

### **5.3. Antecedentes de la propuesta**

El municipio de Chillanes se encuentra ubicado en la provincia de Bolívar, en la región central de Ecuador, la historia de este lugar está intrínsecamente ligada a la rica herencia cultural e histórica del país, con el pasar del tiempo el estilo de vida de las personas ha cambiado al igual que la manera de gobernar.

### **5.4. Justificación de la propuesta**

En la actualidad resulta incuestionable que las diferentes organizaciones y entidades muestran una tendencia significativa de aplicar dentro de todas las actividades que realizan medidas socialmente responsables, mejorando de esta manera la convivencia armónica de todos.

Por su parte el municipio reconoce la importancia de su papel en la construcción de una comunidad sostenible y responsable, por lo cual dentro del presente manual se establecen distintos principios y directrices que permiten promover la implementación de la responsabilidad social durante el periodo 2024 – 2027, en diferentes áreas de este.

La responsabilidad social (RS) dentro de la gestión municipal de Chillanes juega un papel esencial para construir comunidades más justas, sostenibles y equitativas, pues la RS se caracteriza por tener un enfoque integral que busca el bienestar a largo plazo de todo el entorno mediante la implementación de acciones que contribuyan al logro de dicho objetivo, es necesario dar a conocer que las operaciones contenidas en el presente manual se podrán reajustar según las necesidades que se vayan presentando con el pasar del tiempo.

El propósito esencial de esta propuesta es implementar la responsabilidad social dentro de los diferentes procesos que se desarrollan en el municipio a fin de lograr una gestión eficiente de los distintos recursos. El municipio obtendría ciertos beneficios al implementar medidas responsables dentro de su gestión como es mejorar su imagen, aumentar la confianza de todos los ciudadanos, fortalecer la conexión entre la entidad y la comunidad de manera eficiente e igualitaria, por tal motivo se recomienda que esta sea considerada como una política de estado a fin de que sin importar el período se la siga aplicando dentro del mismo.

### **5.5. Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo general**

Garantizar un entorno colaborativo, mediante el establecimiento de prácticas éticas y sostenibles a fin de obtener beneficios para la organización y la comunidad en general.

#### **Objetivos específicos**

- Elaborar directrices que permitan al municipio del cantón Chillanes llevar a cabo las diferentes actividades de manera sostenible.
- Establecer estrategias de responsabilidad social con la finalidad de contribuir al bienestar de la comunidad y priorizar el cuidado del medioambiente.
- Definir actividades recreativas para propiciar un ambiente armónico entre los empleados y la comunidad a largo plazo.

### **5.6. Alcance de la propuesta**

El presente manual de responsabilidad social se encuentra dirigido a todo el personal que conforma el municipio del cantón Chillanes sirviendo como instrumento para que se acojan medidas socialmente responsables al momento de desarrollar las distintas actividades contribuyendo a mantener una gestión eficiente, con la finalidad de fortalecer el cuidado de medio ambiente y de la comunidad en general.

### **5.7. Uso del manual**

Para mantener una correcta aplicación del presente manual se debe tener en consideración los siguientes aspectos:

- El manual de responsabilidad social debe encontrarse a disposición de todo el personal que trabaja en el municipio.
- Para la correcta aplicación del manual la máxima autoridad velará por el cumplimiento de las instrucciones que se encuentran descritas dentro del mismo.
- El presente manual se encuentra constituido de una manera clara y sencilla a fin de que los usuarios encuentren información precisa sobre cada una de las actividades que se deben desarrollar a fin de proteger al ambiente y a la sociedad.
- El personal que hace uso del manual deberá notificar a su superior sugerencias o modificaciones a fin de garantizar su cumplimiento.

### **5.8. Ámbito de aplicación de la propuesta**

El presente manual se aplicará dentro del municipio del cantón Chillanes debiendo cumplirse con los procedimientos establecidos en esta guía dentro de todas las áreas de este, para la adecuada ejecución de actividades teniendo en cuenta a la sociedad y manteniendo una gestión eficiente.

### **5.9. Términos conceptuales de la propuesta**

#### **Responsabilidad social**

La responsabilidad social (RS) hace referencia al compromiso que tienen las distintas empresas u organizaciones para contribuir al bienestar de la comunidad en general y del

medio ambiente, el implementar la RS dentro de una entidad implica ir más allá de solo cumplir con las obligaciones legales y éticas, es decir se busca generar un impacto positivo en la comunidad y el entorno en el que realizan sus operaciones, lo que a largo plazo se convierte en una poderosa ventaja competitiva.

La responsabilidad social busca impulsar la innovación al fomentar prácticas sostenibles y éticas, este resulta esencial para poder construir una sociedad que se preocupe más por el bienestar de todo el entorno, además ayuda de manera directa a mantener una gestión eficiente de todos los recursos. (Vallaey y Álvarez, 2022)

### **Responsabilidad social en el ámbito municipal**

La responsabilidad social (RS) dentro del ámbito municipal hace referencia a aquella obligación y compromiso que asumen las autoridades locales, así como las diferentes instituciones gubernamentales de contribuir de alguna manera al bienestar social y medio ambiental, manteniendo un desarrollo sostenible de toda la comunidad en la que realizan sus actividades. El hecho de que los municipios tengan en cuenta la responsabilidad social implica que no solo se deben enfocar en los aspectos económicos y administrativos, sino que también en los impactos sociales y ambientales que ocasionaran las distintas actividades y acciones que se lleven a cabo.

Los municipios deben centrar su trabajo en alcanzar un desarrollo sostenible priorizando mantener un equilibrio entre el crecimiento económico, la equidad social y la conservación del medio ambiente mediante una gestión adecuada de los recursos naturales, además la RS ayuda a que se desenvuelvan de una manera ética a fin de evitar la corrupción y a la vez garantizar una gestión eficiente y efectiva de los recursos públicos.

### **Principios éticos y valores que guiarán la gestión responsable**

Algunos de los principios éticos y valores que ayudarían al municipio del cantón Chillanes a llevar una gestión responsable son los siguientes:

**Ética:** Conjunto de acciones que debe manejar la institución a fin de que sus actividades y procedimiento se desarrollen de manera adecuada.

**Transparencia:** Hace referencia al compromiso de realizar todas las actividades de forma clara y presenten la información a la comunidad sobre decisiones, gastos y procesos que se realizan.

**Integridad:** Conducta ética y honesta al momento de presentar o realizar cualquier procedimiento, a fin de evitar la presencia de la corrupción en todas sus formas.

**Participación ciudadana:** Procedimiento por medio del cual se busca fomentar la

participación de la comunidad en la toma de decisiones referente a la realización de determinadas actividades u operaciones.

**Equidad:** Es un medio por medio del cual se busca mantener un trato justo y equitativo con todos los ciudadanos independientemente de las circunstancias, así también este ayuda a la distribución equitativa de los recursos y los beneficios obtenidos.

**Sostenibilidad:** Compromiso de hacer uso de los recursos naturales disponibles de manera sostenible para así proteger al ambiente, la sociedad y mejorar la economía.

**Eficacia:** Hace referencia al uso eficiente de los recursos a fin de garantizar que los resultados sean efectivos para ello se pueden implementar programas que contribuyan a mejorar sus servicios e impacto.

**Respeto a los derechos humanos:** Compromiso mediante el cual se protegen y promueven los derechos fundamentales de todas las personas para garantizar un entorno seguro.

**Trabajo en equipo:** Proceso mediante el cual se fomenta la colaboración de todas las personas a fin de conseguir un objetivo en común de una manera más sencilla y efectiva.

**Comunicación responsable:** Proceso mediante el cual una entidad establece mecanismos que le permita dar a conocer información real y transparente a todas las personas.

