



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 LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA
DE EVALUACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 14001 EN LA EMPRESA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
“E-P EMAPA-G”, AÑO 2023”.

AUTORES:

CHIMBOLEMA CHIMBO ERIKA SANDRA
ROCHINA TANDAPILCO LUCIA VERONICA

DIRECTOR:

ING. NELSON JAVIER GARCÍA LÓPEZ MBA
GUARANDA-ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA DE
EVALUACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 14001 EN LA EMPRESA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
“E-P EMAPA-G”, AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios por la salud, vida y por la sabiduría que nos ha brindado para poder dar por culminado esta investigación, como no a nuestra querida familia cuyo amor y aliento nos han motivado a alcanzar nuestra meta, sin su comprensión y paciencia este logro no habría sido posible.

En primer lugar, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestro Director Ing. Nelson Javier García López y a nuestros pares académicos Dr. Vladimir Rivera e Ing. María Ibarra por su invaluable guía, paciencia y apoyo constante durante el desarrollo del presente proyecto de investigación. Sus conocimientos y consejos fueron fundamentales para alcanzar este logro.

Agradecemos de igual manera a la Universidad Estatal de Bolívar que nos han abierto sus puertas, donde hemos adquirido muchos conocimientos, así mismo a nuestros docentes que día a día nos han sabido compartir sus conocimientos.

Finalmente queremos agradecer a los empleados que conforman la Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda “E-P EMAPA-G” por proporcionar la información necesaria para llevar a cabo esta investigación.

Chimbolema Chimbo Erika Sandra

Rochina Tandapilco Lucia Veronica

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado en primer lugar a Dios, quien ha sido mi fortaleza y guía en cada paso de este camino que me ha permitido alcanzar este logro.

A mis padres, Isidro Chimbolema, Agustina Chimbo, quienes con su amor, paciencia y sabiduría han sido un pilar fundamental en mi vida. Su ejemplo de esfuerzo, dedicación ha sido una inspiración constante para mí y sus apoyos ha significado más de lo que las palabras pueden expresar.

A mis hermanos Washington y Jhostin Chimbolema quienes me brindaron su apoyo incondicional con la esperanza de verme triunfar.

A mi esposo Bryan Tamami y mi hija Sayak, quienes confiaron en mí desde el momento que inicie mi carrera profesional hasta el día de hoy, les agradezco por su apoyo, dedicación, motivación durante todo este proceso. Los amo.

Chimbolema Chimbo Erika Sandra

Quiero agradecer a Dios por darme la fuerza necesaria para no desistir de lograr este objetivo de terminar mi carrera universitaria, a mi madre por su amor y su apoyo incondicional para ser de mí una mejor persona, muchos de mis logros se las debo a ella en los que se incluye esta, me ha forjado con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me ha motivado constantemente para alcanzar más anhelos.

Rochina Tandapilco Lucia Veronica

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Nelson Javier García López MBA, Dr. Darwin Vladimir Rivera Piñaloza, Ing. María del Carmen Ibarra Chango, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 14001 EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA “E-P EMAPA-G”, AÑO 2023” desarrollado por las señoritas: Erika Sandra Chimbolema Chimbo, Lucía Verónica Rochina Tandapilco.

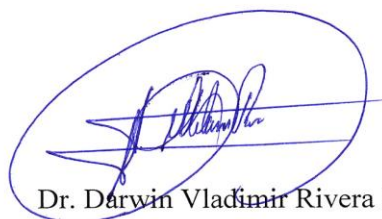
CERTIFICAN

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


Guaranda, abril del 2025



Ing. Nelson Javier García López MBA
Director



Dr. Darwin Vladimir Rivera Piñaloza
Par Académico



Ing. María del Carmen Ibarra Chango
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, **CHIMBOLEMA CHIMBO ERIKA SANDRA** portador de la Cédula de Identidad No. **0202697793** y **ROCHINA TANDAPILCO LUCIA VERONICA** portador de la Cédula de Identidad No. **0202419479** en calidad de autor/res y titular de derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPAG, AÑO 2023”** modalidad Proyecto de Investigación, 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 mí/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/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.

El (los) autor (es) declara (n) 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.

Chimbolema Chimbo Erika Sandra
Rochina Tandapilco Lucia Veronica



Chimbolema Chimbo Erika Sandra
C.I. 0202697793



Rochina Tandapilco Lucia Veronica
C.I. 0202419479

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	I
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	IV
DERECHOS DE AUTOR	V
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
1. CAPÍTULO I.....	6
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	6
1.1 Descripción del Problema.....	6
1.2. Formulación del Problema	8
1.3. Preguntas de Investigación.....	8
1.4. Justificación.....	9
1.5. Objetivos:.....	12
1.5.1. Objetivo General	12
1.5.2 Objetivos Específicos.....	12
1.6. Hipótesis.....	12
1.7 Variables	12
2. CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.2 Marco Científico	23
2.2.1 Responsabilidad social empresarial	23
2.2.1.1 Orígenes Antiguos.....	23
2.2.1.2 Primeras Bases en el Siglo XIX	24
2.2.1.3 Desarrollo Formal en el Siglo XX	24
2.2.1.4 La RSE en el Mundo Contemporáneo	25
2.2.1.5 Situación Actual de la RSE.....	25
2.2.2 Mayor integración con los ODS:.....	26

2.2.2.1 Objetivos del desarrollo sostenible	26
2.2.3. Demanda creciente de consumidores responsables:	27
Avances tecnológicos y medición del impacto:	28
Regulaciones más estrictas:.....	28
2.2.4 Desafíos globales y locales:	28
2.2.5 Beneficios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	28
2.2.6 Desafíos de la responsabilidad social empresarial (RSE)	29
2.2.7 Principios de la responsabilidad social empresarial.....	29
2.2.8 Caracterización de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE): ..	30
2.2.9 Norma ISO	31
2.3 Marco Conceptual	39
2.3.1 Empresarial	39
2.3.2 Responsabilidad	39
2.3.3 Social.....	40
2.3.4 Normas	40
2.3.5 ISO	40
2.3.6 Política	40
2.3.7 Economía.....	40
2.3.8 Estrategias	41
2.3.8 Desarrollo sostenible.....	41
2.3.9 Ambiental.....	41
2.3.10 Sistema.	41
2.3.11 Gestión.	41
2.3.12 Aplicación.	42
2.3.13 Desarrollo.....	42
2.3.14 Mejora continua.	42
2.3.15 Gestión ambiental.....	43
2.3.16 Medio ambiente.....	43
2.4 Marco Legal	43
2.4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	43
2.4.2 CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL	44
2.4.3 CÓDIGO ORGÁNICO AMBIENTAL	44

CAPITULO II	45
2.4.4 LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA.	45
2.4.5 CÓDIGO DE ÉTICA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA.	46
2.4.6 LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	47
2.4.8 LEY DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	47
2.5 Marco Georeferencial.....	48
3. CAPÍTULO III.....	50
METODOLOGÍA	50
3.1 Tipo de Investigación.....	50
3.1.1 Investigación Descriptiva.....	50
3.1.2 Investigación Bibliográfica	50
3.1.3 Investigación de Campo	50
3.2 Enfoque de la Investigación	50
3.2.1 Enfoque Cualitativo	51
3.2.2. Enfoque Cuantitativo	51
3.3 Métodos de Investigación	51
3.3.1 Método deductivo.....	51
3.3.2 Método inductivo	51
3.4 Técnicas Instrumentos de Recopilación de Datos.....	52
3.4.1 La entrevista	52
3.4.2 La encuesta.....	52
3.5 Universo, Población y Muestra	52
3.5.1 Universo	52
3.5.2 Población.....	53
3.5.3 Muestra:	53
3.5.4 Procesamiento de la Información.....	53
4. CAPÍTULO IV.....	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	54

4.1.1 Análisis e interpretación de la entrevista aplicada al gerente	54
Análisis e interpretación de la encuesta	55
5. CAPÍTULO V	70
PROPUESTA.....	70
1 PRESENTACIÓN.....	70
Nombre de la institución: Municipio de Agua Potable y Alcantarillado ...	70
2 DIAGNOSTICO	71
2.1 Análisis situacional	71
2.1.1 Análisis FODA.....	72
Matriz de estrategias	74
Identificación de partes interesadas o grupos de interés	76
2.3 Identificación de las partes interesadas – “E-P EMAPA-G”	77
2.4 Descripción de funciones	80
Identificación de procesos.....	84
2.5 Estructura orgánica de la compañía	85
2.6 Sugerencias código de ética	85
Mecanismos de control	87
Sugerencias de política con RSE.....	87
3. Planificación.....	92
3.1 Modelo de RSE	99
Plan de acción	100
4. SEGUIMIENTO	103
5 Sistema de comunicación doble vía.....	110
5.1 Comunicación interna.	110
5.2 Comunicación externa.....	110
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFÌA	114
Bibliografía	114
ANEXOS	119

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable independiente: Herramienta de evaluación según la Norma ISO 14001	13
Tabla 2. Operacionalización variable dependiente: Responsabilidad Social Empresarial	15
Tabla 3. Herramientas de evaluación	55
Tabla 4. Beneficios económicos	56
Tabla 5. Mejoramiento de la empresa	57
Tabla 6. Contiene lo ecológico, económico y ambiental	58
Tabla 7. Factor ambiental.....	59
Tabla 8. Plan de remediación	60
Tabla 9. Financiamiento de la aplicación del modelo.....	61
Tabla 10. Éxito de la empresa	62
Tabla 11. Implementación de la norma ISO 14001	63
Tabla 12. Responsabilidad en propósitos ambientales.....	64
Tabla 13. Medidas preventivas	65
Tabla 14. Implementación de medidas preventivas	66
Tabla 15. Análisis FODA.....	72
Tabla 16. Matriz de estrategias	74
Tabla 17. Identificación de partes	77
Tabla 18. Descripción de funciones – “E-P EMAPA-G”	81
Tabla 19. Política Empresarial	88
Tabla 20. Riesgos y oportunidades – E-P EMAPA-G	93
Tabla 21. Identificación de aspectos ambientales para la E-P EMAPA-G	95

Tabla 22. Establecimiento de objetivos para la E-P EMAPA-G	97
Tabla 23 Plan de acción para la E-P EMAPA-G	101
Tabla 24. Seguimiento objetivo 1, compromiso con la comunidad– E-P EMAPA-G	104
Tabla 25. Seguimiento objetivo 2, inclusión social–E-P EMAPA-G	105
Tabla 26. Seguimiento objetivo 3, residuos sólidos– E-P EMAPA-G	106
Tabla 27. Seguimiento objetivo 4, acceso a agua potable– E-P EMAPA-G	107
Tabla 28. Seguimiento objetivo 5, calidad de agua potable– E-P EMAPA-G ...	108
Tabla 29. Seguimiento objetivo 6, salud y bienestar– E-P EMAPA-G	109
Tabla 30. Formato de procedimiento comunicación interna para la E-P EMAPA-G	110
Tabla 31. Formato de procedimiento comunicación externa para la E-P EMAPA-G	111

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1. Modelo DQP (Definir, Cuestionar, Probar).....	8
Figura 2. Norma ISO 2005.....	35
Figura 3. Mejora continua del sistema de gestión medioambiental.....	37
Figura 4. Ubicación Geográfica.....	48
Figura 5. Edificio de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda	49
Figura 6. Herramienta de evaluación Herramientas de evaluación.....	55
Figura 7. Beneficios económicos.....	56
Figura 8. Mejoramiento de la empresa.....	57
Figura 9. Contiene lo ecológico, económico y ambiental.....	58
Figura 10. Factor ambiental.....	59
Figura 11. Plan de remediación.....	60
Figura 12. Financiamiento de la aplicación del modelo.....	61
Figura 13. Éxito de la empresa.....	62
Figura 14. Implementación de la norma ISO 14001.....	63
Figura 15. Responsabilidad en propósitos ambientales.....	64
Figura 16. Medidas preventivas.....	65
Figura 17. Implementación de medidas preventivas.....	66
Figura 18. Regla de la decisión.....	68
Figura 19. Mapa de procesos de la EMAPA-G.....	84
2.5 Estructura orgánica de la compañía.....	85
Figura 20. Organigrama de la E-P EMAPA-G.....	85

INTRODUCCIÓN

La gestión ambiental responsable se ha convertido en un factor determinante para el desarrollo sostenible de las organizaciones en el siglo XXI. En este contexto, la responsabilidad social empresarial (RSE) y las normativas internacionales, como la ISO 14001, representan herramientas esenciales para garantizar la sostenibilidad operativa y el cumplimiento de estándares ambientales en las organizaciones. Estas prácticas no solo reflejan el compromiso ético de las empresas con su entorno, sino también su capacidad para adaptarse a las crecientes demandas regulatorias y sociales.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda (E-P EMAPA-G) desempeña un rol fundamental en la provisión de servicios básicos, como el acceso al agua potable y la gestión del alcantarillado, esenciales para la calidad de vida de la población. En este escenario, la implementación de prácticas de RSE, en alineación con los requisitos de la norma ISO 14001, se presenta como una herramienta estratégica para evaluar y mejorar su desempeño ambiental, garantizando la sostenibilidad de sus operaciones y minimizando su impacto ecológico.

La metodología que se utilizó para la presente investigación, fue una investigación de campo, descriptiva y bibliográfica, haciendo uso también de un enfoque mixto con un método deductivo, inductivo y descriptivo. Además de usar instrumentos y técnicas para la recopilación de información como la entrevista, encuesta.