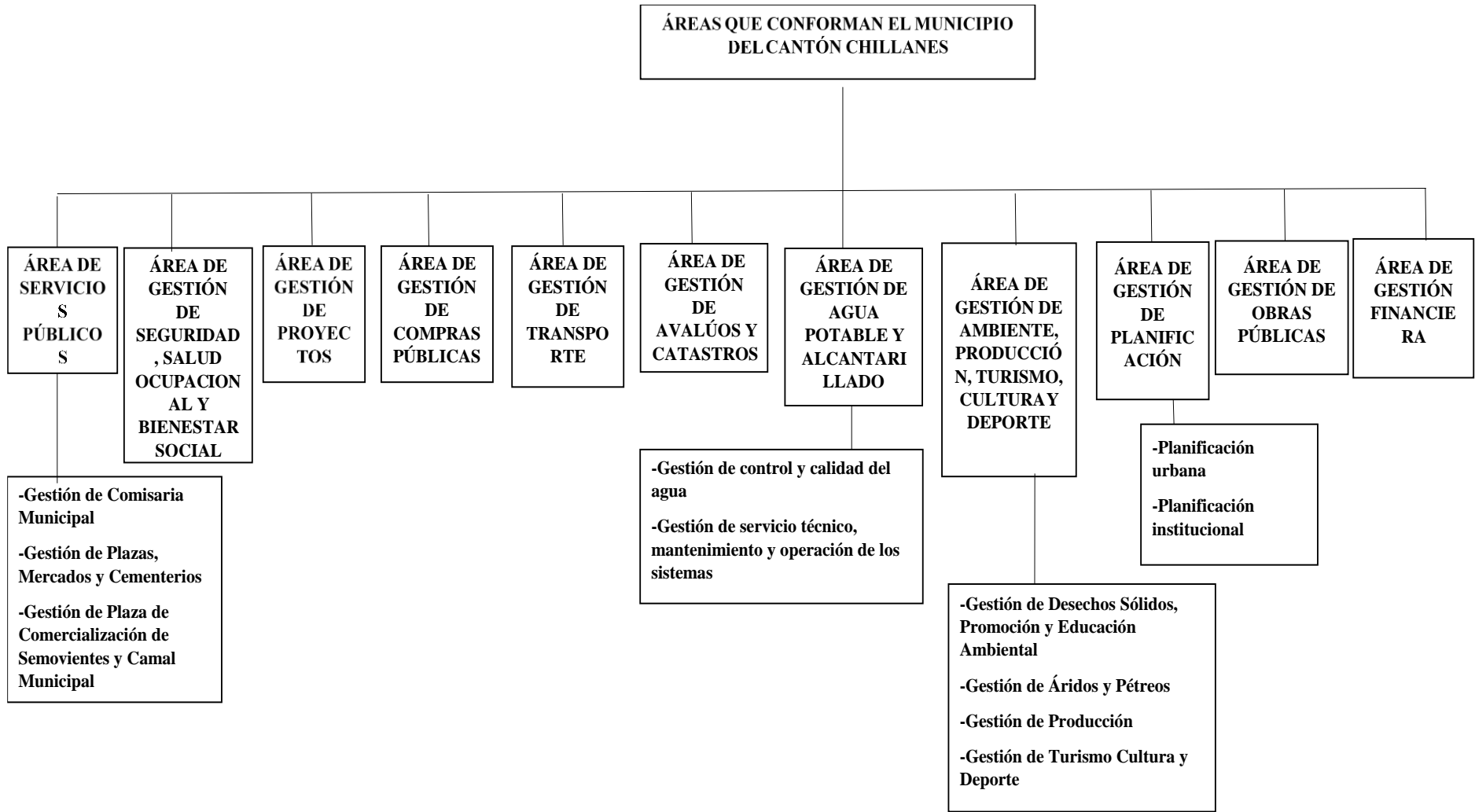
**Impacto ambiental:** Todo tipo de cambio ya sea total o parcial que se genere en el ambiente a consecuencia de algún proceso o trabajo realizado en la zona.

### **5.10. Importancia del manual de responsabilidad social**

El presente manual es importante debido a la necesidad de que toda institución debe implementar la responsabilidad social dentro del desarrollo de las diferentes actividades, lo cual permite tener un control más efectivo, permitiendo demostrar el compromiso social, económico y ambiental, además permite mantener una gestión más eficiente basado en principios éticos lo que facilita tener una comunicación transparente, es decir un manual de responsabilidad social para el municipio del Cantón Chillanes es esencial para establecer un marco sólido que guíe sus acciones hacia el desarrollo sostenible, buscando el bienestar de la comunidad y del medio ambiente.

### **5.11. Áreas que componen al municipio de Chillanes**

Es necesario realizar un análisis de todas las áreas que posee el municipio a fin de detectar aquellas que requieran de la implementación de medidas de responsabilidad social a fin de mejorar su funcionalidad, este proceso se lo realiza mediante la identificación de las actividades que realizan cada una de las distintas áreas.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chillanes

<b>1. ÁREA DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>
<b>Misión:</b> Aplicar las normas legales para el juzgamiento de las infracciones ambientales y de uso del espacio público, construcciones, higiene, salubridad, tránsito y transporte y de otras de acuerdo con la Ley u Ordenanzas y Resoluciones del Municipio del Cantón Chillanes.
<b>Responsable:</b> Responsable de la Unidad de Servicios Públicos
<b>1.2. Departamentos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestión de Comisaría Municipal</li> <li>➤ Gestión de Plazas, Mercados y Cementerios</li> <li>➤ Gestión de Plaza de Comercialización de Semovientes y Camal Municipal</li> </ul>
<b>1.2.1. Gestión de Comisaría Municipal</b>
<p><b>Atribuciones y Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reportes de operativos de control de la exactitud de pesas y calidad de productos que se expendan en el comercio;</li> <li>✓ Informes de operaciones disuasivas encaminadas a vigilar y ordenar la ciudad;</li> <li>✓ Reportes de operativos de control en concordancia con las normas legales vigentes, ordenanzas y resoluciones del P.A. Municipal del cantón Chillanes;</li> <li>✓ Expedientes administrativos, aplicando principios constitucionales y legales vigentes, para la solución de conflictos y sanción de contravenciones;</li> <li>✓ Informe de las acciones programadas por la Municipalidad con el apoyo de la policía nacional en aplicación del marco legal;</li> <li>✓ Informe del cumplimiento de las normas que brinden seguridad integral a la población de los sitios públicos y privados destinados a espectáculos públicos y lugares de esparcimiento o de convivencia;</li> <li>✓ Informes sobre el uso de la vía pública, en coordinación con las áreas competentes;</li> <li>✓ Informe de clausuras temporales o definitivas de locales que contravengan ordenanzas municipales y normas legales vigentes, previo al procedimiento legal;</li> <li>✓ Reporte de operativos de apoyo logístico y de control que soliciten las diferentes dependencias municipales;</li> </ul>

- ✓ Informe de sanciones para ejecutar derrocamientos de construcciones, retiros y desmontaje de estructuras, realizadas con transgresión a la ley y ordenanzas municipales, previo informe de la Unidad de Planificación Urbana;
- ✓ Informe de autorización y control para realización de juegos y espectáculos públicos;
- ✓ Informe de control y seguimiento de las actividades de los guardias municipales; y,
- ✓ Informe del cumplimiento de las leyes, ordenanzas y resoluciones inherentes al área y otras actividades dispuestas por el alcalde o alcaldesa.

### ***1.2.2. Gestión de plazas, mercados y cementerios.***

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Plan de mantenimiento de plazas, mercados y cementerios;
- ✓ Reglamento interno del funcionamiento de las plazas, mercados y cementerios;
- ✓ Registro e inventario de comercializadores de productos en las plazas y mercados dentro de la jurisdicción cantonal,
- ✓ Informe de ingresos por tasa de, plazas, mercados;
- ✓ Informe de Inhumación y Exhumación de restos mortales.
- ✓ Registro de Servicios que prestan los Cementerios Municipal.
- ✓ Informes de Gestión y Análisis Estadísticos de puestos y de ingresos que genera el cementerio;
- ✓ Propuesta de ordenanza en materia de Administración de Cementerios y Tasas por Servicios;
- ✓ Bases de Datos y Codificación de Puestos en Cementerios Municipales;
- ✓ Informe de ejecución del Plan anual de Mantenimiento de Plazas, Mercados y Cementerios Municipales;
- ✓ Informes para el pago de puestos del cementerio Municipal;
- ✓ Informe de Capacitación a los comerciantes de Mercados;
- ✓ Informe de coordinación de operativos de control de expendio de productos en plazas, mercados;

### ***1.2.3. Gestión de plaza de comercialización de semovientes y camal municipal.***



**Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Guías de movilización de animales;
- ✓ Registro de ingreso y salida de animales;
- ✓ Informe de desinfección en ingreso y salida de animales;
- ✓ Informes de control veterinario de animales;
- ✓ Plan de manejo ambiental y mantenimiento de su competencia;
- ✓ Reglamento interno del funcionamiento de la Plaza de Comercialización semovientes y camal municipal; de
- ✓ Inventario de comercializadores de productos cárnicos,
- ✓ Informes de control de estado de salud de ingreso de semovientes a ser faenados;
- ✓ Informes de Certificación de faenamamiento de semovientes;
- ✓ Guía de movilización de piezas de semovientes faenados;
- ✓ Informe de ingresos por tasa de uso de servicios del camal;
- ✓ Registro de establecimientos de expendio de productos cárnicos;
- ✓ Informe de inspecciones y decomiso en locales de expendio de productos cárnicos;
- ✓ Informe estadístico de consumo de cárnicos en el Cantón Chillanes;
- ✓ Registro de notificaciones a comerciantes por infracciones a normas legales;

**2. ÁREA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL**

**Misión:** Gestionar programas, organizar, coordinar y ejecutar las actividades de desarrollo social dirigidos a los Servidores Municipales en los procesos relativos a seguridad y salud ocupacional.

**Responsable:** Responsable de la unidad de Seguridad, Salud Ocupacional y Bienestar Social

<p><b>Atribuciones y Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan integral de seguridad y salud e higiene ocupacional y prevención de riesgos laborales del personal;</li> <li>✓ Informe de cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional del Trabajo;</li> <li>✓ Informe de aplicación del instructivo de inducción y reinducción a los servidores municipales; respecto a la prevención de riesgos, salud ocupacional y bienestar social;</li> <li>✓ Registros y estadísticas de ausentismo y accidentes de trabajo;</li> <li>✓ Informe de reconocimiento, evaluación y control de riesgos de trabajo;</li> <li>✓ Plan de bienestar social y atención médica primaria y secundaria para el personal de la institución;</li> <li>✓ Registro actualizado de cargas familiares, tiempos de servicio e informes para trámites de jubilación de empleados y trabajadores;</li> <li>✓ Reporte de equipos y prendas de protección para el personal municipal;</li> <li>✓ Informe de gestiones administrativas inherentes al área, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;</li> </ul>
<p><b>3. ÁREA DE GESTIÓN DE PROYECTOS</b></p>
<p><b>Misión:</b> Elaborar y gestionar los proyectos externos e internos del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Chillanes, garantizando el correcto desarrollo de estos en tiempos, calidad, costos, funcionalidad y satisfacción colectiva.</p>
<p><b>Responsable:</b> Responsable de la unidad de Proyectos.</p>

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Informe de propuesta de programas y proyectos definidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Chillanes;
- ✓ Informe de la implementación y evaluación del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Chillanes;
- ✓ Informe de convenios suscritos entre el P.A. Municipal del cantón Chillanes y otras Entidades Gubernamentales o no gubernamentales;
- ✓ Informe de ejecución del sistema de monitoreo y evaluación de los Planes Operativos Anuales de programas y proyectos
- ✓ Informe de perfiles de proyectos para el GAD Municipal;
- ✓ Informes técnicos de proyectos realizados;
- ✓ Términos de Referencia para procesos de contratación de consultoría;
- ✓ Catastro de organizaciones barriales y parroquiales;
- ✓ Proyecto de conformación de Consejos Barriales;
- ✓ Proyecto integral de participación comunitaria, formación ciudadana en comunidades del cantón Chillanes;
- ✓ Informe de asambleas ciudadanas;
- ✓ Registro de asistencia a reuniones y eventos;
- ✓ Informes de gestión, seguimiento, monitoreo, asistencia técnica y evaluación del proceso de participación comunitaria.

**4. ÁREA DE GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS**

**Misión:** Planificar, coordinar, controlar y gestionar los procesos de contratación de las obras, los bienes, servicios y consultorías necesarios para que se cumplan los objetivos de la municipalidad.

**Responsable:** Responsable de la unidad de Compras Públicas

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Pliegos bases para la contratación de obras, bienes, servicios y consultoría
- ✓ Plan anual de contratación pública institucional
- ✓ Registro y seguimiento en el Portal Institucional de los procedimientos para obras, bienes, servicios y consultoría en todas sus etapas;
- ✓ Informes para las diferentes áreas requirentes sobre los procesos publicados de obras, bienes, servicios y consultoría
- ✓ Informe de cumplimiento de proveedores de obras, bienes, servicios y consultoría adjudicados;
- ✓ Informes técnicos sobre procesos de contratación pública;
- ✓ Registro y Publicación de las contrataciones de Ínfima Cuantía en el Portal Institucional para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios;
- ✓ Archivo de actas y más documentos de la Comisión Técnica;
- ✓ Registro de contratos, planillas y actas de entrega-recepción;
- ✓ Resoluciones administrativas relacionadas a contratación pública;
- ✓ Inventarios de Procesos y Contratos;
- ✓ Reportes de etapas Precontractual y Contractual a ser publicadas en la página Web de la Institución, en cumplimiento con la Ley de Transparencia;
- ✓ Reporte Trimestral de facturas de ínfima Cuantía al SERCOP;
- ✓ Informe de ejecución del plan anual de contrataciones;

**5. ÁREA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**Misión:** Ordenar y controlar el tránsito y el transporte en el cantón con la finalidad de brindar un buen servicio a la colectividad.

**Responsable:** Responsable de la Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Informe sobre Control de Cumplimiento de Normativa;
- ✓ Informe sobre Emisión de Títulos Habilitantes Transporte Público, Transporte Comercial y Cuenta Propia;
- ✓ Informe de propuestas de normativas del uso del espacio público y vías;
- ✓ Informe de la operación, y sistemas del transporte terrestre local;
- ✓ Informe de la entrega de los permisos anuales de circulación;
- ✓ Plan de Administración de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial;
- ✓ Informe de propuestas de normativa para Gestión de Tránsito;
- ✓ Reporte sobre Control Operativo;
- ✓ Informe de los accidentes de tránsito;
- ✓ Informe sobre Campañas de Seguridad Vial;
- ✓ Plan de semaforización, señalización vial e información;
- ✓ Plan de dotación y mantenimiento de nomenclatura vial;
- ✓ Informes de autorizaciones, concesiones e implementación de los centros de revisión y control técnico vehicular;
- ✓ Informes de control del funcionamiento de los centros de revisión y control técnico vehicular;
- ✓ Informe de matrículas emitidas;
- ✓ Informe de recaudación de valores de derechos de emisión de matrículas;
- ✓ Informe de multas de matrículas vehiculares
- ✓ Registro de vehículos en el sistema de información de tránsito
- ✓ Informe de permisos de circulación.
- ✓ Informes de verificación de documentación de motor y chasis

**6. ÁREA DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS**

**Misión:** Avaluar los bienes inmuebles del cantón, de conformidad con la normativa legal vigente, mantener actualizado el catastro urbano y rural; contribuyendo con ello a la generación de ingresos y cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Responsable:** Responsable de la unidad de Avalúos y Catastros

<p><b>Atribuciones y Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de avalúas para ventas directas, remate, permutas, comodato, expropiaciones, donaciones, rebajas y exoneraciones, alcabalas y registros;</li> <li>✓ Certificados de bienes raíces, cambios de nombre, modificaciones de evalúas por inconsistencias;</li> <li>✓ Certificados datos de fichas catastrales;</li> <li>✓ Informe de inspecciones de nuevas construcciones;</li> <li>✓ Catastro Urbano y Rural;</li> <li>✓ Informe de avalúo para emisión de títulos para el impuesto predial y tasas;</li> <li>✓ Reporte para bajas de títulos;</li> <li>✓ Informes técnicos por afectaciones y prescripciones adquisitivas de dominio;</li> <li>✓ Informe de procedimiento técnico para definir el valor del metro cuadrado del suelo y la construcción;</li> <li>✓ Informe de multa por solar no edificado;</li> <li>✓ Catastros de bienes inmuebles municipales e instituciones públicas.</li> </ul>
<p><b>7. ÁREA DE GESTIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO</b></p>
<p><b>Misión:</b> Colaborar y participar en el desarrollo de proyectos y administración de los sistemas de captación, potabilización, distribución y consumo de agua potable y el servicio de alcantarillado para la zona urbana y rural.</p>
<p><b>Responsable:</b> Responsable de la Unidad de Agua Potable y Alcantarillado</p>
<p><b>7.1. Departamentos</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestión de control y calidad del agua</li> <li>➤ Gestión de servicio técnico, mantenimiento y operación de los sistemas</li> </ul>
<p><b>7.1.1. Gestión de control y calidad del agua.</b></p>
<p><b>Atribuciones y Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de los resultados de la toma de muestras de agua en las captaciones;</li> <li>✓ Informe de los resultados de la toma de muestras de agua en las plantas de tratamiento;</li> <li>✓ Informe de los resultados de las tomas de muestras de agua en los domicilios;</li> <li>✓ Informe mensual de los resultados de las muestras;</li> </ul>

- ✓ Informe semanal del control de calidad de agua potable en la red de distribución;
- ✓ Inventario y control del equipo de mantenimiento de plantas de tratamiento; y,
- ✓ Registro de las plantas de tratamiento

**7.1.2. Gestión de servicio técnico, mantenimiento y operación de los sistemas.**

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Informes de reparación de la red de alcantarillado;
- ✓ Informe de avance de obras de mantenimiento alcantarillado;
- ✓ Informe de instalaciones de alcantarillado;
- ✓ Registro de permisos de autorización para la excavación en vías para instalaciones de alcantarillado;
- ✓ Informe de reparaciones emergentes de alcantarillado;
- ✓ Catastro de usuarios de agua potable y alcantarillado;
- ✓ Reporte del estado de medidores del agua potable;
- ✓ Reporte de reparaciones de la red de agua potable;
- ✓ Informe de mantenimiento de plantas de tratamiento de agua potable;
- ✓ Informe económico del consumo de agua potable;
- ✓ Informe de mantenimiento de medidores y acometidas domiciliarias;
- ✓ Informe de inspecciones de instalaciones clandestinas;
- ✓ Informe de verificación de redes de conducción de agua;
- ✓ Registro de Permisos de autorización para la excavación en vías para instalación de agua potable;
- ✓ Informe de reparaciones emergentes de la red de agua potable;
- ✓ Informe del mantenimiento de captaciones de agua;
- ✓ Plan de tratamiento de aguas servidas;
- ✓ Plan de mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado;
- ✓ Informe de horarios de limpieza de arena en los filtros de la planta de tratamiento de agua potable;
- ✓ Informe de los trabajos de ampliación y mantenimiento de las redes de agua potable, alcantarillado sanitario y plantas de tratamiento de aguas residuales;

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe la desinfección de las unidades que conforman las plantas de tratamiento de agua potable;</li> <li>✓ Plan de dosificación de los químicos de acuerdo con las especificaciones técnicas;</li> <li>✓ Cronogramas de vigilancia del funcionamiento de las plantas de tratamiento;</li> <li>✓ Informe mensual de las lecturas de consumo de agua potable de los usuarios;</li> <li>✓ Informe semanal de la entrega de notificaciones a los usuarios;</li> <li>✓ Informe de reparaciones de daños en las redes de conducción y distribución de agua potable;</li> <li>✓ Catastro de las instalaciones de conexiones domiciliarias nuevas;</li> <li>✓ Informe de las suspensiones del servicio de agua potable;</li> <li>✓ Registro de trabajos varios de gasfitería;</li> </ul>
<p><b>8. ÁREA DE GESTIÓN DE AMBIENTE, PRODUCCIÓN, TURISMO, CULTURA Y DEPORTE.</b></p>
<p><b>Misión:</b> Garantizar el cumplimiento de la legislación ecuatoriana y ordenanzas municipales y la participación ciudadana en la protección del ambiente a más de planificar, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística cantonal, la preservación del patrimonio del cantón y la identidad cultural</p>
<p><b>Responsable:</b> Responsable de la unidad de Ambiente, Producción, Turismo, Cultura y Deporte.</p>
<p><b>8.1. Departamentos</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestión de Desechos Sólidos, Promoción y Educación Ambiental</li> <li>➤ Gestión de Áridos y Pétreos</li> <li>➤ Gestión de Producción</li> <li>➤ Gestión de Turismo Cultura y Deporte</li> </ul>
<p><b>8.1.1. <i>Gestión de desechos sólidos promoción y educación ambiental.</i></b></p>



**Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Proyecto de normativa y procedimientos del Sistema Único de Manejo Ambiental, evaluación de riesgos, planes de manejo, sistemas de monitoreo, planes de contingencia y mitigación, y auditorías ambientales.
- ✓ Planes, programas y proyectos de incidencia local para la gestión ambiental.
- ✓ Informes de ejecución y control de planes, programas y proyectos para la gestión ambiental de su circunscripción territorial.
- ✓ Informe de entrega de licencias ambientales.
- ✓ Informe de inspecciones ambientales realizadas.
- ✓ Proyectos de ordenanzas ambientales.
- ✓ Actas de compromiso suscriptas con personas naturales o jurídicas para la remediación inmediata de una afectación ambiental.
- ✓ Informe de propuesta de normas y reglamentos para los sistemas de recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos en el medio urbano y rural.
- ✓ Informes de los estudios y análisis de cuantificación, caracterización, mitigación y búsqueda de soluciones de los problemas ambientales del Cantón.
- ✓ Informes de aprobación y elaboración de planes de manejo ambiental Cantonal.
- ✓ Informe de perfiles de proyectos relacionados con la preservación, prevención y recuperación ambiental.
- ✓ Términos de referencia para la calificación, negociación y contratación de firmas consultoras que realizaren estudios específicos relacionados a estudios ambientales realizados.
- ✓ Informe de ejecución de eventos ambientales.
- ✓ Reportes de monitoreo de las fuentes hídricas y precipitaciones, de la calidad del aire y de suelos
- ✓ Registro de personas naturales y jurídicas cuya actividad generan contaminación ambiental.
- ✓ Plan de reforestación y mantenimiento de zonas degradadas.
- ✓ Informes de la reforestación ejecutada.
- ✓ Plan de producción de plántulas en el vivero forestal, frutal y ornamental.

- ✓ Informes de producción de plántulas.
- ✓ Plan e informe de mantenimiento de las áreas verdes.
- ✓ Plan de manejo de residuos sólidos del Cantón Chillanes
- ✓ Reportes de limpieza de calles.
- ✓ Informes de control sanitario en vertederos.
- ✓ Plan de recolección de residuos sólidos en el sector urbano y rural.
- ✓ Informes de Ejecución del plan de recolección de residuos sólidos en el sector urbano y rural.
- ✓ Propuesta para el mejoramiento o ampliación del relleno sanitario

### **8.1.2. Gestión de áridos y pétreos.**

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Inventario de zonas de aprovechamiento de materiales pétreos en lechos de río, lagunas y canteras dentro de la jurisdicción cantonal;
- ✓ Mapa Geológico Minero de zonas de aprovechamiento de materiales pétreos en lechos de río, lagunas y canteras dentro de la jurisdicción cantonal;
- ✓ Registro de autorizaciones del acceso sin costo al libre aprovechamiento de los materiales pétreos para obra pública;
- ✓ Informe de propuestas de ordenanzas para la explotación de materiales áridos y pétreos, en los lechos de ríos, lagunas y canteras en su respectiva circunscripción territorial;
- ✓ Registro de autorizaciones para el aprovechamiento de arcillas superficiales, arenas, rocas y demás materiales para el empleo directo en la industria de la construcción;
- ✓ Informe de autorización, regulación y control de la explotación de materiales áridos y pétreos que se encuentren en lechos de río, lagunas y canteras;
- ✓ Informes técnicos, económicos y jurídicos necesarios para otorgar, conservar y extinguir derechos mineros para la explotación de materiales áridos y pétreos;
- ✓ Registro actualizado de las autorizaciones y extinciones de derechos mineros otorgadas dentro de su jurisdicción e informar al ente rector en materia de minería;

- ✓ Informes a los órganos correspondientes sobre el desarrollo de actividades mineras ilegales de áridos y pétreos, dentro de su jurisdicción;
- ✓ Informe de propuestas de valores de tasas de conformidad con la respectiva ordenanza.

### **8.1.3. Gestión de producción.**

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Informe de proyectos destinados a robustecer la producción local en los campos agrícola, pecuario, industrial, y artesanal;
- ✓ Informe de prestación de asistencia técnica de las instituciones del sector público y privado para la elaboración de los procesos de producción, almacenamiento y comercialización;
- ✓ Informe de la organización de ferias, exposiciones en el campo de la producción agropecuaria cantonal;
- ✓ Base de datos sobre las principales actividades productivas del cantón y sus actores;
- ✓ Registro de oportunidades comerciales para los productos del Cantón y promover la participación privada en sus proyectos de inversión;
- ✓ Plan de capacitación a los productores;
- ✓ Plan de producción;
- ✓ Proyectos sociales y productivos;
- ✓ Informes de convenios de cooperación con los gobiernos provincial, regional, nacional y otros organismos nacionales e internacionales;
- ✓ Plan de producción de plantas frutales, ornamentales y forestales;
- ✓ Registro de espacios de la jurisdicción cantonal, para áreas de protección;
- ✓ Plan de mantenimiento y adecuación de parque, jardines y cementerios del G.A.D Municipal del cantón Chillanes;
- ✓ Informe de consumo de materiales y suministros generales para la ejecución de los servicios de mantenimiento y adecuación de parque, jardines y cementerios del G.A.D Municipal del cantón Chillanes;
- ✓ Plan de arborización y mantenimiento en vías, avenidas y demás espacios públicos con las respectivas actas de recepción de arborización;

- ✓ Informe de ejecución y cumplimiento de los planes de: control, limpieza y mantenimiento de infraestructura de parques, áreas verdes, zonas regeneradas, monumentos y mobiliario urbano; y, arborización y mantenimiento en vías, avenidas y demás espacios públicos;
- ✓ Registro de permisos de mobiliario urbano;
- ✓ Inventario de áreas verdes, zonas regeneradas y mobiliario urbano; y,
- ✓ Informe del control y mantenimiento de áreas verdes y regeneradas.

#### **8.1.4. Gestión de turismo, cultura y deporte.**

##### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Informe de propuestas de ordenanza que fomenten el fortalecimiento y desarrollo turístico;
- ✓ Plan cantonal de desarrollo turístico;
- ✓ Informe de ejecución de la programación de desarrollo turístico municipal;
- ✓ Inventario de atractivos turísticos;
- ✓ Mapa de zonas turísticas potenciales del cantón Chillanes, en coordinación con la política pública nacional y el gobierno provincial;
- ✓ Informe de licencias únicas de funcionamiento anual de los centros turísticos dentro de la jurisdicción cantonal;
- ✓ Catastro de establecimientos turísticos del cantón;
- ✓ Informe de recaudaciones de licencias de turismo;
- ✓ Informe de inspecciones y sanciones a establecimientos turísticos;
- ✓ Plan de promoción turística;
- ✓ Informe de promoción turística;
- ✓ Plan de concienciación y difusión que generen una cultura sobre la importancia del turismo cantonal;
- ✓ Informe de propuestas de material promocional e informativo turístico cantonal;
- ✓ Plan de capacitación a los operadores turísticos;
- ✓ Informe de proyectos ecoturísticos;
- ✓ Plan de recuperación del Patrimonio Natural y Cultural;
- ✓ Plan de capacitación de guías comunitarios;
- ✓ Plan de mantenimiento de bienes patrimoniales;

- ✓ Informes de planes, programas y proyectos de actividades culturales y expresión artística cantonal;
- ✓ Informe de propuestas de normativa local necesaria para preservar mantener y difundir el patrimonio cultural del cantón;
- ✓ Informe sobre las actividades desarrolladas en Bibliotecas, Archivo histórico y demás espacios destinados a la expresión cultural;
- ✓ Informe de seguimiento, monitoreo y evaluación de proyectos y convenios culturales;
- ✓ Informe de ejecución de programas y/o proyectos tendientes al desarrollo integral de los grupos vulnerables;
- ✓ Reporte de programas y eventos culturales;
- ✓ Informe de fomento de actividades orientadas a cuidar, proteger, conservar y salvaguardar el patrimonio cultural y memoria social, respetando la interculturalidad y diversidad del cantón;
- ✓ Inventario del patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón.
- ✓ Registro de convenios y acuerdos gestionados con organismos públicos, privados o ciudadanos para el fomento de la integridad cultural y conservación del patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón;
- ✓ Registro, inventario, catalogación y catastro cantonal de todos los bienes que constituyen el patrimonio cultural ya sean de propiedad pública y privada, de acuerdo con la normativa nacional vigente;
- ✓ Informe de administración de los museos, bibliotecas y archivos, de carácter local de conformidad con el catastro nacional laborado por el ente rector de la materia;
- ✓ Inventario de los fondos documentales y bibliográficos;
- ✓ Informe de mantenimiento del fondo bibliográfico y documental;
- ✓ Informe de estadística de actividades relacionadas a bibliotecas;
- ✓ Plan de manejo de los recursos bibliográficos.