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un modelo de RSE, para herramienta de evaluación según la norma ISO 14001 en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”, año 2023. La

investigación se centra en identificar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión ambiental de la empresa, así como en proponer estrategias que promuevan un manejo integral de los recursos naturales y una relación armónica con la comunidad y el entorno.

Este estudio busca contribuir al desarrollo de una perspectiva integral sobre la importancia de integrar la RSE y las normativas ambientales en la gestión de empresas públicas, resaltando su impacto positivo no solo en la eficiencia operativa, sino también en la generación de confianza en los clientes a los que sirven.

El proyecto está organizado por cinco capítulos:

Capítulo I: El primer capítulo consta de la descripción del problema, la formulación del problema, sus preguntas de investigación, la debida justificación del trabajo, se plantean los objetivos uno general y tres específicos, la hipótesis, las variables independiente y dependiente.

Capítulo II: Este capítulo está conformado por el marco teórico, en él se redactan trabajos realizados de tesis, artículos de investigación y demás información relevante en base a las variables del estudio que dieron la apertura para realizar los antecedentes, marco científico, conceptual, legal y finalizar con la ubicación geográfica de la empresa.

Capítulo III: El capítulo aborda la metodología que fue utilizada para desarrollar el proyecto, el tipo de investigación, el enfoque cualitativo y cuantitativo, métodos de investigación, técnicas e instrumentos para la recopilación de información, universo, población, muestra y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Se presentan los resultados y discusión de la información recolectada de la entrevista y las encuestas realizadas a los empleados de la empresa, realizando

un análisis e interpretación por medio de la tabulación de datos y generación de gráficos.

Capítulo V: El capítulo final muestra la propuesta del proyecto que es diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda (E-P EMAPA-G), para finalizar con las conclusiones y recomendaciones.

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como herramienta de evaluación según la norma ISO 14001 en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda (E-P EMAPA-G), analiza la integración de la RSE en el marco del sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001. La investigación busca identificar cómo la RSE puede mejorar la gestión ambiental de la empresa y contribuir al cumplimiento de los requisitos normativos y a la sostenibilidad operativa.

A través de un enfoque metodológico mixto, se recopilieron datos mediante entrevistas, encuestas en la empresa. Los resultados evidencian que la implementación de prácticas de RSE permite una gestión ambiental más eficiente, incrementa la conciencia ambiental en los empleados y mejora la relación con la comunidad local.

Asimismo, se destaca la necesidad de un modelo que integre completamente la RSE en el sistema de gestión ambiental.

Finalmente, se proponen recomendaciones específicas para la E-P EMAPA-G en la implementación de la RSE como herramienta de mejora continua, alineada a los objetivos de la ISO 14001, garantizando el desarrollo sostenible de sus operaciones.

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) as an evaluation tool according to the ISO 14001 standard in the Municipal Drinking Water and Sewage Company of Guaranda (E-P EMAPA-G), analyzes the integration of CSR within the framework of the environmental management system based on the ISO 14001 standard. The research seeks to identify how CSR can improve the company's environmental management and contribute to compliance with regulatory requirements and operational sustainability.

Through a mixed methodological approach, data were collected through interviews, surveys in the company. The results show that the implementation of CSR practices allows for more efficient environmental management, increases environmental awareness among employees and improves the relationship with the local community.

Likewise, the need for a model that fully integrates CSR into the environmental management system is highlighted.

Finally, specific recommendations are proposed for the E-P EMAPA-G in the implementation of CSR as a tool for continuous improvement, aligned with the objectives of ISO 14001, guaranteeing the sustainable development of its operations.

1. CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

En Latinoamérica la gran mayoría de las empresas no están tomando las medidas necesarias para hacer crecer a su negocio, ya que solo se están basando en un marco en donde solo quieren tener rendimientos financieros, y hoy en día se debe también enfocar en que las empresas deben manejarse bajo valores, los mismos que serán de beneficio para el crecimiento empresarial.

En el Ecuador, las empresas, poco a poco, están logrando reconocer la importancia de la RSE como un medio estratégico para poder mejorar su imagen y reputación, así como su relación con las partes interesadas. Ahora la sugerencia pasa a ser una necesidad ya que se ha evidenciado un aumento de nivel de exigencia de los consumidores hacia las empresas, no sólo en términos de calidad y accesibilidad de los productos, sino también en términos de su compromiso con la sostenibilidad y las prácticas éticas con la sociedad donde las estrategias de la RSE han demostrado numerosos casos de éxito en el país.

A nivel empresarial, existen empresas que no tienen herramientas de trabajo adecuadas y más aún si es una microempresa es por ello que las empresas deben generar y crear concientización en las tres dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que hoy en día estas más se enfocan en lo que es los valores éticos, morales, que a través de estos se puede generar más efectividad, éxito dentro de las entidades comerciales y de esta manera las empresas crecen.

Las empresas hoy en día no solo deben fijarse en obtener créditos económicos sino también ir buscando estrategias en donde pueda tener un crecimiento empresarial,

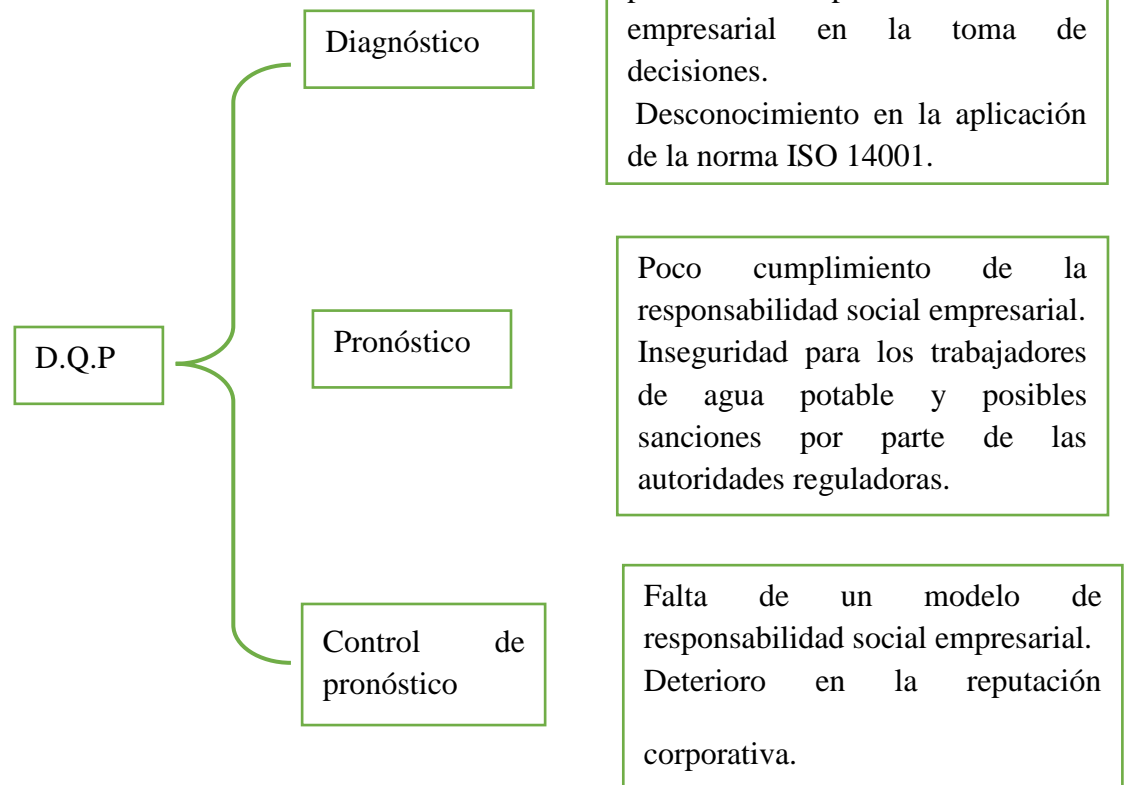
creando fuentes de trabajo, inculcando a cada uno de sus empleados los principios, valores, y el amor que se debe poner al realizar las funciones otorgadas.

En la Provincia de Bolívar existe un limitado conocimiento sobre la RSE, por lo que, las pocas empresas que lo aplican, lo hacen en beneficio y contribución, pero es importante mencionar que las empresas que desconocen esta práctica tienen una nula participación, lo cual es alarmante, puesto que no promueve el bien común.

En la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”, luego de realizar una visita se logró verificar la falta de conocimiento por parte de los empleados sobre la responsabilidad social empresarial según la norma ISO 14001 se suma a este problema la débil aplicación de las políticas públicas, la deficiencia en el clima laboral, la falta de optimización de los procesos y procedimientos institucionales, pero sobre todo la presencia de una débil imagen y el beneficio que pueden obtener mediante la aplicación de la misma.

Por este motivo, la investigación aportará a la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”, a mantener una gestión eficiente al instante de desarrollar prácticas responsables, con ello puedan brindar un buen servicio a la sociedad.

Figura 1. Modelo DQP (Definir, Cuestionar, Probar)



1.2. Formulación del Problema

¿Cómo la herramienta de evaluación según la norma ISO 14001 influye en la responsabilidad social empresarial en la Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda E-P EMAPA-G Año 2023?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las definiciones de responsabilidad social empresarial?

¿De qué manera afecta al rendimiento de la empresa, realizar sus actividades con la Responsabilidad Social Empresarial?

¿Las funciones que se ejecutan dentro de la empresa son realizadas con RSE?

¿La fundamentación teórica de la responsabilidad social empresarial ayuda a identificar prácticas responsables adecuadas?

¿Cómo diseñar un modelo de RSE apropiado para la empresa?

¿Cuál es la ventaja de implementar un modelo de RSE para la empresa?

¿Existen desventajas por implementar un modelo de RSE?

¿Por qué la empresa no ha considerado realizar un modelo de RSE?

1.4. Justificación

Actualmente, las empresas ya no solo busquen generar rentabilidad económica, dado que la RSE fomenta diversas prácticas al momento de realizar sus actividades, como el cuidado al medio ambiente, contribuir con la sociedad y a no caer en la explotación de recursos, además, ayuda a generar un clima laboral armónico, mediante capacitaciones, la ética y la motivación de los trabajadores, lo que va permitir mejorar los resultados empresariales, puesto que, la RSE es un tema de gran interés para las organizaciones en cuanto al desarrollo ambiental, ya que los resultados que se tendrán están relacionados netamente con lo que las empresas necesitan para su mejoramiento, de este modo resultaron **beneficiados** todos los colaboradores de las mismas y su entorno, sin embargo, en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda “E-P EMAPA-G”, la responsabilidad social ha sido un tema de poca **relevancia** pese a ser una empresa de cuidado medioambiental , las prácticas sociales realizados por autoridades anteriores no han sido favorables, con la propuesta realizada se procederá a una mejor planificación y estrategia .

Por ello, realizar una investigación basada en la norma ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental), contribuye un enfoque sistemático sobre los aspectos ambientales y es un instrumento que **facilita** el desarrollo sostenible de una organización, cualquiera que sea su tipo o tamaño.

De la misma manera este proyecto es **importante** porque contendrá contenidos significativos, se recopilará información durante el desarrollo, y de esta manera poder recomendar e inclusive implementar acciones de mejoras, teniendo como resultado mejor rentabilidad y acoplándose a las necesidades en el cual vivimos y nos desenvolvemos con el fin de fomentar la participación ciudadana, garantizando que cada actividad se realizará apropiadamente en base a las normas establecidas las cuales garantizan la correcta integración de la empresa con la sociedad a través del cumplimiento y la implementación de proyectos sostenibles.

La **necesidad** de realizar la presente investigación es para que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guaranda “E-P EMAPA-G”, reconozcan la deficiencia que existe al no aplicar la RSE al momento de realizar sus actividades, pues ayudará al mejoramiento empresarial, el ambiente sea el centro de atención esencial para una gestión augure mejores oportunidades para el servicio ciudadano ; ya que la información recolectada a los funcionarios de la organización, ande demostrar que se han logrado avances en la implementación de prácticas de RSE.

Los **beneficiarios** de esta investigación será principalmente la empresa ya que contarán con el suficiente conocimiento del tema de Responsabilidad Social, será indispensable y fundamental que los funcionarios adquieran y tengan una visión profunda en la misma donde se reconozca la importancia e impacto de su gestión no solo en beneficio de la empresa sino también de la comunidad entera. Los beneficiarios indirectos serán los ciudadanos ya que, de esta manera, se preservará la salud de los habitantes y el entorno ecológico. Como tercer elemento tenemos, la economía popular y solidaria.

Finalmente, esta investigación se realizará con la colaboración de los funcionarios de la Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda “E-P EMAPA-G”, quienes nos facilitaran los documentos necesarios para ser analizados en la investigación.

1.5. Objetivos:

1.5.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial para la aplicación de la herramienta de evaluación según la norma ISO 14001 de la Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda “E-P EMAPA-G”, Año 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Construir una línea base respecto a la responsabilidad social empresarial
- Investigar todo lo que se haya publicado de la responsabilidad social empresarial y la norma ISO 14001 a todo nivel.
- Elaborar una propuesta de diseño de modelo de responsabilidad social empresarial para herramienta de evaluación según la norma ISO 14001 en la Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda “E-P EMAPA-G”, Año 2023.

1.6. Hipótesis.

La implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”, a través de la adopción de la herramienta de evolución conforme a la norma ISO 14001.

1.7 Variables.

Variable Independiente: Herramienta de evaluación según la norma ISO 14001

Variable Dependiente: Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 1. Operacionalización de variable independiente: Herramienta de evaluación según la Norma ISO 14001

Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Una herramienta de evaluación permite a las administraciones evaluar bajo los supuestos que permite la ley determinados proyectos, planes y programas para analizar su compatibilidad ambiental y para poder imponer medidas preventivas.	Herramienta de evaluación	Al segundo mes del cuarto trimestre del 2024 se espera que se cumpla el 90 % de avance en cuanto a la aplicación de la herramienta de evaluación.	¿Considera usted que la empresa conoce y aplica herramientas de evaluación orientadas al sistema de gestión ambiental? ¿Considera usted que es necesario una herramienta de evaluación para el éxito de la empresa?	Encuesta/ Cuestionario
	Programación	Al tercer mes del cuarto trimestre del 2024 se espera en un 90 % la programación	¿Para usted, la implementación de la norma ISO 14001 puede ayudar a la empresa a cumplir con las	Encuesta/ Cuestionario

para la mejora regulaciones ambientales locales e ambiental. internacionales?

¿Puede indicarnos si la empresa cuenta con manuales de responsabilidades y programas en cuanto a los propósitos ambientales?

	Al final del cuarto trimestre del 2024 se espera que el 100% de los directivos realicen medidas preventivas ambientales.	¿La empresa ha implementado medidas preventivas ambientales? ¿Conoce usted si existen recursos disponibles externos o internos para la aplicación de medidas preventivas en cuanto al sistema de gestión ambiental?	Encuesta/ Cuestionario
--	--	---	---------------------------

Tabla 2. Operacionalización variable dependiente: Responsabilidad Social Empresarial

Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia a prácticas y políticas implementadas por la empresa para tener un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.	Responsabilidad Social Empresarial	Al tercer trimestre del 2024 los funcionarios conocerán en un 100 % el modelo de la RSE.	¿Considera usted que el modelo de RSE contribuirá al mejoramiento de la empresa? ¿Está usted de acuerdo que el modelo de la RSE contiene lo social, ecológico, económico?	Encuesta/ Cuestionario
	Ambiental	Al cuarto trimestre del 2024 se espera que la empresa mejore su relación un 70 % en	¿Cree que el factor ambiental es una tarea que le compete a la organización?	Encuesta/ Cuestionario

cuanto a la integración ambiental. ¿La empresa debe realizar planes de remediación ambiental?

Económico	Al segundo mes del cuarto trimestre del 2024 el 100% de los funcionarios/trabajadores conocerán los beneficios económicos de las prácticas de la RSE.	¿Considera usted, que al aplicar el modelo de RSE de haber beneficios económicos, serían reinvertidos socialmente? ¿Piensa usted que la empresa debería financiar la aplicación del modelo de RSE?	Encuesta/ Cuestionario
-----------	---	--	---------------------------

2. CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Inicialmente (Chavarria & Solís, 2023) en su proyecto de investigación denominado “Propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental Basado en la Norma ISO 14001, Para una Empresa de Agenciamiento Aduanero de la Ciudad de Guayaquil”, en su objetivo menciona que el diseño de un sistema de gestión ambiental que se elabore con base en la norma ISO 14001, no solo es beneficioso para la propia empresa de agenciamiento aduanero, quienes podrán mejorar sus actividades, al no tener ningún tipo de restricción legal ni reglamentaria para ejercer sus actividades en el servicio que presta a sus clientes, ya sea para apoyar las importaciones de mercancías, sino que, además, puede beneficiar a los trabajadores, quienes pueden fortalecer su estabilidad laboral utilizando una metodología de estudio el método inductivo-deductivo, ya que se analizó la situación en particular de una sola empresa para la implementación de los criterios definidos en la norma ISO 14001, que se toma como base de referencia para la propuesta de diseño de un sistema de gestión ambiental para la empresa. Acogiendo como conclusión, a la implementación de un sistema de gestión ambiental podría proporcionarle importantes beneficios en el marco de la obtención de certificaciones internacionales que le permitan mejorar la imagen empresarial que proyecta hacia los diferentes grupos de interés, así como también le permitiría contribuir con el cuidado del medio ambiente, es posible recomendar que la empresa constantemente deberá realizar verificaciones periódicas sobre el sistema de gestión ambiental

aplicado, teniendo en consideración que la certificación ISO 14001 tienen un tiempo de validez de tres años, tiempo suficiente para que la empresa conforme pasa el tiempo se actualice constantemente sobre mejores alternativas de gestión ambiental.

Así mismo (Vidal Barba, 2020) con el proyecto titulado “Propuesta de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial Para La Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP”. Recalca que su objetivo es diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial como herramienta de desarrollo sustentable para la Empresa Pública Correos del Ecuador, estableciendo una política y actividades enfocadas y aplicables a la administración pública, se ha enfocado a justificar su desarrollo de una herramienta de gestión que garantice las condiciones laborales en la empresa, mejore la relación con los stakeholders primarios internos y permita contribuir a la preservación del medio ambiente mientras se genera un crecimiento económico sustentable para la organización, utilizando una metodología de investigación descriptivo y documental con un enfoque cuantitativo; ya que este método está diseñado para explorar el medio social y natural con el fin de tomar decisiones de intervención o asignación de recursos que cambien el medio explorado. Teniendo como conclusión, se alcanzó mediante el análisis de CDE EP con el cual se logró establecer su nivel de madurez en temas de gestión responsable, y las razones por las cuales los proyectos y acciones de RSE llevadas a cabo en el pasado no fueron perdurables en el tiempo; así en base a esta información, se diseñó un Plan de RSE real y alcanzable, basado en una política con acciones aplicables dentro de la administración pública. Finalmente recomienda realizar mejoras continuas en las acciones ya implementadas en el Plan de RSE, se deberán aplicar encuestas y

autoevaluaciones periódicas que permitan al Comité de RSE conocer el avance que está teniendo la empresa en el ámbito de la gestión responsable y el desarrollo sostenible, para de este modo identificar en qué áreas se deben incrementar esfuerzos o cambiar de estrategias.

Al igual que (Camacho Villegas , 2021) en su trabajo de tesis titulado “Responsabilidad Social Empresarial RSE en las Pymes, Estudio en el Distrito Metropolitano de Quito” con el objetivo de analizar el nivel de implementación de prácticas e iniciativas de RSE en las PYMES del D.M. de Quito, justifica visualizar el desarrollo del proceso de implantación, verificar si resulta rentable incursionar en estos mecanismos de RSE a las pymes locales, así verificar cómo el empresario aportar en la temática y cuáles son los riesgos inherentes. El autor utiliza como metodología de investigación que es bajo el método descriptivo, que permitirá indagar en el sector a través del uso de la técnica de observación directa, que forma parte de los métodos empíricos, información que se tomará de estudios realizados del sector, mediante el respaldo de fuentes secundarias, adicionalmente la elaboración de la entrevista, que se direcciona a expertos en Pymes, de las cuales permitan obtener información relevante que describan la situación actual de la RSE como parte de la estratégica empresarial de las pymes del D.M. de Quito. Como resultado, concluye que la aplicación de RSE en el sector de las pymes puede también generar oportunidades para crecimiento, de ahí que generan elementos de diferencian aplicados actualmente dependiendo del sector, si se sabe aprovechar se puede sacar beneficios y factores positivos para efectos de planificar de mejor manera la gobernanza de la organización. La recomendación que da el autor es dar a conocer al mercado, que se utiliza prácticas de RSE, pero con el objetivo de

concientizar a la comunidad de las buenas prácticas con el entorno, pero no solamente para generar rentabilidad, por ello la forma de comercialización debe constituirse como una herramienta de comunicación bien enfocada a los objetivos reales de la organización.

Para (Bedon Allaica, 2022) en su proyecto titulado “La responsabilidad social empresarial (RSE) y su incidencia en el clima laboral de la empresa LYREC Riobamba-Ecuador”. Con el objetivo de identificar de qué manera incide las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba. Por lo cual el autor utiliza una metodología de investigación hipotético-deductivo, descriptiva, correlacional puesto que para el desarrollo de la investigación se realizó un procedimiento para así poder establecer la problemática de la empresa LYREC. Como conclusión, destaca que la RSE permite obtener diversos beneficios y ventajas, por lo cual, se ha desarrollado una estrategia de integración a la RSE por medio de la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, en donde se establecieron 6 actividades, las cuales están enfocadas en fomentar la contribución de la empresa con los trabajadores y la sociedad, implementando un clima laboral sano y promoviendo el bien común, obteniendo así, una buena imagen empresarial. Finalmente, el autor recomienda a la empresa LYREC implementar una persona capacitada o un departamento exclusivo que se encargue de llevar a cabo las prácticas de RSE, en donde se podrán incluir todas las actividades junto con la planificación de la empresa, además, de generar un presupuesto para que puedan ser cumplidas sin problema alguno y sean evaluadas constantemente.

Por otra parte (Arregui Barrera & Barros Parra, 2019) con su trabajo titulado “Responsabilidad Social Empresarial y Medio Ambiente de las Pymes” propone como objetivo determinar si la RSE contribuye al cuidado del medio ambiente en las PYMES, para lo cual aplica una metodología de investigación descriptiva, tiene como enfoque cualitativo, porque nos ha permitido emplear y generar procesos relacionados con el conocimiento, recolección de datos e información en cuanto a la búsqueda de información que están relacionadas con la responsabilidad social empresarial, sus teorías, prácticas y política del cuidado del medio ambiente que influyen en la responsabilidad empresarial, lo que ha permitido el proceso de interpretación, formulación de preguntas de investigación al mismo tiempo responder y lograr los objetivos planteados, en forma descriptiva que explica las características más relevantes al objeto de estudio. Como resultado de esta investigación el autor pudo concluir, con que la principal característica para la implementación de la RSE se ajusta a la coherencia entre las políticas empresariales y la acción por parte de la alta dirección. De esta manera, si la empresa muestra en su cara externa una inclinación importante a la RSE, pero sus operaciones no están alineadas a las políticas u objetivos organizacionales, será imposible responder de manera socialmente responsable ante distintos eventos que se produzcan en el ejercicio de la compañía. Definitivamente recomienda compartir buenas prácticas en el tema de responsabilidad social mediante la participación de los colaboradores en los proyectos llevados a cabo, en forma de jornadas integradoras permitiendo la difusión de la RSE, vivir la experiencia de compartir junto a sus beneficiarios.

Para (Berrero, 2024) en su proyecto de investigación titulado “Diseño de un Modelo de Gestión Estándar de Responsabilidad Social Empresarial para Pequeñas

Empresas del Sector Manufacturero defiende como objetivo aplicar la herramienta de RSE a la empresa MASTERPIGMENTOS SAS. perteneciente al sector manufacturero el cual justifica que mejorar la competitividad de la organización facilitando el acceso al financiamiento y a estatus de preferencia social, fortalecer la relación de la organización con sus partes interesadas exponiendo a la organización a nuevas perspectivas y creando un contacto con las mismas, aumentar la lealtad y compromiso de los empleados, utilizando como método de investigación bibliográfico, puesto que como conclusión la implementación de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para pequeñas empresas puede resultar un desafío, debido a los costos ocultos asociados al cumplimiento normativo que deben garantizar las empresas, estos costos pueden impactar a las empresas más pequeñas y generar gastos inesperados que afecten los presupuestos realizados por cada una de estas compañías del cual es recomendable implementar prácticas de responsabilidad social empresarial en las compañías, se lograra ampliar el campo de visión gerencial estratégica que formule programas financieros, sociales y ambientales más efectivos que generen ventajas competitivas en los mercados.

Finalmente (Espinosa C. , 2020)menciona en su proyecto de investigación titulado “Propuesta de diseño de un sistema de gestión de responsabilidad social empresarial basado en los requisitos de la Norma SA8000 para el sector manufacturero metalmecánico” tiene como objetivo realizar una propuesta de diseño de un sistema de gestión de RSE fundamentado en los requisitos de la Norma SA8000:2014, enfocada al cumplimiento de estándares laborales y mejoramiento de condiciones de trabajo, para una empresa tipo del sector manufacturero metalmecánico

ecuatoriano, utilizando una metodología de investigación cualitativa, con un diseño de estudio de caso; el diseño se apoyó en herramientas de recolección de información de fuentes secundarias tales como: listas de verificación aplicadas a través de entrevistas a personal clave, y fundamentadas en un protocolo de auditoría determinado, como conclusión que la gestión en cuanto a la generación de políticas y procedimientos documentados fue inexistente en temas como: derechos humanos, libertad de asociación, libertad de empleo, trabajo infantil, discriminación y trato severo, así 128 como para criterios adicionales analizados en la auditoría: medio ambiente y ética empresarial.

2.2 Marco Científico

2.2.1 Responsabilidad social empresarial

La **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** es un enfoque de gestión empresarial que se centra en el impacto ético, social y ambiental que una organización tiene en su entorno. Va más allá del objetivo de generar beneficios económicos, buscando contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de las comunidades en las que la ópera.