## **9. ÁREA DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN**

### **9.1. PLANIFICACIÓN URBANA**

**Responsable:** Responsable de la Unidad de Planificación Urbana.

**Misión:** Planificar, formular, ejecutar y evaluar el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, en coordinación con las autoridades y participación

ciudadana.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Informe para permisos de construcción de viviendas, instalación de locales comerciales, industriales, de espectáculos y otras para regular su ubicación, diseño y construcción;
- ✓ Inspecciones y documentos previos a emitir los permisos de construcción y aprobación de planos;
- ✓ Informe de control y reordenamiento urbanos y rural en relación con las funciones que se le han sido delegadas;
- ✓ Informe de control y sanciones a las infracciones a las Ordenanzas y más normativas sobre la materia, así como elaborar los informes para inicio de juzgamientos;
- ✓ Certificados que regulan las obras civiles de particulares, aprobación de planos, utilización del suelo, urbanizaciones, propiedad horizontal y más asuntos propios del ordenamiento del territorio del cantón;
- ✓ Informe de regulación urbana y/o certificado de línea de fábrica;
- ✓ Informes técnicos para la venta de bienes inmuebles de conformidad a la normativa vigente;
- ✓ Informe de las declaraciones de utilidad pública o de interés social de los bienes materia de expropiación, resueltos por el alcalde;
- ✓ Informe de permisos para la instalación de publicidad en el cantón, de conformidad con la normativa legal vigente;
- ✓ Informes técnicos para la legalización de edificaciones preexistentes;
- ✓ Informe de control de la instalación de publicidad en el cantón, de conformidad con la normativa legal vigente;
- ✓ Informe de control de diseño, de edificaciones públicas o privadas que establezcan, construyan y habiliten accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con capacidades especiales;
- ✓ Certificados de ordenamiento o afectación;
- ✓ Registro de Aplicación de normas de Urbanización;
- ✓ Informe de permisos de construcción de urbanizaciones;
- ✓ Informes técnicos para entrega recepción de proyectos urbanísticos;

- ✓ Informes técnicos para la aprobación de fraccionamientos, unificaciones y reestructuración de lotes en el Cantón;
- ✓ Informes técnicos para la aprobación de replanificaciones;
- ✓ Informe de expropiación y legalización de terrenos;
- ✓ Registro de anteproyectos y proyectos arquitectónicos aprobados;
- ✓ Registro de proyectos arquitectónicos rediseñados;
- ✓ Archivo de aprobación de legalización 0'''' edificaciones existentes;
- ✓ Registro de permisos de construcción, renovación, demolición, cerramiento, relleno, colocación de rótulos o letreros;
- ✓ Informe de entregas de obra;
- ✓ Inventario de terrenos municipales;
- ✓ Informe de diferencias de áreas;
- ✓ Informe de linderos y medidas, previo a la compraventa de terrenos propios y Municipales;
- ✓ Informe de adquisición y traspaso de solares propios y municipales;
- ✓ Registro de modificaciones del status de la propiedad de los bienes inmuebles, legalizados a través del Registro Municipal de la Propiedad del cantón Chillanes;
- ✓ Informe técnico previo emisión de títulos por pavimentación y contribución especial de mejoras;
- ✓ Plan Cantonal de Gestión de Riesgos;
- ✓ Plan de Mitigación de Riesgos del área;
- ✓ Informe de ejecución de los Planes de: Gestión de Riesgos Cantonal,
- ✓ Prevención y Mitigación de Riesgos y Desastres del Cantón; Operativo Anual;
- ✓ Plan de Mitigación de Riesgos;
- ✓ Planes de contingencia ante afectaciones de la naturaleza;
- ✓ Informes técnicos al COE;
- ✓ Programa de capacitación de la gestión de riesgos: protocolos y rutas de intervención, sistema de comandos de incidentes y otros;
- ✓ Informe de ejecución de los programas de capacitación de la gestión de riesgos: protocolos y rutas de intervención, sistema de comandos de incidentes y otros;

- ✓ Registro del personal voluntario, capacidad de alojamiento y transporte para atención en emergencias;
- ✓ Planes de evacuación e intervención;
- ✓ Informe de cumplimiento del Plan de Evacuación e Intervención;
- ✓ Registro de capacitación a personal voluntario;
- ✓ Mapeo de zonas de riesgo del cantón Chillanes;
- ✓ Informe de monitoreo de riesgos del Cantón Chillanes.

## 9.2. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

**Misión:** Asesorar, planificar, coordinar, gestionar, monitorear y evaluar los planes, programas y proyectos institucionales en el marco del desarrollo territorial, así como el fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional, para mejorar las condiciones de vida de la población.

**Responsable:** Responsable de la Unidad de Planificación Institucional.

### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Informes de evaluación de los diferentes planes, programas y proyectos institucionales,
- ✓ Informes de preservación y restauración física de las áreas históricas y culturales del Cantón.
- ✓ Informe del cumplimiento de la competencia de cooperación a través de convenios y otros acuerdos alineados a la planificación, a fin de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales, con organismos nacionales o internacionales;
- ✓ Registro de proyectos contenidos en los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial;
- ✓ Informes técnicos al Concejo Cantonal, alcalde o alcaldesa, Unidades Administrativas y Empresas Públicas referentes a la formulación, actualización, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos;
- ✓ Informe de rendición de cuentas de la gestión municipal;
- ✓ Informe del seguimiento y evaluación de la planificación institucional;
- ✓ Informe periódico al alcalde o alcaldesa, sobre el avance de los planes, programas y proyectos de la Institución;
- ✓ Informe de la gestión de calidad para la eficiencia de los procesos institucionales;



- ✓ Actas de asistencia técnica a las Direcciones Municipales, en áreas de su competencia;
- ✓ Plan Operativo Anual;
- ✓ Plan de Desarrollo Cantonal, estableciendo el régimen de uso del suelo y urbanístico (Plan de Uso y Gestión del Suelo. PUGS);
- ✓ Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial del Cantón;
- ✓ Informe de propuestas de actualización de cartografía.
- ✓ Informes de monitoreo mensual y evaluación trimestral las actividades del POA.
- ✓ Registro del patrimonio arquitectónico, cultural y turístico, y construir los espacios públicos para estos fines; y,
- ✓ Las demás que le asigne el alcalde o alcaldesa.

## **10. ÁREA DE GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS**

**Misión:** Dirigir, coordinar, ejecutar y fiscalizar la obra pública de infraestructura urbana, establecida en el Plan de Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chillanes, cumpliendo las normas legales establecidas a fin de mejorar las condiciones de la calidad de vida de los conciudadanos, así como la coordinación de los programas y proyectos de obra civil y vialidad en beneficio del cantón.

**Responsable:** director (a) Obras Públicas Municipales

### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Coordinar las acciones pertinentes para la ejecución y fiscalización de los proyectos de infraestructura de obra pública municipal, determinadas en el plan de ordenamiento territorial del Gobierno autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes;
- ✓ Dirigir y coordinar con entidades públicas y privadas involucradas en la ejecución de obras a realizarse, determinando las actividades y direccionamientos técnicos;
- ✓ Coordinar, realizar y legalizar los presupuestos y pliegos precontractuales necesarios para la contratación de obras públicas de acuerdo con las normas vigentes y aplicables para cada caso;

- ✓ Dirigir, coordinar y fiscalizar la realización de las obras que se ejecuten por administración directa y vigilar el cumplimiento de las obligaciones, especificaciones técnicas y contractuales;
- ✓ Asesorar al alcalde o alcaldesa y Concejo Municipal en estudios, planes, proyectos y contratos de obras, construcciones, vialidad y fiscalización;
- ✓ Atender y solucionar problemas de obras civiles referentes a infraestructura de servicios básicos, vialidad, señalización vial, edificaciones y demás obras de su competencia;
- ✓ Controlar la ejecución y recepción de obras por parte de los administradores de contrato;
- ✓ Controlar con la unidad administrativa correspondiente el desarrollo de las obras, de acuerdo con las normas y especificaciones técnicas y al cronograma de trabajo previamente establecido;
- ✓ Realizar la apertura, rectificación, ensanchamiento, conservación y mantenimiento de caminos y calles que no hayan sido declarados de carácter local;
- ✓ Supervisar la revisión de proyectos en los ámbitos técnico, administrativo y financiero a fin de que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas;
- ✓ Autorizar la ruptura de calles, avenidas, aceras, portales y demás espacios públicos para la realización de trabajos emergentes y controlar que la reparación se haga observando las especificaciones técnicas recomendadas;
- ✓ Realizar el control de equipo caminero y vehículos municipales;
- ✓ Realizar el presupuesto de obra, cálculo y diseño de las diferentes ingenierías de acuerdo con el caso;
- ✓ Coordinar la realización de los diseños definitivos para la construcción de obra pública;
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y resoluciones inherentes al área; y, otras actividades dispuestas por el alcalde o alcaldesa.

## **11. ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA**

**Misión:** Administrar, planificar, coordinar y controlar los recursos económicos y financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón

Chillanes con eficiencia y transparencia de conformidad a la normativa vigente.

**Responsable:** director (a) Financiero.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Administrar, planificar, supervisar, coordinar y controlar la gestión financiera institucional;
- ✓ Expedir los correspondientes títulos de crédito para la recaudación de impuestos y demás ingresos municipales;
- ✓ Verificar las actividades presupuestarias que incluyen la formulación, administración y liquidación del presupuesto conforme a las normas técnicas legales y contables;
- ✓ Verificar las actividades contables que incluyen el registro contable de la actividad económica institucional;
- ✓ Autorizar las órdenes de pago y objetar aquellas que contravengan a las disposiciones reglamentarias o presupuestarias;
- ✓ Resolver los reclamos de los contribuyentes en materia tributaria;
- ✓ Autorizar la baja de especies incobrables, de acuerdo con la normativa legal vigente;
- ✓ Controlar la correcta administración de fondos rotativos y cajas chicas y autorizar su reposición y liquidación;
- ✓ Asignar las partidas presupuestarias al plan anual de compras públicas;
- ✓ Participar en avalúos, remates, bajas, transferencias y entregas- recepciones de los bienes de la entidad;
- ✓ Asesorar y/o proponer al alcalde o alcaldesa los límites de endeudamiento externo e interno;
- ✓ Disponer de estadísticas económicas y financieras para emitir informes sobre la situación financiera municipal;
- ✓ Participar en la fijación y evaluación de las políticas económico – financieras;
- ✓ Prestar asesoría a los niveles legislativo, ejecutivo y a las áreas que así lo requieran en los temas de su competencia;

- ✓ Coordinar actividades con las demás dependencias municipales o instituciones públicas o privadas, que cumplan funciones en el mismo ámbito;
- ✓ Procurar el mejoramiento continuo de los procesos de la Dirección; y
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y resoluciones inherentes al área y otras actividades dispuestas por el alcalde o alcaldesa.

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chillanes

### **5.12. Estrategias de responsabilidad social para mantener una gestión eficiente dentro del municipio**

Son acciones que permiten que las organizaciones actúen de manera ética y sostenible, tomando en cuenta el impacto que generan sus actividades en la comunidad y el medio ambiente, el implementar estas estrategias les generaría diversas ventajas como es el fortalecimiento de la relación entre administración municipal y la comunidad obteniendo un beneficio positivo a largo plazo. Una vez revisadas las distintas áreas y actividades que se desarrollan dentro del municipio de Chillanes se procede a diseñar las medidas de responsabilidad social que deberían adoptar las áreas y demás procesos que se desglosan de los mismos.

### 5.13. Medidas de responsabilidad social

CATEGORÍAS	ESTRATEGIAS	BENEFICIO ESPERADO	PERIODICIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
<b>Ambiente laboral</b>	Incentivar a los empleados a participar en capacitaciones para promover su desarrollo profesional.	Ayudar al personal para que este en constante actualización de conocimientos y así mejorar su desempeño laboral.	Semestralmente	Unidad de talento humano
	Promover controles periódicos de salud orientados a todo el personal que labora en el municipio.	Prevenir enfermedades que pongan en riesgo al trabajar dentro de su área de trabajo.	Semestralmente	Unidad de seguridad, salud ocupacional y bienestar.
<b>Medio ambiente</b>	Realizar campañas ecológicas sobre la disposición final de residuos sólidos orientadas tanto al personal como la comunidad en general.	Reducción significativa de la contaminación por la realización de diversas actividades.	Semestralmente	Unidad de ambiente, producción, turismo, cultura y deporte.
	Propiciar el manejo automatizado de la información dentro del municipio.	Reducir y sustituir el uso de papel a fin de disminuir los residuos provocados por el mismo.	Diariamente	Unidad de ambiente, producción, turismo, cultura y deporte.
	Usar sistemas de iluminación inteligente como son los sensores de movimiento de luz.	Ahorrar el consumo de energía eléctrica.	Anualmente	Unidad de ambiente, producción, turismo, cultura y deporte
	Colocar material vegetal alrededor de las plantas.	Reducir el uso del agua en los parques.	Trimestralmente	Unidad de agua potable y alcantarillado.

	Clasificar la basura mediante la implementación de basureros de colores.	Simplificar el proceso de reciclaje y proteger al medio ambiente.	Diariamente	Unidad de ambiente, producción, turismo, cultura y deporte. Unidad de ambiente, producción, turismo, cultura y deporte. Área de gestión de obras públicas.
	Impulsar a la comunidad a comprar material reutilizable.	Disminuir la generación de desechos contaminantes.	Mensualmente	
	Establecer un área específica donde se deben desechar los restos de demoliciones al momento de realizar alguna obra.	Evitar la contaminación del suelo y aguas superficiales.	Anualmente	
<b>Desarrollo de la comunidad</b>	Realizar charlas de prevención sobre el consumo de alcohol y la drogadicción.	Concientizar a la comunidad a fin de que cuide su salud y evite el consumo de este tipo de sustancias.	Anualmente	Planificación Institucional
	Acudir a las comunidades a plantar árboles que ayuden a proteger los yacimientos de agua.	Garantizar que las personas cuenten siempre con el servicio de agua potable.	Semestralmente	Unidad de agua potable y alcantarillado
	Promover campañas de esterilización y adopción de perritos callejeros.	Disminuir la sobrepoblación de estos animales y prevenir enfermedades.	Anualmente	Planificación institucional
<b>Educación</b>	Dar charlas constructivas del cepillado y cuidado dental a niños de las escuelas.	Cuidar la salud bucal y garantizar el bienestar de todos los estudiantes.	Semestralmente	Planificación institucional
	Gestionar a las entidades con las que tienen convenios la donación de tablets a los estudiantes con mejor promedio dentro de los centros educativos.	Incentivar a los estudiantes a seguir preparándose y mantener un buen promedio.	Anualmente	Planificación institucional

#### 5.14. Plan de acción para el municipio del cantón Chillanes

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>PROGRAMACIÓN</b>	<b>PERÍODO DE EJECUCIÓN</b>	<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>
<b>Establecer medidas que ayuden de manera significativa a mejorar el ambiente laboral dentro del municipio de Chillanes.</b>	Incentivar a los empleados a participar en capacitaciones para promover su desarrollo profesional.	Semestralmente	2024	Dar a conocer a los empleados las distintas capacitaciones online que ofrece el SECAP.
	Promover controles periódicos de salud orientados a todo el personal que labora en el municipio.	Semestralmente	2024	Buscar convenio con el centro de salud del cantón.
<b>Poner en práctica estrategias que ayuden a conservar al medio ambiente a fin de evitar problemas a futuro.</b>	Realizar campañas ecológicas sobre la disposición final de residuos sólidos orientadas tanto al personal del municipio como la comunidad en general.	Semestralmente	2024	Generar acuerdos de campañas ecológicas con la ONG que mantiene convenio con el municipio.
	Propiciar el manejo automatizado de la información dentro del municipio.	Diariamente	2024	Realizar acuerdos para que los estudiantes de la carrera de software de la UEB realicen charlas educativas sobre el uso de las herramientas tecnológicas.
	Usar sistemas de iluminación inteligente como son los sensores de movimiento de luz.	Anualmente	2025	Financiamiento propio

	Colocar material vegetal alrededor de las plantas.	Trimestralmente	2024	Financiamiento propio
	Clasificar la basura mediante la implementación de basureros de colores.	Diariamente	2024	Financiamiento propio
	Impulsar a la comunidad a comprar material reutilizable.	Mensualmente	2025	Financiamiento propio
	Establecer un área específica donde se deben desechar los restos de demoliciones al momento de realizar alguna obra.	Anualmente	2026	Generar acuerdos entre la prefectura y el municipio para buscar un lugar apropiado para el desecho de los sólidos y pétreos.
<b>Desarrollar actividades en beneficio de la comunidad favoreciendo de manera directa en su desarrollo.</b>	Realizar charlas de prevención sobre el consumo de alcohol y la drogadicción.	Anualmente	2024	Buscar convenio con el centro de salud pública del cantón para realizar las diferentes charlas en las instituciones educativas.
	Acudir a las comunidades a plantar árboles que ayuden a proteger los yacimientos de agua.	Semestralmente	2024	Convenios con el ministerio del medio ambiente
	Promover campañas de esterilización y adopción de perritos callejeros.	Semestralmente	2024	Buscar convenio con la Universidad Estatal de Bolívar, específicamente con la carrera de veterinaria.
<b>Realizar diferentes actividades de incentivo y</b>	Dar charlas constructivas del cepillado y cuidado dental a niños de las escuelas.	Semestralmente	2024	Generar convenios sociales con el área de odontología del centro de salud pública del cantón a fin de



<b>cuidado a las diferentes unidades educativas de</b>				promover charlas sobre la higiene bucal.
<b>Chillanes a fin de contribuir en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</b>	Gestionar a las entidades con las que tienen convenios la donación tablets a los estudiantes con mejor promedio dentro de los centros educativos.	Anualmente	2026	Generar acuerdos con la reina del cantón para la donación de los equipos tecnológicos.

### **5.15. Conclusiones de la propuesta**

Al poner en prácticas las directrices al momento de desarrollar las diferentes actividades dentro del municipio se promueve el desarrollo sostenible teniendo en consideración aspectos ambientales y sociales a fin de garantizar el bienestar a largo plazo, mediante la utilización adecuada de los diferentes recursos que tiene a su disposición.

Las estrategias de responsabilidad social, dentro del municipio generan varios beneficios como es que la comunidad confíe más en las decisiones que tomé la máxima autoridad en cuanto a la realización de alguna obra o actividad, priorizando siempre el cuidado del todo el entorno que los rodea mediante la ejecución de prácticas sostenibles y éticas.

Finalmente, el aplicar estrategias de responsabilidad social dentro de las áreas que conforman al municipio ayudará a garantizar un ambiente armónico entre los empleados, la sociedad y también tomando las respectivas medidas para cuidar al ambiente, generando así una ventaja competitiva a largo plazo.

### **5.16. Recomendaciones de la propuesta**

Es necesario que el municipio aplique las diferentes directrices que han sido redactadas con anterioridad a fin de que dentro de cada área los empleados tomen conciencia sobre la importancia que tiene el hecho de cuidar al entorno que los rodea.

Es recomendable que el municipio realice evaluaciones de manera periódica que le permita verificar el grado de cumplimiento de las medidas de responsabilidad asignadas a cada área a fin de hacer correcciones a tiempo y de esta manera lograr el objetivo propuesto.