La **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** tiene una historia que se remonta a varios siglos, pero su evolución moderna como concepto estructurado comenzó en el siglo XX. A continuación, sobre cómo ha evolucionado la RSE:

2.2.1.1 Orígenes Antiguos

Siglos anteriores al XX: Desde tiempos antiguos, la ética empresarial ha estado presente en las sociedades, aunque no se conocían formalmente como RSE. En muchas civilizaciones, se esperaba que los comerciantes y las empresas actuaran de manera justa y con integridad. Por ejemplo, en los **Medios de comunicación**, los

gremios comerciales europeos seguían ciertos principios éticos y normas para garantizar la calidad de los productos y proteger a los consumidores. (Pérez-Ordoñez & Mendez Morales Jonathan Morales, 2021)

2.2.1.2 Primeras Bases en el Siglo XIX

Revolución Industrial (siglo XIX): La Revolución Industrial trajo consigo grandes transformaciones económicas, sociales y ambientales. Aunque esto propició un enorme crecimiento económico, también generó condiciones laborales difíciles, largas jornadas de trabajo, explotación infantil y otros problemas sociales. Algunos empresarios filántropos de la época, como **Andrew Carnegie** y **John D. Rockefeller**, comenzaron a promover la idea de que los empresarios exitosos tenían una obligación hacia la sociedad, no solo a sus accionistas. Esta idea se conoce como el concepto de la "**Riqueza Responsable**". (Pérez-Ordoñez & Mendez Morales Jonathan Morales, 2021)

2.2.1.3 Desarrollo Formal en el Siglo XX

Década de 1950 y 1960: En período este, el concepto de RSE comenzó a discutirse más formalmente en el ámbito académico y empresarial. En 1953 (Bowen, 2015), considerado el "padre de la RSE", publicó su libro "**Social Responsabilidades del empresario**", donde argumentaba que los empresarios tenían una responsabilidad hacia la sociedad más allá de la búsqueda de la pérdida. Este era uno de los primeros textos en el definir la RSE.

Años 1960: En estos años, debido a los movimientos sociales y políticos, como el movimiento de derechos civiles y la creciente preocupación por el medio ambiente, la noción de RSE empezó a tomar más relevancia. Las empresas comenzaron a ser

vistas como responsables de las condiciones laborales, la igualdad racial, los derechos humanos y la protección del medio ambiente.

2.2.1.4 La RSE en el Mundo Contemporáneo

Años 1980 y 1990: En estas décadas, la RSE adquirió un enfoque más global, con la creación de diversas organizaciones internacionales y acuerdos que promovían la responsabilidad social corporativa. Las empresas comenzaron a entender que su imagen y el éxito a largo plazo dependían de su compromiso con las comunidades y el entorno. La Comisión Brundtland de las Naciones Unidas en 1987 introdujo el concepto de desarrollo sostenible, que vinculó más aún la sostenibilidad ambiental con la responsabilidad empresarial. (Flores, 2020)

Años 2000: En el siglo XXI, la RSE se consolidó como parte integral de las estrategias empresariales. Surgieron diversos estándares y certificaciones internacionales, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000), las Normas ISO 26000 (2010) para la responsabilidad social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU (2015). Además, los inversores comenzaron a prestar más atención a las prácticas sostenibles de las empresas, lo que impulsó el concepto de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

2.2.1.5 Situación Actual de la RSE

La RSE ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, convirtiéndose en un componente central de las estrategias corporativas. A nivel global, algunas tendencias clave incluyen:

2.2.2 Mayor integración con los ODS:

Las empresas están alineando sus iniciativas de RSE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU, abordando desafíos como la pobreza, el cambio climático y la igualdad de género.

2.2.2.1 Objetivos del desarrollo sostenible

Fin de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Hambre cero: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

Igualdad de género: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Agua limpia y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

Energía asequible y no contaminante: Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.

Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Industria, innovación e infraestructura: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Reducción de las desigualdades: Reducir la desigualdad entre los países y entre ellos.

Ciudades y comunidades sostenibles: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Producción y consumo responsables: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Acción por el clima: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Vida submarina: Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

Vida de ecosistemas terrestres: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

Paz, justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

Alianzas para lograr los objetivos: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. (Naciones Unidas, 2019)

2.2.3. Demanda creciente de consumidores responsables:

Los consumidores valoran cada vez más a las empresas que muestran compromiso con prácticas sostenibles y éticas, lo que impulsa a las organizaciones a priorizar la sostenibilidad en sus productos y servicios.

Avances tecnológicos y medición del impacto:

Herramientas como el análisis de datos y tecnologías emergentes permiten a las empresas medir y reportar con mayor precisión los impactos de sus programas de RSE.

Regulaciones más estrictas:

En muchos países, las leyes sobre sostenibilidad, gobernanza corporativa y protección ambiental están obligando a las empresas a adoptar prácticas responsables.

Inversión responsable:

Crece la presión por parte de inversores para que las empresas demuestren compromiso con los criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), favoreciendo decisiones financieras sostenibles.

2.2.4 Desafíos globales y locales:

Fenómenos como el cambio climático, las crisis sociales y la desigualdad económica han elevado la relevancia de la RSE, pero también han resaltado las brechas entre las buenas intenciones y la implementación efectiva.

2.2.5 Beneficios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Mejor reputación corporativa: Las empresas responsables ganan confianza y fidelidad de sus clientes.

- **Atracción y retención de talento:** Los empleados prefieren trabajar en organizaciones comprometidas con valores éticos y sociales.
- **Mayor competitividad:** Las prácticas responsables diferencian a las empresas en el mercado.

- **Reducción de riesgos:** La gestión ética y sostenible minimiza conflictos legales y reputacionales.
- **Acceso a nuevos mercados:** Muchas compañías y gobiernos priorizan a proveedores que cumplen con estándares de RSE.

2.2.6 Desafíos de la responsabilidad social empresarial (RSE)

- **Cumplimiento efectivo:** Muchas empresas adoptan estrategias de RSE solo por imagen, sin comprometerse realmente.
- **Medición de impacto:** Es complejo evaluar de manera tangible los resultados sociales y ambientales.
- **Conciliación de intereses:** Equilibrar las metas de rentabilidad con los objetivos sociales y ambientales no siempre es sencillo.
- **Educación y sensibilización:** Aumentar la conciencia dentro de las empresas y en las comunidades sobre la importancia de la RSE.

2.2.7 Principios de la responsabilidad social empresarial

- **Sostenibilidad:** Promueve el uso responsable de los recursos naturales, sociales y económicos para garantizar su disponibilidad para las futuras generaciones.
- **Ética empresarial:** Busca mantener la integridad en la toma de decisiones y en las relaciones con todos los actores involucrados.
- **Transparencia:** Exige rendición de cuentas y comunicación abierta con los grupos de interés.
- **Impacto social positivo:** Aspira a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde opera la empresa.

- **Participación de los grupos de interés:** Implica escuchar y atender las necesidades de empleados, clientes, proveedores, inversores y la sociedad en general. (Brenes, 2021)

2.2.8 Caracterización de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se refiere al compromiso voluntario de las empresas para integrar prácticas responsables en sus operaciones y estrategias, teniendo en cuenta los impactos sociales, económicos y ambientales de su actividad. Es un enfoque que busca ir más allá del cumplimiento legal, contribuyendo al desarrollo sostenible mientras se generan beneficios económicos. (Fernando, 2019)

Se caracteriza por:

Dimensión social:

- Mejora de las condiciones laborales.
- Igualdad de oportunidades y diversidad en el lugar de trabajo.
- Apoyo a comunidades mediante proyectos de educación, salud, y desarrollo.

Dimensión ambiental:

- Uso eficiente de recursos naturales.
- Reducción de emisiones contaminantes.
- Promoción de la economía circular y gestión de residuos.

Dimensión económica:

- Prácticas éticas en los negocios.
- Transparencia y buen gobierno corporativo.
- Generación de valor compartido con todas las partes interesadas (stakeholders).

Relación con los grupos de interés:

- Diálogo constante con empleados, clientes, proveedores, inversores y comunidades.

2.2.9 Norma ISO

Según (La Organización Internacional de Estandarización, 2018) ISO es una organización sin ánimo de lucro de carácter no gubernamental creada el 23 de febrero de 1947 que promueve el desarrollo y la implementación de normas a nivel internacional, tanto de fabricación como de servicio. El objetivo de esta organización es brindar materiales para proporcionar las transacciones a nivel internacional tanto de objetos, bienes y servicios como de desarrollos científicos, actividades intelectuales, tecnológicas y económicas.

Cabe recalcar que también son estándares de reconocimiento internacional que fue creados como ayuda para las empresas a establecer niveles de igualdad en relación con la gestión, prestación de servicios y su desarrollo. Con respecto a las empresas, la Norma ISO permite ahorrar precios y tener un mayor control en todos los ámbitos notables para la organización al tener sus objetivos claros que perseguir.

Mientras que para (López, 2020) las ISO permiten levantar y consolidar una reputación de marca corporativa, que trae como consecuencia una disminución de los costos de transacción, al ser la búsqueda de compradores y proveedores mucho más factible, rápida y económica.

Beneficios de Cumplir la Norma ISO

Cumplir con la normativa y disponer de las certificaciones para (CTMA, 2023) trae consigo una serie de beneficios para las organizaciones, como vamos a detallar a continuación:

- Contribuye a lograr el proceso de mejora continua.
- Ayuda a garantizar la calidad del producto y servicio.
- Supone un mayor control en el proceso productivo de la organización, lo que reduce las ineficiencias.
- Permite ahorrar costes y mejora de productividad.

Mejora la reputación de la marca de los stakeholders (clientes, proveedores, partners). Permite acceder a licitaciones que requieran disponer de certificaciones ISO. Por tanto, es un tema de ayuda para la mejora organizacional que es de gran ventaja competitiva con una visión a largo plazo en el desarrollo.

Pero también las normas internacionales de ISO contribuyen a beneficiar a los consumidores, las empresas, los Gobiernos y la sociedad en general de las siguientes maneras:

Para los consumidores: la conformidad de los productos y servicios con estándares internacionales ofrece garantía a los consumidores sobre la calidad, la seguridad y la confiabilidad de estos productos y servicios.

Para las empresas: en la adopción de normas técnicas internacionales, los proveedores pueden llevar a cabo el desarrollo de sus productos y servicios sobre la base de las especificaciones que han sido de amplia aceptación en su sector, lo que facilita la contratación y organización de los bienes y productos.

Para todos: las normas técnicas internacionales pueden contribuir a la calidad de vida en general, por certificar que los modos de transporte, maquinaria y herramientas que utilizamos sean seguros.

Para el planeta: las normas técnicas internacionales en aire, el agua, la calidad del suelo, y sobre las emisiones de gases y la radiación, pueden contribuir a los esfuerzos por preservar el medio ambiente. (Díaz & Rodríguez, 2018)

Evolución de la norma ISO 14001

La Organización Internacional de Normalizaciones (ISO), que fue fundada en 1946, se conforma por delegaciones de carácter gubernamentales, así como no gubernamentales, y en la actualidad representan a más de 100 agrupaciones o países miembros subdivididos en una serie de subcomités; esta se encarga del desarrollo de guías que contribuirán al mejoramiento ambiental. Las mismas no se encuentran afiliadas a las Naciones Unidas, ni a ninguna organización europea. (Zambrano , Pérez , & Perero, 2021)

Además, la ISO comprobaba en calidad como todos los atributos y cualidades que un bien o servicio deben poseer para satisfacer las necesidades de los clientes. En un comienzo la calidad estaba orientada principalmente a la inspección del producto, de modo que se lograra asegurar un nivel de calidad determinado.

De acuerdo con (Angélica Alzate, 2018) en su revista "Modelo De Gestión Ambiental ISO 14001: Evolución Y Aporte a La Sostenibilidad Organizacional" habla sobre la primera actualización de la ISO 14001 que se dio a conocer en el 2004 e involucraba una mejora en su redacción, nuevos términos y definiciones. Posteriormente, en el año 2015 se publicó la tercera y actual versión de la norma. La versión 2015 exhibe una reforma sustancial en comparación con las versiones anteriores, debido a que busca no solo la protección del medioambiente y la reducción de los impactos ambientales, sino también proporcionar condiciones para

fortalecer las estrategias internas de la organización de manera que opere de forma sistemática, además de integrar el concepto de ciclo de vida del producto o servicio.

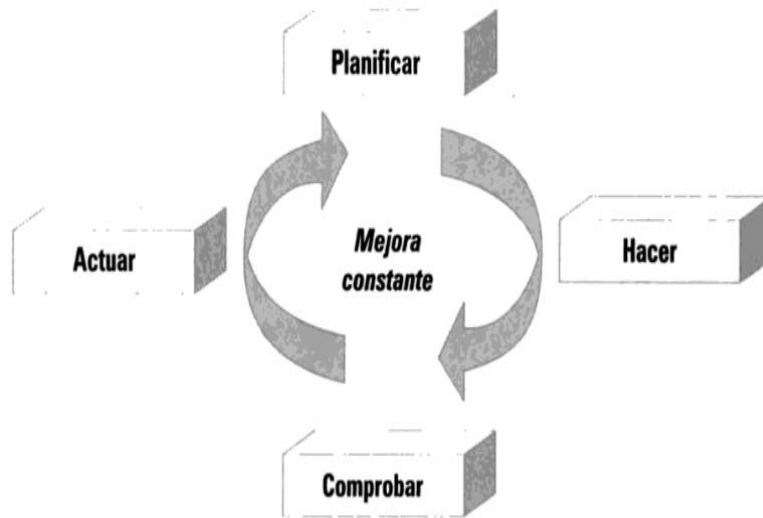
Norma ISO (Organización Internacional de Normalización o Estandarización)

Es una serie de Normas Internacionales para la gestión medioambiental. Es la primera serie de normas que permite a las organizaciones de todo el mundo realizar esfuerzos medioambientales y medir la actuación de acuerdo con unos criterios aceptados internacionalmente. La ISO 14001 es la primera de la serie 14000 y especifican los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental.

La ISO 14001 es una norma voluntaria y fue desarrollada por la International Organization for Standardization (ISO). La ISO está dirigida a ser aplicable a “organizaciones de todo tipo y dimensiones y albergar diversas condiciones geográficas, culturales y sociales”. (Gary, 2021)

Cabe recalcar que el objetivo de la ISO 14001 es apoyar la protección medioambiental y la prevención de la contaminación en acuerdo con las necesidades socioeconómicas, es aplicada a cualquier organización que desee mejorar y demostrar a otros su actuación medioambiental mediante un sistema de gestión ambiental.

Figura 2. Norma ISO 2005



Nota: *Manual de Sistema De Gestión Medioambiental*

Mientras que para (Espinosa, 2020) menciona que la Norma ISO 14001, es una herramienta práctica que las empresas pueden implementar para gestionar sus responsabilidades medioambientales. Esta norma se adapta a cualquier tipo de organización, puede ser certificada y establece un conjunto de procesos que define unos requisitos que ayuda a las organizaciones a lograr los objetivos y factores ambientales relevantes para sus operaciones.

Objetivos de la Norma ISO 14001

Según (Caballero, 2022) los objetivos de un sistema de gestión medioambiental son los siguientes:

- Identificar y valorar los efectos medioambientales de las actividades, productos y servicios de la organización, no sólo actuales sino también futuros.
- Identificar y evaluar los efectos medioambientales causados por incidentes, accidentes y situaciones de emergencia.

- Recopilar y aplicar la normativa correspondiente
- Identificar y valorar los efectos medioambientales de las actividades, productos y servicios de la organización, no sólo actuales sino también futuros.
- Identificar y evaluar los efectos medioambientales causados por incidentes, accidentes y situaciones de emergencia.
- Recopilar y aplicar la normativa correspondiente

Si se cumplen los objetivos del sistema de gestión ambiental una empresa permite medir la actuación de la empresa con criterios aceptados, pudiendo solicitar la certificación de la misma.

Beneficios de la implementación Del Sistema De Gestión Ambiental

Una vez presentadas las bases de la gestión ambiental en una organización y expuesto los fundamentos de ISO (SGA), en este apartado se exponen algunas de las principales razones por las que resulta rentable e interesante, desde el punto de vista estratégico, disponer de un sistema de gestión ambiental implantado en una organización:

- Conformidad con la legislación ambiental.
- Conformidad con las exigencias de los consumidores.
- Mejora de la imagen de marketing de la compañía.
- Mejora en la utilización de los recursos.
- Reducción del coste de explotación.
- Niveles de seguridad superiores.
- Consistencia de las relaciones con los proveedores.
- Organización y satisfacción de los grupos de interés.

- Demostración de capacidad de la organización para cumplir con unas expectativas internacionales. (García, 2020)

Para (Uribe & Bejarano, 2019) el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la ISO 14001 proporciona de manera detallada una ruta para desarrollar el programa ambiental y establece procedimientos, instrucciones de trabajo y controles para asegurar que la puesta en práctica de la política y el logro de los objetivos sean una realidad. El despliegue del SGA es un factor clave, porque permite que el recurso humano de la organización se concientice de sus responsabilidades, de los objetivos del sistema y de cómo comprometerse para su éxito.

Figura 3. Mejora continua del sistema de gestión medioambiental



Nota. Adaptado de Sistema de gestión ambiental, Uribe 2009.

Gestión ambiental

La gestión ambiental nace en los años 70 del siglo XX, en sentido estricto, como reorientación de parte del pensamiento ambiental (ecodesarrollo y desarrollo

sostenible) y como instrumento de diagnóstico y planificación (planes, programas y proyectos) para la resolución de los problemas ambientales, cada vez más agudos en los países industrializados. El conflicto crece como espuma en Norteamérica y en Europa, por ende, los movimientos ambientalistas asumen un nuevo protagonismo en la esfera de lo político que hace que los partidos y el Estado asuman nuevas funciones en torno a la problemática planteada. (Muriel, 2019)

Para (Aiblis & Asuaga, 2021) la gestión ambiental, por tanto, exige una continua adaptación de la organización a su entorno. Las crecientes exigencias a nivel mundial en materia de sostenibilidad organizacional, permiten visualizar que la incorporación de esta gestión representa sin dudas una ventaja competitiva para asegurar la sustentabilidad en el mediano y largo plazo.

Cabe recalcar que la gestión ambiental es un instrumento que contribuya a darle continuidad a las diferentes acciones y proyectos en el tiempo, independientemente de los cambios políticos. En este sentido, mediante la evaluación del impacto ambiental se construye instrumentos de gestión y política ambiental, con la intención de crear conciencia ambiental, y buscar el desarrollo sustentable.

Gestión Ambiental en Organizaciones

La Gestión Ambiental de Empresas, entendida como aquella que incorpora los valores del desarrollo sostenible a las metas corporativas de una organización, incide en las políticas, programas y procedimientos de la misma, ampliando su espectro de lo meramente tecnológico a un enfoque donde los aspectos ambientales son tomados en cuenta y que se reflejan en las buenas prácticas y los comportamientos cotidianos de los miembros de la organización. (Rodríguez, 2021)

De acuerdo a (Cuevas Zúñiga & Rocha Lona, 2020) contar con esta certificación ofrece beneficios para las empresas que han visto a la sustentabilidad como una oportunidad de negocio. Se destaca que la compañía certificada demuestra que está cumpliendo con la legislación ambiental, lo cual le facilita los procesos de exportación, al cumplir con las leyes. De igual forma, la empresa puede usar su certificado para hacer publicidad y, en el caso de corporaciones transnacionales, comprobar ante sus accionistas que se está cumpliendo con normatividad del país en el que han depositado su confianza.

En este sentido al integrar la Gestión ambiental en una organización está orientada a implementar medidas que perseveren el ambiente. En la actualidad, es necesario que los empresarios, empleados y la sociedad recapaciten acerca de su responsabilidad y el cumplimiento en el desarrollo sustentable.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Empresarial

Se refiere a todo lo relacionado con las empresas y los negocios. Incluye aspectos como la gestión, la administración, la estrategia, la innovación y el desarrollo dentro del contexto empresarial.

2.3.2 Responsabilidad

Es una ética muy importante que debemos practicar en todo ámbito, ya que ayuda a una persona a tomar decisiones con virtud y asumir las consecuencias que tengan de dichas decisiones.

La responsabilidad es un adjetivo que se refiere a lo vinculado a una empresa. Se conoce como actividad empresarial, por lo tanto, a las acciones que desarrolla una compañía para obtener ganancias.

2.3.3 Social

Hace referencia a una idea o comprensión que está determinada por el entorno sociocultural y que tiene en cuenta el bienestar del grupo, ya sea la familia, la nación o el mundo en general. Se distingue de los conceptos biomédicos de enfermedad y hace hincapié en el papel del entorno social en la configuración del proceso de autorregulación.

2.3.4 Normas

Son aquellas reglas u obligaciones que se establecen ya sea en una institución o en cualquier área laboral con el fin de mantener un orden determinado y son articuladas para formar las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización.

2.3.5 ISO

Las normas ISO son un conjunto de normas reconocidas internacionalmente diseñadas para ayudar a las empresas a alcanzar un nivel de uniformidad en la gestión, la prestación de servicios y el desarrollo de productos dentro de sus industrias.

2.3.6 Política

Es el conjunto de actividades, decisiones y procesos que se realizan para organizar, dirigir y gobernar una comunidad, sociedad o país. Está relacionada con la gestión del poder y la toma de decisiones para establecer normas y leyes que regulen la convivencia y los intereses colectivos.

2.3.7 Economía

Es la ciencia social que estudia cómo las personas, empresas, gobiernos y sociedades en su conjunto toman decisiones sobre la producción, distribución y

consumo de bienes y servicios. Se centra en el uso eficiente de los recursos limitados para satisfacer las necesidades y deseos de los individuos

2.3.8 Estrategias

Son planes o conjuntos de acciones diseñadas para alcanzar uno o varios objetivos específicos de manera eficiente. Se basan en el análisis y la planificación, considerando los recursos disponibles, las circunstancias del entorno, y los posibles obstáculos o competidores

2.3.8 Desarrollo sostenible.

Es un concepto que se refiere al progreso económico y social que satisface las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas. Busca un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección del medio ambiente.

2.3.9 Ambiental.

Se refiere a todo lo relacionado con el medio ambiente, que incluye el entorno natural y los factores que lo conforman, como el aire, el agua, el suelo, la flora, la fauna y los ecosistemas.

2.3.10 Sistema.

Es un conjunto de elementos o componentes interrelacionados que interactúan entre sí para cumplir una función o alcanzar un objetivo común. Estos elementos pueden ser objetos, organismos, personas, procesos o conceptos, que trabajan de manera coordinada.

2.3.11 Gestión.

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etc.) para alcanzar metas y objetivos de

manera eficiente y eficaz. La gestión implica tomar decisiones y coordinar actividades para optimizar el uso de los recursos disponibles y lograr resultados deseados en un determinado ámbito, como una empresa, organización o proyecto.

2.3.12 Aplicación.

Se refiere a la implementación de políticas, procesos y prácticas diseñadas para controlar y mejorar el desempeño ambiental de una organización.

Certificación medioambiental

Es un reconocimiento formal que otorgan organismos independientes a una organización, empresa o proyecto, para confirmar que cumple con ciertos estándares o normativas ambientales previamente establecidas.

2.3.13 Desarrollo

Es un concepto amplio que se refiere al proceso de cambio y crecimiento en diferentes ámbitos, como el económico, social, cultural, político y tecnológico. Se relaciona con la mejora de las condiciones de vida de las personas, el progreso de las sociedades y la evolución de las instituciones.

2.3.14 Mejora continua.

Es un enfoque sistemático y proactivo que busca incrementar la eficacia, eficiencia y calidad de procesos, productos o servicios a lo largo del tiempo. Se basa en la idea de que siempre hay oportunidades para hacer las cosas mejor y que pequeñas mejoras incrementales, cuando se implementan de manera constante, pueden llevar a cambios significativos y sostenibles.

2.3.15 Gestión ambiental.

Es el conjunto de las actividades normativas, estrechamente vinculadas, que deben ser ejecutadas por el estado y la sociedad en general, para garantizar el desarrollo sostenible y óptima calidad de vida.

2.3.16 Medio ambiente.

Son todos los factores bióticos y abióticos, sociales y culturales que afectan al ser humano y, por lo tanto, trascienden a los diversos aspectos de su vida y actividades. es decir es lo que influye o es influido por el ser vivo.

2.4 Marco Legal

2.4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Referencia oficial 449

Capítulo segundo “Biodiversidad y recursos naturales “

Sección primera Naturaleza y ambiente en el Art. 395.- La Constitución

reconoce los siguientes principios ambientales:

- 1.El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
2. Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.
3. El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales.

4. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza. (Ministerio de Defensa Nacional de Ecuador, 2021)

2.4.2 CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL

Registro Oficial No. 180

Sección Cuarta “Delitos contra la gestión ambiental” en el Art. 254.-Gestión prohibida o no autorizada de productos, residuos, desechos o sustancias peligrosas.- La persona que, contraviniendo lo establecido en la normativa vigente, desarrolle, produzca, tenga, disponga, queme, comercialice, introduzca, importe, transporte, almacene, deposite o use, productos, residuos, desechos y sustancias químicas o peligrosas, y con esto produzca daños graves a la biodiversidad y recursos naturales, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. (CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL, 2023)

2.4.3 CÓDIGO ORGÁNICO AMBIENTAL

TITULO III

RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Art. 10.- De la responsabilidad ambiental. El Estado, las personas naturales y jurídicas, así como las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, tendrán la obligación jurídica de responder por los daños o impactos ambientales que hayan causado, de conformidad con las normas y los principios ambientales establecidos en este Código.

Art. 11.- Responsabilidad objetiva. De conformidad con los principios y garantías ambientales establecidas en la Constitución, toda persona natural o jurídica que

cause daño ambiental tendrá responsabilidad objetiva, aunque no exista dolo, culpa o negligencia.

Los operadores de las obras, proyectos o actividades deberán mantener un sistema de control ambiental permanente e implementará todas las medidas necesarias para prevenir y evitar daños ambientales, especialmente en las actividades que generan mayor riesgo de causarlos. (AMBIENTE, 2014)

CAPÍTULO II

DE LAS FACULTADES AMBIENTALES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Art. 25.- Gobiernos Autónomos Descentralizados. En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en todos sus niveles, ejercerán las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley. Para efectos de la acreditación estarán sujetos al control y seguimiento de la Autoridad Ambiental Nacional. (AMBIENTE, 2014)

2.4.4 LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA.

TÍTULO II

RECURSOS HÍDRICOS

CAPÍTULO I

DEFINICION, INFRAESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

Art. 12.- Protección, recuperación y conservación de fuentes. El Estado, los sistemas comunitarios, juntas de agua potable y juntas de riego, los consumidores y usuarios, son corresponsables en la protección, recuperación y conservación de las fuentes de agua y del manejo de páramos, así como la participación en el uso y administración de las fuentes de aguas que se hallen en sus tierras, sin perjuicio de las competencias generales de la Autoridad Única del Agua de acuerdo con lo previsto en la Constitución y en esta Ley.