Es importante que la máxima autoridad junto con la colaboración de cada encargado de las distintas áreas que conforman el municipio trabaje de manera conjunta a fin de promover y fortalecer la convivencia armónica mediante el desarrollo de prácticas socialmente responsables.

## CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación sobre las diferentes bases teóricas sobre la responsabilidad social (RS) se comprendió que para que exista una gestión eficiente dentro del municipio del cantón Chillanes es necesario la implementación de medidas RS, pues estas brindan las pautas necesarias para garantizar el desarrollo y uso sostenible de los recursos que se encuentran en el entorno, propiciando el bienestar de la comunidad mediante la integración de valores éticos, prácticas responsables y compromiso de todos los empleados para poner en marcha tácticas que ayuden significativamente al crecimiento económico, ofreciendo de esta manera un servicio de calidad a toda la comunidad.

Una vez realizado el diagnóstico sobre la práctica de responsabilidad social dentro del municipio del cantón Chillanes se identificó que dentro de esta entidad se realizan ciertas prácticas responsables en beneficio de la comunidad y del ambiente, además se conoció las actividades que realiza cada uno de los departamentos de la institución lo cual permitió tener una visión clara de donde se debería implementar las estrategias de responsabilidad social, mediante esta identificación se comprendió los aspectos positivos y negativos que posee la entidad lo cual resulta esencial para el diseño del manual de responsabilidad social de manera efectiva.

El hecho de proponer mejoras ambientales, sociales y económicas beneficia de manera significativa la adecuada distribución y uso de los recursos disponibles, es por ello que para que dentro del municipio exista una gestión eficiente es fundamental que dentro del mismo se implementen medidas de responsabilidad social por ello se propuso un manual que contiene todas las directrices que deben desarrollarse con la finalidad de brindar a todo el personal de la entidad una visualización clara sobre la importancia de la RS dentro del desarrollo de las actividades, lo que permite el cuidado y protección de toda la comunidad junto con el medio ambiente de manera oportuna propiciando el bienestar a largo plazo.

## **RECOMENDACIONES**

Es fundamental que todo el personal tenga claro la importancia que tiene la responsabilidad social dentro del desarrollo sostenible de los recursos, pues al tener en cuenta las bases teóricas dentro la práctica es posible realizar los distintos procesos de manera oportuna y eficaz, asegurando el éxito a largo plazo tanto del municipio como de la comunidad en general.

Es necesario implementar medidas de responsabilidad social dentro de la realización de las diferentes actividades a fin de velar por el bienestar de la comunidad y de todo el entorno que rodea al municipio para evitar repercusiones a futuro, por ello se deben realizar revisiones periódicas para verificar el cumplimiento de las estrategias por parte de todos y de esta manera desarrollar medidas correctivas a tiempo.

Es de vital importancia que el manual de responsabilidad social sea acogido por parte de todos los empleados del municipio del cantón Chillanes, todo esto con el fin de dar respuesta a las deficiencias encontradas dentro de la entidad en cuanto al cuidado del entorno que lo rodea. Así también, es fundamental realizar mejoras de manera continua dentro de la matriz donde se encuentran detalladas las diferentes estrategias a fin de cubrir las debilidades que se vayan presentando con el pasar del tiempo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Astengo, C. R., Torres Oneto, G. C., Samanez Montensinos, D. I., & Sarmiento Gamio, E. J. (2019). La ética y el desarrollo sostenible. *REVISTAULCB*, <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/115/117#:~:text=Un%20desarrollo%20sustentable%20con%20%C3%A9tica,e%20respeto%20a%20la%20naturaleza>.
- Argandoña, A., & Silva, R. (2019). *ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES*. Navarra.
- Batidas, O. (2020). *Norma Internacional ISO*. Ginebra: Single.
- Benavides, N. (2021). *La responsabilidad social*. BOLETÍN CEHUMA: "CIENCIA, ÉTICA Y HUMANISMO". Obtenido de <https://doi.org/10.15658/CESMAG21.12100205>
- Cajiga, J. (2022). *Cemefi.org*. Obtenido de EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Chávez García, E. M., & Rojo Gutiérrez, M. A. (30 de Diciembre de 2021). *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL INTEGRADA EN LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR 2021*. Obtenido de <https://suplementocica.uleam.edu.ec/index.php/SuplementoCICA/article/view/88>
- Coba, E., & Garcés, G. (2017). *Modelo de balance social para mejorar la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales: caso Municipio de Salcedo*. Obtenido de [repositorio.pucesa.edu.ec:](https://repositorio.pucesa.edu.ec/) <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1984>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización . (2015). *Principios Generales* . Quito .
- Código Orgánico del Ambiente. (2017). *De los Derechos, Deberes y Principios Ambientales*. Quito.
- Código Orgánico del Ambiente. (2017). *Gestión Integral de Residuos y Desechos Peligrosos y Especiales*. Quito.
- Código Orgánico del Ambiente. (2017). *Gestión Integral de Residuos y Desechos*. Quito.
- Código Orgánico del Ambiente. (2017). *Potestad Sancionadora*. Quito.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sistema Económico y Política*

*Económica.*

- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). *Medio ambiente*. Quito.
- Dávila, R., & Jaramillo, L. (2021). *Normas de Responsabilidad Social*. Loja.
- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2019). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 69-80.
- Espinoza Santeli, G., & Guachamín Montoya, M. (2018). *Estudios de la Gestion*. Obtenido de La responsabilidad social universitaria en Ecuador: <file:///C:/Users/USER/Downloads/2151.pdf>
- François Chanlat, J. (2021). Gestión y subjetividad en el trabajo en el mundo euroamericano: tres posturas principales. *Innovar*.
- Fundacion Forjando Futuros. (2022). *MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*. Obtenido de [forjandofuturos.org](http://forjandofuturos.org): <https://www.forjandofuturos.org/wp-content/uploads/2022/03/Manual-Responsabilidad-Social.pdf>
- Gaviláñez, M. I., Espin Oleas, M. E., & Arevalo Palacios, M. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. *Observatorio de la economía latinoamericana*.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chillanes. (2024). Obtenido de [chillanes.gob.ec](http://chillanes.gob.ec): <https://chillanes.gob.ec/?author=1>
- Gómez, M., & Fernández, J. (2018). *Fundamentos de medioambiente y sociedad*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/175595>
- Gonzáles, D., Zúñiga, N., & Díaz, A. (17 de Febrero de 2022). Responsabilidad Social y Globalización Social. *Dialogus*.
- Gonzáles, R. (2021). *Balance Social*. Genosseschaften.
- Gonzales, R. (Noviembre de 2021). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de [seps.gob.ec](http://seps.gob.ec): <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf>
- Gorrochategui, N. (2019). *Responsabilidad Social de las Organizaciones (rso): Estudios desde la mirada de la Responsabilidad Social hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina*. RIL editores. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/130137>
- Gorrochategui, N., Oliveira, M., & Palamara, N. (2019). *Responsabilidad Social De Las*

- Organizaciones (RSO)*. Ril Editores.
- Guerrero, M. (12 de Mayo de 2019). *Cmsconsultores.com*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial El Compromiso de hoy.: <https://www.cmsconsultores.com/category/documentos/a-las-empresas-documentos/articulos/>
- Hernán, E., Salazar, P., & Marroquin, E. (Diciembre de 2019). Importancia del Balance Social en las Cooperativas en Ecuador. *Ciencia America* . Obtenido de Importancia del Balance Social en las Cooperativas en Ecuador: <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/135>
- Jerez , M. E., Chango, M., & Cejas, M. (2019). *Rrepositorio.pucesa.edu.ec*. Obtenido de La responsabilidad social empresarial: Alcances y Perspectivas en el marco de la competitividad : <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2222/1/Responsabilidad.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del sistema financiero. (2011). *Del Ambito, Objeto y Principios*. Quito.
- Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión de Suelo. (30 de Junio de 2016). *Ordenamiento Territorial*. Quito. Obtenido de gobiernoelectronico.gob.ec: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/Ley-Organica-de-Ordenamiento-Territorial-Uso-y-Gestion-de-Suelo1.pdf>
- Ley Orgánica de Régimen Municipal, Codificación. (2016). *Del Municipio en General*. Quito.
- Llanes, O., Martínez, A., & Pedraza, L. (2019). *Modelo de balance social cooperativo: una alternativa hacia la responsabilidad social cooperativa*. Editorial Feijóo. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/176862>
- Lozanos, M., & Parra, Y. (2019). *Repository.usta.edu.com*. Obtenido de ENFOQUES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17603/2019marialozano.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Mailrelay. (19 de Julio de 2018). *Mailrelay.com*. Obtenido de Responsabilidad Social de la Empresa. Qué es y cómo usarla desde marketing: [https://mailrelay.com/es/blog/2018/07/19/responsabilidad-social/#\\_Caracteristicas\\_de\\_la\\_Responsabilidad\\_Social\\_de\\_la\\_Empresa](https://mailrelay.com/es/blog/2018/07/19/responsabilidad-social/#_Caracteristicas_de_la_Responsabilidad_Social_de_la_Empresa)
- Martínez, P. (2021). Eficiencia en la gestión de los servicios públicos municipales.

Universidad de Murcia, 149.