La Autoridad Única del Agua, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, los usuarios, las comunas, pueblos, nacionalidades y los propietarios de predios donde se encuentren fuentes de agua, serán responsables de su manejo sustentable e integrado, así como de la protección y conservación de dichas fuentes, de conformidad con las normas de la presente Ley y las normas técnicas que dicte la Autoridad Única del Agua, en coordinación con la Autoridad Ambiental Nacional y las prácticas ancestrales. (LEY ORGANICA DE RECURSOS HIDRICOS USOS Y , 2019)

2.4.5 CÓDIGO DE ÉTICA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA.

Art. 1.- El presente Código de Ética contiene principios y normas para orientar y fortalecer el comportamiento personal, laboral y público de los Empleados y Trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, en el ejercicio de sus funciones, complementando lo establecido en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y

Alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G y sus Reglamentos. (EP-EMAPAG, 2010)

2.4.6 LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

Registro Oficial Suplemento 418

TÍTULO I “ÁMBITO Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL” en el Art. 2.

La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales. (Ministerio del Ambiente, Agua y Transacción Ecológica, 2012).

Capítulo I “Del Desarrollo Sustentable” en su Art.17.- La gestión ambiental se enmarca en las políticas generales de desarrollo sustentable para la conservación del patrimonio natural y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales que establezca el presidente de la República al aprobar el Plan Ambiental Ecuatoriano. Planes mencionados formarán parte de los objetivos nacionales permanentes y las metas de desarrollo. (Ministerio del Ambiente, Agua y Transacción Ecológica, 2012).

2.4.8 LEY DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL

Registro Oficial 245

Capítulo V “De la Prevención y Control de la Contaminación del Aire” Art. 11.

Queda prohibido expeler hacia la atmósfera o descargar en ella, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, contaminantes que, a juicio del

Ministerio de Salud, puedan perjudicar la salud y vida humana, la flora, la fauna y los recursos o bienes del estado o de particulares o constituir una molestia.

Capítulo VI “De la Prevención y Control de la Contaminación de las Aguas” Art. 16.

Queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, a las redes de alcantarillado, o en las quebradas, acequias, lagos naturales o artificiales, o en las aguas marítimas, así como infiltrar en terrenos, las aguas residuales que contengan contaminantes que sean nocivos a la salud humana, a la fauna ya las propiedades.

Capítulo VII “De la Prevención y Control de la Contaminación de los Suelos” Art. 20.

Queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y relaciones, cualquier tipo de contaminantes que puedan alterar la calidad del suelo y afectar a la salud humana, la flora, la fauna, los recursos naturales y otros bienes.

(ALIMENTOS, UNA ORGANIZACIÓN AGRÍCOLA, 2012)

2.5 Marco Georeferencial

El proyecto de investigación se desarrollará en la provincia de Bolívar, Cantón Guaranda en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”, calle Av. Río Guayas y Caracas

A continuación, se muestra la ubicación de la compañía mediante una captura de Google Maps.

Figura 4. Ubicación Geográfica



Nota: Imagen tomada de Google Maps

Figura 5. Edificio de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda



3. CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación Descriptiva

Con esta investigación se logró obtener una información detallada y específica a partir de la realidad de cómo la empresa gestiona su responsabilidad social empresarial y su compromiso ambiental, para identificar el comportamiento, características y situaciones de los aspectos de la problemática.

3.1.2 Investigación Bibliográfica

Es un proceso mediante el cual recopilamos conceptos teóricos, por medio de fuentes bibliográficas, artículos, revistas y de igual manera los documentos obtenidos por parte de la empresa, con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado.

3.1.3 Investigación de Campo

Se empleó este tipo de investigación ya que nos ayudó a localizar el lugar donde ocurren muchos sucesos, lo que nos permitió involucrar directamente con el personal que labora dentro de la empresa y el gerente, de tal manera que se consiguió recolectar información útil por medio de la observación además de encuestas dirigidas hacia los empleados y una entrevista dirigida al señor gerente.

3.2 Enfoque de la Investigación

Esta investigación se llevará a cabo mediante los enfoques cualitativos y cuantitativos.

3.2.1 Enfoque Cualitativo

A través de este enfoque se ha obtenido información pertinente mediante la entrevista realizada al gerente, la encuesta, observación directa de la realidad, y análisis de datos en torno a lo que acontece en la empresa, pues la información será relevante para poder mejorar el estado actual del estudio que permitirá conocer las causas del porque la empresa no aplica un modelo de responsabilidad social empresarial.

3.2.2. Enfoque Cuantitativo

Se aplicó 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 a los empleados de la empresa, tales valores se representaron mediante 12 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 recopilar información general de la empresa, así como su problemática general, para crear conclusiones partiendo de lo general a lo específico.

3.3.2 Método inductivo

Por medio de este método se verificó que la información de los datos obtenidos de la encuesta sea analizada permitiendo establecer conclusiones para llegar a sus generalidades, es decir partir de lo específico a lo general.

3.4 Técnicas Instrumentos de Recopilación de Datos

Hace referencia a los procedimientos y herramientas que ayudan al investigador a recolectar la información para el progreso adecuado mediante informaciones necesarias para probar o contrastar nuestras hipótesis de investigación, dentro de estas se encuentran la entrevista y el cuestionario.

3.4.1 La entrevista

Mediante esta técnica se llevó a cabo la entrevista, dirigida al señor gerente de la empresa con el fin de recopilar información por medio de una guía de entrevista, en base a doce preguntas abiertas a criterio personal con el propósito de recolectar la información necesaria para el cumplimiento de variables en cuanto a la gestión y la responsabilidad social empresarial que mantiene la misma.

3.4.2 La encuesta

Se aplicó este tipo de instrumento para obtener información mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas, relacionadas a las variables tanto independiente como dependiente, mismas que sirvieron para recolectar las opiniones de cada trabajador de la empresa respecto a la responsabilidad social empresarial.

3.5 Universo, Población y Muestra

3.5.1 Universo

El universo dentro del presente proyecto de investigación será todo el personal que trabaja dentro de la empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda.

3.5.2 Población

La población en la investigación serán 70 personas quienes conforman el personal de trabajo de la empresa que labora diariamente.

3.5.3 Muestra:

Dado que la población es pequeña, se conformará una muestra compuesta por los sesenta y nueve empleados de la empresa

3.5.4 Procesamiento de la Información

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de información, fue necesario procesar la información de las encuestas para la tabulación y emitir los cálculos y gráficos estadísticos por medio de la aplicación informática Microsoft Excel. Para realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos

4. CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1 Análisis e interpretación de la entrevista aplicada al gerente

Una vez realizada la entrevista al gerente de la empresa con la información recopilada se logró identificar el origen del problema que existe, en la empresa los empleados cuentan con escaso conocimiento y por lo tanto, la implementación es empírica y no cuentan con ningún modelo de responsabilidad social empresarial, también se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con ningún departamento encargado exclusivamente para estos temas, por lo que la resolución de problemas ambientales es limitada y solo se lo realiza de manera interna.

Además, el gerente de la empresa asegura que la responsabilidad social empresarial aplicada al clima laboral puede llegar a ser una ventaja competitiva, dado que un ambiente de trabajo sano va a aumentar la motivación y por ende aumentará el rendimiento, lo que hará que los empleados estén comprometidos con la empresa, dando como resultado mayor competitividad.

Cabe recalcar que la empresa se esfuerza en dar el mejor servicio a la ciudadanía, y sus trabajadores, la cual integran administrativos y operativos quienes realizan sus actividades de campo y se trata de unificar y no desmerecer, que se encuentren al mismo nivel, no menospreciar, no discriminar y poder cumplir con los objetivos establecidos.

Análisis e interpretación de la encuesta

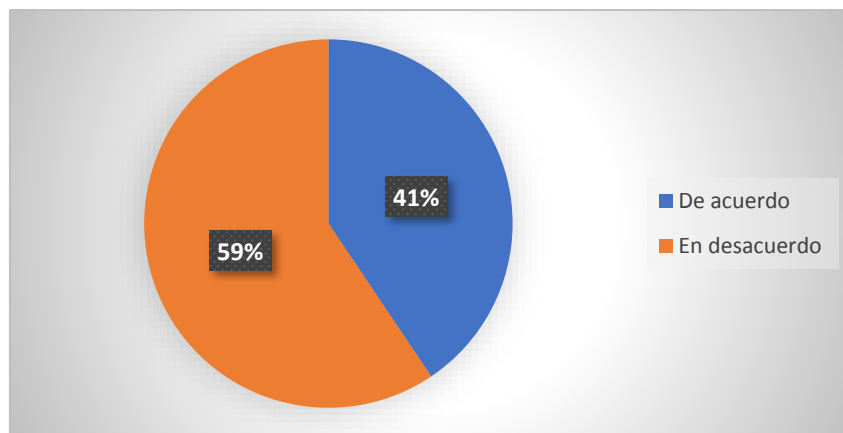
Pregunta 1 ¿La empresa conoce y aplica herramientas de evaluación orientadas al sistema de gestión ambiental?

Tabla 3. Herramientas de evaluación

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	28	41%
En desacuerdo	41	59%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 6. Herramienta de evaluación Herramientas de evaluación



Análisis: El 59% de la población encuestada indicó que la empresa no conoce y tampoco aplica herramientas de evaluación orientadas al sistema de gestión ambiental, mientras que, el 41% indicó que la empresa si tiene la aplicación y el conocimiento.

Interpretación: Casi la mayor parte de los encuestados manifiestan que no se conoce y a la vez tampoco se aplican herramientas de evaluación enfocadas al sistema de gestión ambiental en la empresa por lo que se hace urgente y necesario la intervención para realizar del mismo para dicha empresa.

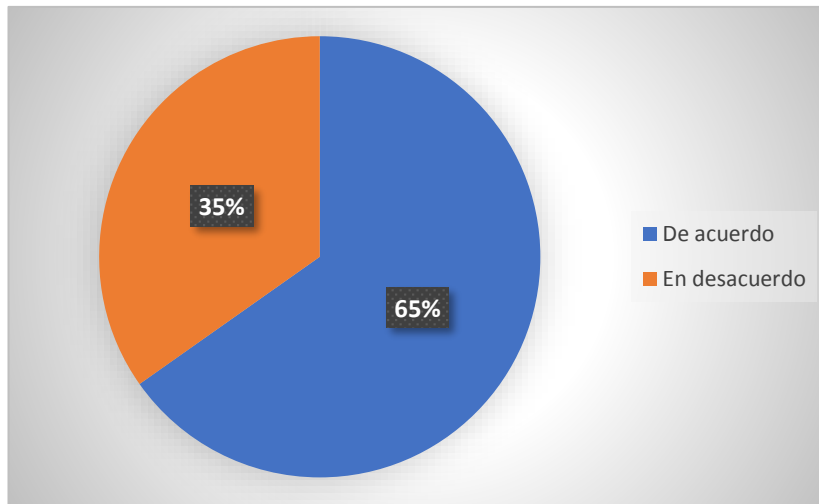
Pregunta 2. ¿Considera usted que, al aplicar la responsabilidad social empresarial, de haber beneficios económicos serían reinvertidos socialmente?

Tabla 4. Beneficios económicos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	45	65%
En desacuerdo	24	35%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 7. Beneficios económicos



Análisis: El 65% de los encuestados manifiestan que, al aplicar la responsabilidad social, de haber beneficios económicos serían reinvertidos socialmente, mientras que el 35% indican que no serían reinvertidos socialmente.

Interpretación: La mayoría de los encuestados indican que de haber beneficios al aplicar la responsabilidad social serían reinvertidos socialmente, por ello se requiere fomentar la responsabilidad social empresarial.

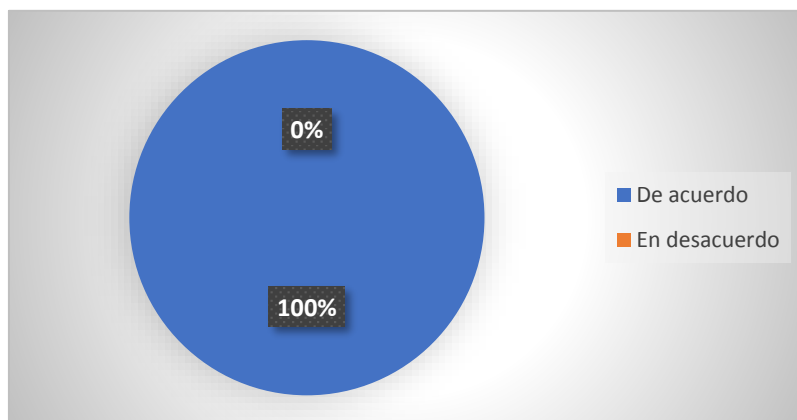
Pregunta 3. ¿Considera usted que el modelo de RSE contribuirá al mejoramiento de la empresa?

Tabla 5. Mejoramiento de la empresa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	69	100%
En desacuerdo	0	0%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 8. Mejoramiento de la empresa



Análisis: El 100% de trabajadores están de acuerdo que el modelo de la RSE contribuye al mejoramiento de la empresa para la gestión eficiente por parte de la misma.

Interpretación: Los resultados muestran que un modelo de RSE contribuye al mejoramiento de la empresa. Por consiguiente, es de suma importancia de aplicación la responsabilidad social empresarial.

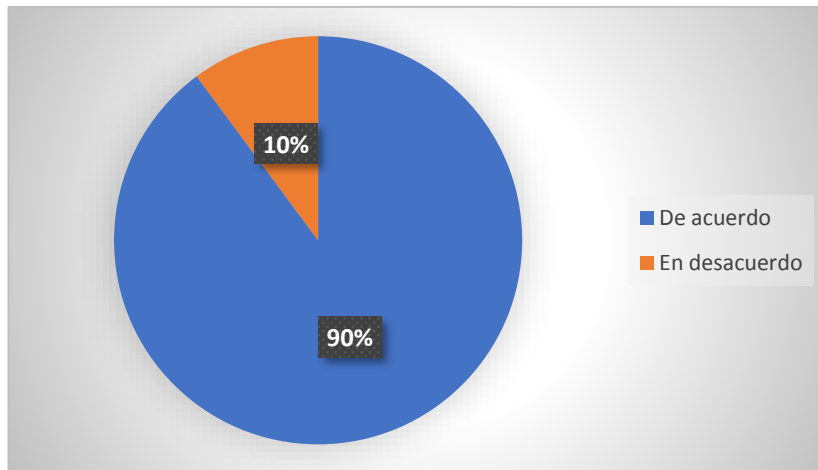
Pregunta 4. ¿Está usted de acuerdo que un modelo de la responsabilidad social empresarial contiene lo social, ecológico, económico?

Tabla 6. Contiene lo ecológico, económico y ambiental

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	62	90%
En desacuerdo	7	10%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 9. Contiene lo ecológico, económico y ambiental



Análisis: En cuanto al modelo de la responsabilidad social empresarial, indican el 90% están de acuerdo que contiene lo ecológico, económico y ambiental mientras que el 10% indican que no están de acuerdo.

Interpretación: Se resalta la importancia de un modelo de la RSE que dentro de esto debe contener lo ecológico, económico y ambiental, lo cual debe ser potenciado.

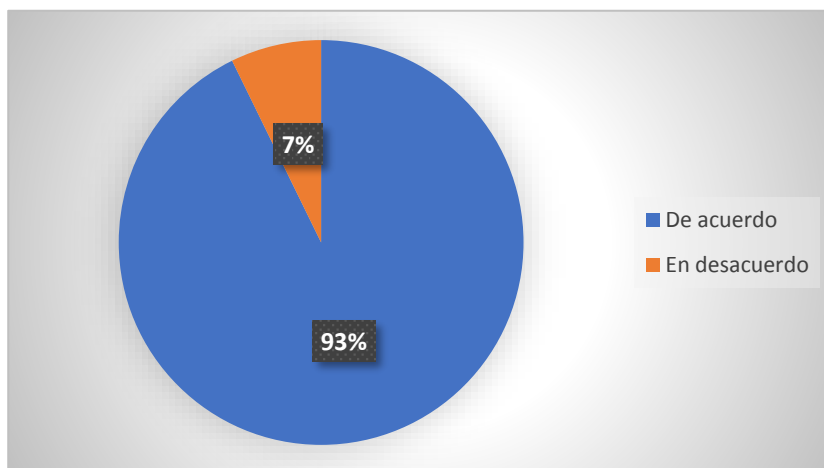
Pregunta 5. ¿Cree que el factor ambiental es una tarea que le compete a la organización?

Tabla 7. Factor ambiental

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	64	93%
En desacuerdo	5	7%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 10. Factor ambiental



Análisis: Mediante la realización de la encuesta se pudo evidenciar que un 93% de la población indica que el factor ambiental es una tarea que le compete a la organización, mientras que el 7% indican que no.

Interpretación: La mayoría de la población manifiestan que el factor ambiental es una tarea que le compete a la organización esto con el fin de poder demostrar una excelente imagen a la ciudadanía.

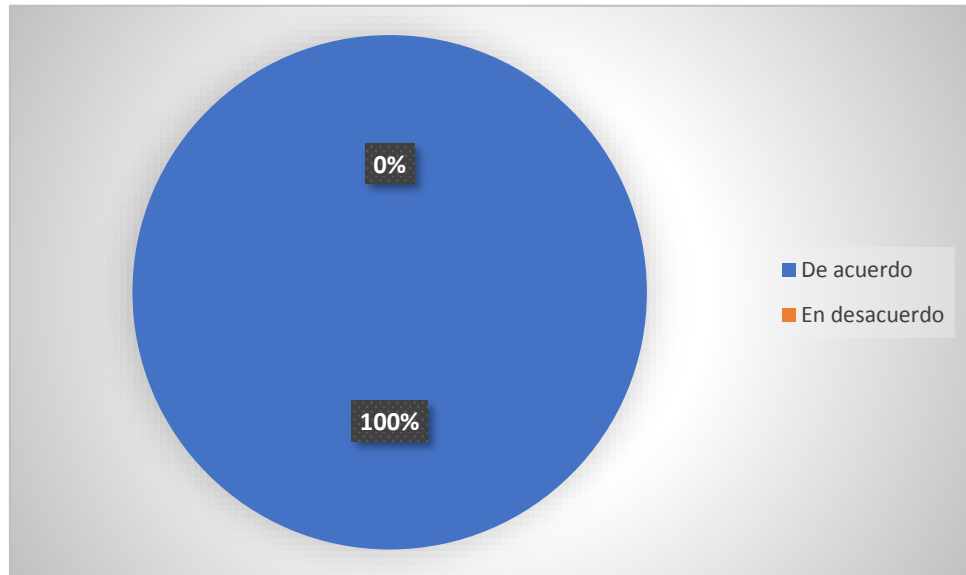
Pregunta 6. ¿La empresa debe realizar planes de remediación ambiental?

Tabla 8. Plan de remediación

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	69	100%
En desacuerdo	0	0%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 11. Plan de remediación



Análisis: Se revelan los datos de los encuestados en donde el 100% nos mencionan que están totalmente de acuerdo que la empresa debe realizar planes de remediación ambiental.

Interpretación: Es importante que la empresa vea este resultado como una oportunidad para la mejora continua. Realizar planes de remediación ambiental es vital para que la empresa pueda fortalecer el impacto con la ciudadanía.

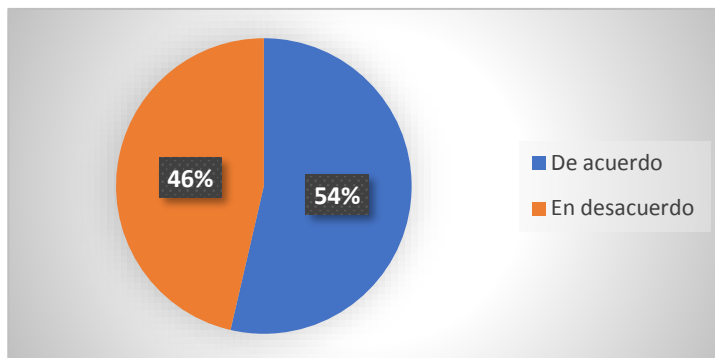
Pregunta 7. ¿Piensa usted que la empresa debería financiar la aplicación del modelo de responsabilidad social empresarial?

Tabla 9. Financiamiento de la aplicación del modelo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	37	54%
En desacuerdo	32	46%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 12. Financiamiento de la aplicación del modelo



Análisis: Según la encuesta realizada se logró identificar que el 54% de los trabajadores están de acuerdo a financiar la aplicación del modelo de responsabilidad social empresarial, mientras que el 46% opinan que no están de acuerdo con la misma.

Interpretación: Mediante la compilación de datos se verificó que la mayor parte de los funcionarios están de acuerdo a que se debe financiar dicho modelo ya que es un material de ayuda para el mejoramiento de la empresa en cuanto a práctica social, de la misma manera un menor porcentaje no está de acuerdo, ya que no cuentan con suficiente conocimiento del contenido y los beneficios que trae consigo.

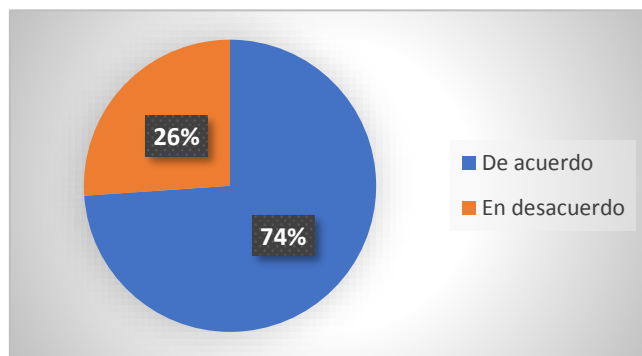
Pregunta 8. ¿Considera usted que es necesario una herramienta de evaluación para el éxito de la empresa?

Tabla 10. Éxito de la empresa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	51	74%
En desacuerdo	18	26%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 13. Éxito de la empresa



Análisis: Una vez aplicada la encuesta se reconoció que un 74% de trabajadores de la empresa están de acuerdo que es necesario una herramienta de evaluación mientras que un 26 % no están de acuerdo que sea fundamental para el éxito empresarial.

Interpretación: A través de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que un número significativo de empleados cuentan que es un beneficio necesario en cuanto a las herramientas de evaluación ya que se llevaría a cabo un lineamiento para mejorar como empresa, sin embargo, un pequeño porcentaje está en desacuerdo por motivos que desconocen en su totalidad la temática.

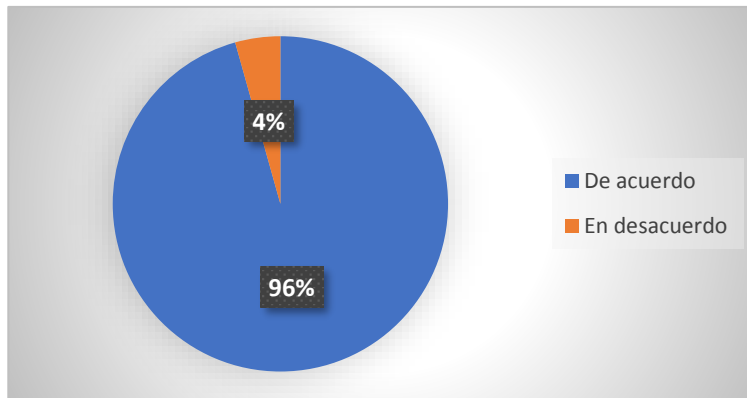
Pregunta 9. ¿Para usted, la implementación de la norma ISO 14001 puede ayudar a la empresa a cumplir con las regulaciones ambientales locales e internacionales?

Tabla 11. Implementación de la norma ISO 14001

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	66	96%
En desacuerdo	3	4%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 14. Implementación de la norma ISO 14001



Análisis: Según datos obtenidos en la empresa se logró entender que el 96% de los empleados cuentan con coordinación y programación de actividades mientras que un 4 % mencionan que no existe tal planificación.

Interpretación: Se pudo entender que la mayor parte de los funcionarios tienen conocimiento y a la vez realizan cada uno de la coordinación y programación realizada por parte de la empresa ya que es un beneficio, para una mejor integración con la sociedad, así también pequeño porcentaje menciona que no se realizan este tipo de actividades.

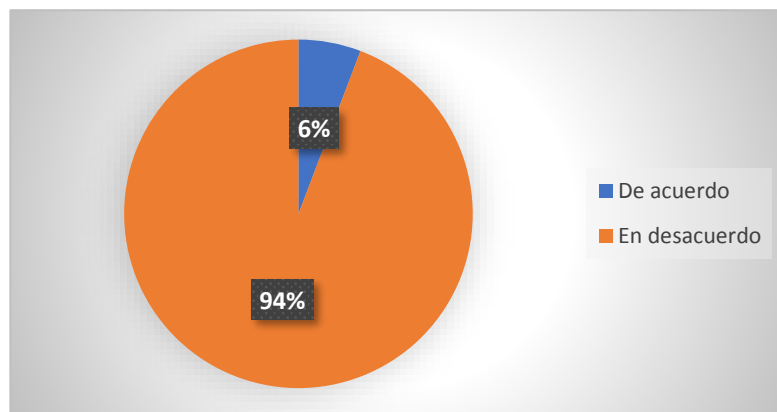
Pregunta 10. ¿Puede indicarnos si la empresa cuenta con manuales de responsabilidades y programas en cuanto a los propósitos ambientales?

Tabla 12. Responsabilidad en propósitos ambientales

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	6%
En desacuerdo	65	94%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 15. Responsabilidad en propósitos ambientales



Análisis: Según los datos obtenidos en la encuesta se pudo identificar que el 4 % de empleados mencionan que existen manuales de responsabilidad y programas con propósitos ambientales y el 94 % dan como respuesta un no.

Interpretación: Una vez aplicada la encuesta se pudo verificar que la gran mayoría de los empleados dan como respuesta que no cuentan con manuales de responsabilidad y programación en cuanto a propósitos ambientales por tanto sería recomendable tomar en cuenta los beneficios que tendrían como empresa con la aplicación del mismo.