- Montero, C., & Myriam, A. (Junio de 2021). *El balance social como instrumento de control en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33034>
- Ormaza Andrade, J., Ochoa Crespo, J., Ramírez Valarezo, F., & Quevedo Vázquez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de ciencias sociales*, 175-193.
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (11 de Mayo de 2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *RSC*, 26(3).
- Padilla, D., Carrión, J., Rubio, I., López, R., Aguilar, J., Páres, M., . . . Gutiérrez, Á. (2022). *Responsabilidad social para la inclusión*. España: Dykinson.
- Páez Acosta, N. (18 de Julio de 2022). *Blog.lemontech.com*. Obtenido de Descubre qué son la gestión de procesos y mejora continua: <https://blog.lemontech.com/gestion-de-procesos-mejora-continua/>
- Salguero, N., & Garcia, C. (2018). Gestion Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento*, 311-342.
- Salguero, N., & García, C. (2019). Gestión Administrativa Eficiente. *Open Journal Systems*. Obtenido de Gestión Administrativa Eficiente: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748>
- Sánchez, C. (2019). Etica y Responsabilidad social en el mundo globalizado. *Éthique et économique = Ethics and economics ; vol. 8, no 1*.
- TOALOMBO RAMOS, E. S., & CAIZA MASABANDA, J. R. (2023). “ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EVALUANDO EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES EN LA EMPRESA HILANDERÍA INTERCOMUNAL FUNORSAL SALINAS AÑO 2022”.
- Vallaes, F., & Álvarez, J. (2022). EL PROBLEMA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD. *Revista Interuniversitaria*, 109-139.
- Zambrano, M., & Vegas, H. (22 de Junio de 2020). Liderazgo e innovación organizacional en gobiernos autónomos descentralizados. Una oportunidad para la gestión pública eficiente. *Polo del Conocimiento*, 799-818.



## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma (Gantt)

SEMANAS	OCTUBRE		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO	
	#1	#2	#1	#2	#3	#4	#1	#2	#3	#4	#1	#2	#3	#4	#1	#2
<b>CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b>																
Descripción del problema																
Formulación del problema																
Preguntas de investigación																
Justificación																
Objetivos																
Hipótesis																
Variables																
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>																
Antecedentes																
Científico																
Conceptual																
Legal																
Geo referencial																
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>																
Tipos de investigación																
Enfoque de la investigación																
Métodos de investigación																
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																
Universo, población y muestra																
Procesamiento de la información																
Metodología de software																
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>																
Análisis de resultados																
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA</b>																
Presentación de la propuesta																

## Anexo 2. Presupuesto ejecutado

Elaborado por: Grupo de investigación

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Subtotal</b>
Computadoras	2	\$ 200,00	\$ 400,00
Internet	15	\$ 25,00	\$ 375,00
Pasajes	40	\$ 3,50	\$ 140,00
Gasto de alimentación	30	\$ 2,50	\$ 75,00
Cuadernos	2	\$ 1,50	\$ 3,00
Esferos	4	\$ 0,50	\$ 2,00
Impresiones	200	\$ 0,05	\$ 10,00
Imprevistos		\$ 45,00	\$ 45,00
<b>Total</b>			\$ 1.050,00

*Nota. Presupuesto*

**Anexo 3. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.**



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN CHILLANES**  
ADMINISTRACIÓN 2023-2027

**ALCALDÍA**



Oficio N°.00321-AL-GADMCH-2023.  
Chillanes, 14 de noviembre de 2023.

Señorita:  
Johana Toabanda.  
**ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.**  
Guaranda. –

Señorita:  
Ana Buenaño  
**ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.**  
Guaranda. –

*A nombre de la Administración 2023-2027 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chillanes, provincia de Bolívar, República del Ecuador, llevo a ustedes con un cordial y afectuoso saludo deseándoles el mejor de los éxitos.*

*En atención al suscrito de fecha Guaranda 13 de noviembre de 2023 y recibido en la Oficina de Secretaria General del GAD Municipal del Cantón Chillanes con fecha Chillanes 14 de noviembre de 2023, referente al documento firmado por la Señorita Johana Katherine Toabanda Quintanilla portadora de cédula de ciudadanía N°.0202443305 y la Señorita Ana Gabriela Buenaño Chillo con cédula de ciudadanía N°.0202191771, estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, en tal virtud autorizo; para que las estudiantes en proceso de titulación previo a la obtención del Título como Licenciadas en Contabilidad y Auditoría, realicen el proyecto de investigación denominada "Elaboración de un manual de responsabilidad social hacia una gestión eficiente en el municipio del cantón Chillanes, provincia Bolívar periodo 2024-2027", a cargo de la Economista Rita Alexandra Ordoñez Pazos, Directora Financiera del GAD Municipal del Cantón Chillanes.*

*Particular que pongo en sus ilustrados conocimientos para los fines legales, anotando además que el GAD Municipal del cantón Chillanes está a las completas órdenes y dispuesto a apoyar a la juventud Bolivarense desde cualquier ámbito que se presente.*

Atentamente

  
Lic. **Miriam Isabel Galarza Yépez.**  
**ALCALDESA DEL CANTÓN CHILLANES**  


Dirección: Calle Guayas y Enrique Villagómez  
Teléfono: 032 -978-039 / 0991944946  
Correo:

#### **Anexo 4. Entrevista**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **Entrevista**

**Dirigido a:** alcaldesa del municipio del cantón Chillanes.

**Objetivo:** Recopilar datos para identificar los diferentes procesos y actividades que se están llevando a cabo dentro del municipio de Chillanes, a fin de tener una visión clara de cómo se podría realizar el manual de responsabilidad social dentro del mismo, teniendo en cuenta el bienestar de la comunidad en general y del medio ambiente.

1. ¿En el municipio se realizan campañas, presentaciones, proyectos y conferencias relacionados con el cuidado del medio ambiente?
2. ¿Dentro del municipio existen programas de reciclaje y optimización de los recursos energéticos? En caso de existir enumerarlos.
3. ¿Enumere algunas de las estrategias que existen dentro del municipio para promover el cuidado del medio ambiente y de la sociedad?
4. ¿El municipio promueve la participación de la sociedad en temas actuales de economía, salud y cuidado ambiental, por qué?
5. ¿Cuál considera que es la razón principal por la que resulta fundamental la implementación de la responsabilidad social dentro del municipio?
6. ¿Considera que para el municipio del cantón Chillanes sería conveniente contar con un manual de responsabilidad social?
7. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos para poder implementar estrategias de responsabilidad social dentro del municipio?
8. ¿Según su punto de vista a qué hace referencia la gestión eficiente dentro del municipio?
9. ¿Se ha capacitado al personal que labora dentro del municipio en temas referentes a la equidad de género?
10. ¿Dentro del municipio se prioriza la atención a personas con discapacidad y que tengan necesidades especiales? Justifique su respuesta.

## **Anexo 5. Encuesta**

### **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

#### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **Encuesta**

**Dirigido a:** Personal que labora en el municipio

**Objetivo:** Conocer los distintos puntos de vista del personal que trabaja dentro del municipio sobre el desarrollo de las distintas actividades y cuáles son las medidas que implementan a fin de proteger al medio ambiente y a la sociedad.

1. ¿Considera usted que los valores éticos juegan un papel fundamental para que el municipio tenga una responsabilidad social sólida?

**Si**

**No**

2. ¿Cree usted que al establecer relaciones con distintas organizaciones dentro y fuera del cantón se mejoraría la responsabilidad social?

**Si**

**No**

3. ¿Considera usted que al hacer uso de la responsabilidad social se obtendrían beneficios sociales, económicos y ambientales?

**Si**

**No**

4. ¿Cree usted que es necesario que el municipio cuente con un manual de responsabilidad social?

**Si**

**No**

5. ¿Considera usted necesario que dentro del municipio se fomente la comunicación interna sobre la importancia de la responsabilidad social?

**Si**

- No**
6. ¿Cree usted que el manual de responsabilidad social ayudaría al municipio a reducir la contaminación directa e indirecta que generan sus actividades?
- Si**
- No**
7. ¿Cree usted que el municipio se preocupa por el bienestar de la comunidad?
- Si**
- No**
8. ¿Cree usted que el manual de responsabilidad social lograría que el municipio se comunique de forma abierta y honesta con la comunidad?
- Si**
- No**
9. ¿Cómo califica a la gestión actual que se desarrolla dentro del municipio del cantón Chillanes?
- Altamente eficiente**
- Eficiente**
- Poco eficiente**
10. ¿Considera usted que si el municipio es socialmente responsable esto le podría generar una ventaja competitiva?
- Si**
- No**
11. ¿Dentro del municipio se realizan campañas en beneficio de cuidado del ambiente y de la comunidad en general?
- Si**
- No**
12. ¿Considera usted que mediante una gestión eficiente dentro del municipio se facilite la toma de decisiones?
- Si**
- No**



## Anexo 6. Evidencias











## Anexo 7. Certificado de antiplagio



UNIDAD DE TITULACIÓN Y UNIDAD DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

**DRA. ELSITA MARGOTH CHÁVEZ GARCÍA PHD EN CALIDAD DE  
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

### CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA UNA GESTIÓN EFICIENTE EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR PERÍODO 2024-2027", presentado por Ana Gabriela Buenañño Chiilo y Johana Katerine Toabanda Quintanilla estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITING, reflejando un porcentaje de similitud del 12%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 04 de abril del 2024

Atentamente,

  
Dra. Elsita Margoth Chávez García PHD  
Directora

NOMBRE DEL TRABAJO

RECuento DE PALABRAS

**26431 Words**

RECuento DE PÁGINAS

**123 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 4, 2024 10:17 AM GMT-5**

RECuento DE CARACTERES

**151293 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**11.7MB**

FECHA DEL INFORME

**Apr 4, 2024 10:19 AM GMT-5**

● **12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Bloques de texto excluidos manualmente