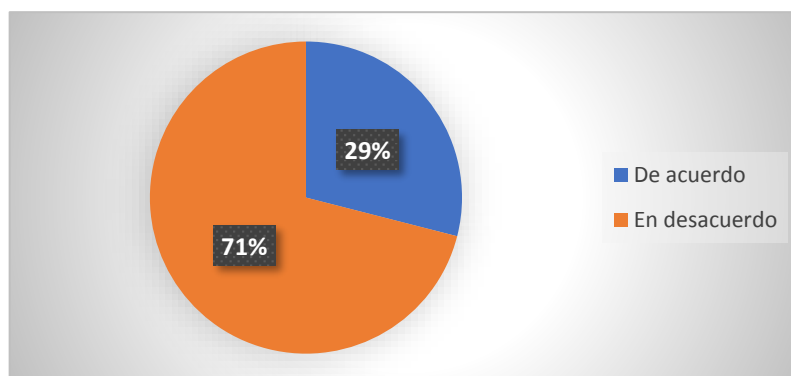
Pregunta 11. ¿Conoce usted si existen recursos disponibles internos o externos para la aplicación de medidas preventivas en cuanto al sistema de gestión ambiental?

Tabla 13. Medidas preventivas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	20	29%
En desacuerdo	49	71%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 16. Medidas preventivas



Análisis: Con los datos obtenidos en la encuesta el 29 % de empleados de la empresa conocen que existen recursos disponibles para la aplicación de medidas preventivas en cuanto al sistema de gestión ambiental mientras que el 71 % mencionan que no se existe para realizar este tipo de actividades medioambientales.

Interpretación: Se pudo constatar que en la empresa no existen recursos disponibles para la aplicación de medidas preventivas en cuanto al sistema de gestión ambiental, tan solo se han regido en cumplir con sus obligaciones de trabajo en lo empresarial a favor de la sociedad. De tal manera sería factible que cuenten con realización de mejora para una orientación positiva y una ayuda a lo ambiental y laboral.

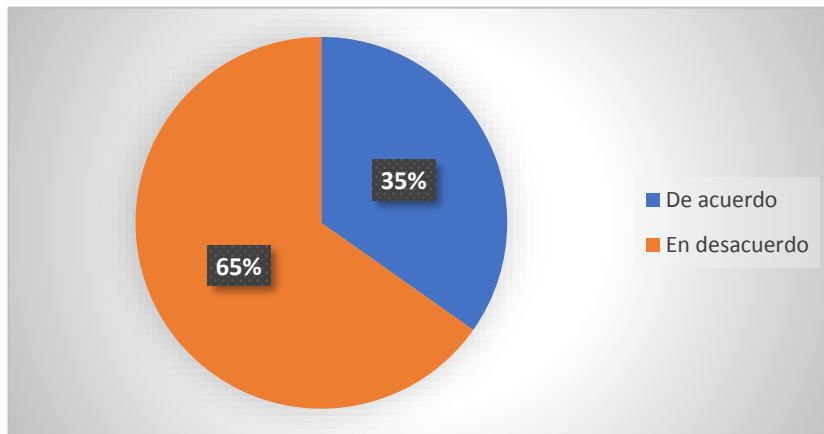
Pregunta 12. ¿La empresa ha implementado medidas preventivas ambientales?

Tabla 14. Implementación de medidas preventivas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	24	35%
En desacuerdo	45	65%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 17. Implementación de medidas preventivas



Análisis: Con los datos obtenidos en la encuesta se identificó que el 35 % de empleados conocen que han realizado medidas preventivas ambientales, mientras que el 65 % da como respuesta a la negatividad como prevención ambiental.

Interpretación: Una vez aplicada la encuesta se pudo identificar que los empleados no conocen la realización de medidas preventivas ambientales, es una respuesta que como empleados no están al tanto en temáticas relacionadas a sistemas de gestión ambiental qué como resultado no se ha puesto en acción este tipo de beneficios.

Comprobación de Hipótesis

En este apartado se procedió a la comprobación de las hipótesis planteadas, en particular la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la implementación de la herramienta de evaluación según la norma ISO 14001 en la

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”. Para ello, se utilizó la prueba estadística de Chi-cuadrado, la cual es adecuada para evaluar la asociación entre dos variables categóricas.

- **H₀**: La implementación de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda (EP EMAPA-G), a través de la adopción de herramientas de evaluación conforme a la norma ISO 14001, no mejora significativamente la gestión ambiental ni la calidad operativa de la empresa, ni contribuye a la sostenibilidad y eficiencia de sus procesos en el año 2023.

Hipótesis Alternativa (H₁):

- **H₁**: La implementación de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”, a través de la adopción de herramientas de evaluación conforme a la norma ISO 14001, mejora significativamente la gestión ambiental y la calidad operativa de la empresa, contribuyendo a la sostenibilidad y eficiencia de sus procesos en el año 2023.

A través de la prueba de Chi-cuadrado, se analizó la relación entre las respuestas categorizadas (Sí/No) en las variables "Responsabilidad Social Empresarial" e "Implementación de la herramienta de evaluación ISO 14001".

Regla de la decisión

La regla de decisión para la prueba de Chi-cuadrado se desarrolló de acuerdo con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, La decisión se toma de la siguiente manera:

Figura 18. Regla de la decisión

P-valor (sig.) <0,05: se rechaza H ₀	La varianza es diferente (Heterogeneidad)
P-valor (sig.) >0,05: No se rechaza la H ₀	La varianza es diferente (Homogeneidad)

Nota: Elaboración propia en el programa spss

- **Rechazar H₀** (hipótesis nula) si el valor **p ≤ 0.05**, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.
- **No rechazar H₀** si el valor **p > 0.05**, lo que indica que no existe evidencia suficiente para afirmar que hay una relación significativa entre las variables.

El análisis se realizó utilizando el software SPSS para procesar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados de la “E-P EMAPA-G”.

Discusión de resultados

Una vez aplicada la encuesta y la entrevista a la empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Guaranda “E-P-EMAPA-G”, se pudo determinar que la información acerca de las causas del problema para la implementación del modelo de responsabilidad social empresarial, se logró identificar que el conocimiento y la aplicación acerca de RSE es bajo y solo se lo utiliza de manera empírica, es por ello que no se ha emplea ningún modelo y tampoco existe un departamento encargado de llevar a cabo dichas actividades, además, el gerente mencionó que la empresa se encuentra muy interesada en establecer la prácticas de RSE para así promover el bien para la empresa y la sociedad. Así también al momento de aplicar las encuestas a todos los funcionarios de la empresa se

evidenció que la mayoría relaciona a la RSE como una forma de mejorar el clima laboral, puesto que el gerente mencionó que puede llegar a ser una ventaja competitiva para la empresa, aumentando el rendimiento de la misma.

También se observó que gran parte de empleados encuestados afirmaron que la RSE es una herramienta para mejorar el entorno de trabajo de la empresa, esto permitirá fortalecer los vínculos hacia la misma y a generar una buena imagen empresarial ante la ciudadanía lo que generaría confianza por parte de los mismos, cabe recalcar que el escaso conocimiento sobre los temas anteriormente mencionados pueden llegar a ser un lastre con el paso del tiempo, es por ello que es importante promover los beneficios y ventajas que otorga la RSE , de tal manera este trabajo se orientó a fomentar los conocimientos necesarios, para que se pueda ser aplicado y por medio de ello ayudar a generar actividades y estrategias que puedan otorgar cambio positivos promoviendo el bien.

5. CAPÍTULO V

PROPUESTA

Modelo de responsabilidad social empresarial como herramienta de evaluación según la norma ISO 14001 en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”, Año 2023.

1 PRESENTACIÓN

Nombre de la institución: Municipio de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda

- Provincia: Bolívar
- Cantón: Guaranda
- Parroquia: Gabriel Ignacio Veintimilla
- Representante legal: Ing. Luis Fernando Rea Hinojosa
- Ruc:0260020440001
- Dirección: Avenida Guayaquil y Calle Abrahan Erazo

En el año 2003 ante la necesidad de modernizar y optimizar los servicios de agua potable y alcantarillado, el Gobierno Municipal del Cantón Guaranda creó, mediante ordenanza, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda “E-P EMAPA-G”. Esta entidad cuenta con independencia administradora y financiera, y se es encargada de la programación, diseño, edificación, operación y mantenimiento de los sistemas de distribución de agua potable y gestión de aguas residuales, con el objetivo de garantizar la salud pública y la preservación ambiental (E-P EMAPA-G, 2024).

Actualmente, “E-P EMAPA-G” atiende a 7.730 usuarios, con un consumo promedio de 25 m³ por familia y un caudal diario de 80 litros/segundo. La empresa

realiza sus actividades para garantizar un acceso seguro y eficiente a estos servicios básicos, contribuyendo al desarrollo integral de la ciudad y al bienestar de sus habitantes (E-P EMAPA-G, 2024).

2 DIAGNÓSTICO

2.1 Análisis situacional

Realizar un análisis situacional permitirá comprender el entorno actual en el que se encuentra la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, por medio de un análisis interno y externo.

2.1.1 Análisis FODA

Tabla 15. Análisis FODA

	Debilidades	Fortalezas
Factores internos	<p>Falta de programas de RSE que articulen de manera integral sus acciones comunitarias y ambientales.</p> <p>Dependencia económica de recursos municipales, lo que limita la ejecución de proyectos sociales y ambientales de mayor alcance.</p> <p>Poca capacitación del personal en temas de RSE y sostenibilidad, afectando la integración de estos conceptos en la gestión operativa.</p>	<p>Compromiso con la salud pública y el bienestar social, al avalar el acceso a agua potable y servicios de alcantarillado para la ciudad de Guaranda.</p> <p>Autonomía administrativa y económica, que permite una gestión independiente y enfocada en las necesidades locales.</p> <p>Presencia histórica y reconocimiento como entidad confiable, lo que fortalece su legitimidad como proveedor de servicios esenciales.</p>
	Amenazas	Oportunidades
Factores externos	<p>Cambio climático y disminución de las fuentes hídricas, lo que podría afectar el abastecimiento a mediano y largo plazo.</p> <p>Creciente demanda de la población por servicios más eficientes y responsables con el medio ambiente y la sociedad.</p>	<p>Mayor conciencia pública sobre la importancia del agua potable y la conservación del recurso hídrico, lo que facilita alianzas con la población.</p> <p>Desarrollo de programas y proyectos de RSE enfocados a mejorar las condiciones de saneamiento, agua potable y su impacto social.</p>

	Inestabilidad económica que afecta la disponibilidad de recursos para inversión en programas de RSE.	Reconocimiento como empresa socialmente responsable, fortaleciendo la confianza de la población.
--	--	--

Nota: La tabla presenta el análisis FODA correspondiente a la empresa en estudio.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de estrategias

Tabla 16. Matriz de estrategias

	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	<p>Fortalecimiento del Compromiso Social y Administrativo</p> <p>FO1: Priorización de proyectos de agua potable y saneamiento que respondan directamente a las necesidades locales.</p> <p>FO2: Creación de una unidad especializada en REA</p> <p>FO3: Potenciar la autonomía administrativa para liderar proyectos que integren innovación tecnológica y sostenibilidad.</p>	<p>Programa de RSE para la Gestión Sostenible</p> <p>DO1: Diagnóstico inicial de necesidades comunitarias y ambientales.</p> <p>DO2: Planificación de proyectos con indicadores medibles de impacto social y ambiental.</p> <p>DO3: Aprovechar la mayor disposición pública hacia la conservación del agua para crear proyectos con la comunidad. Vincular a ONG.</p>
Amenazas	<p>Plan de Gestión Resiliente de Recursos Hídricos</p> <p>FA1: Diseñar e implementar un plan de contingencia que priorice la conservación de fuentes hídricas y la eficiencia en su uso.</p> <p>FA2: Comunicar el compromiso institucional con la sostenibilidad mediante campañas que refuercen la confianza de la comunidad.</p>	<p>Fortalecimiento Institucional</p> <p>DA1: Desarrollar un modelo de financiamiento diversificado que reduzca la dependencia económica municipal.</p> <p>DA2: Establecer un programa de monitoreo constante de fuentes hídricas, acompañado de campañas educativas para la comunidad.</p>

	FA3: Aprovechar la experiencia administrativa autónoma para optimizar recursos y enfrentar retos climáticos	DA3: Fortalecer la estructura interna mediante capacitaciones que alineen al personal con los retos actuales de sostenibilidad y cambio climático.
--	---	--

Nota: La tabla presenta la matriz de estrategias correspondiente a la empresa en estudio.

Fuente: Elaboración propia

Identificación de partes interesadas o grupos de interés

La identificación de las partes interesadas es un requisito clave establecido en el apartado 4.2 de la norma ISO 14001, este apartado requiere que la organización identifique cuáles son las partes interesadas pertinentes para su Sistema de Gestión Ambiental (SGA), así como sus necesidades, ya que estas puedan influir en el sistema o verse afectadas por las actividades de “E-P EMAPA-G” (ISO, 2015). En este contexto, la Identificación de las partes interesadas – “E-P EMAPA-G”

La tabla 1 presenta una lista detallada de las partes interesadas consideradas en este estudio.

2.3 Identificación de las partes interesadas – “E-P EMAPA-G”

Tabla 17. Identificación de partes

Nivel	Partes interesadas	Necesidades / expectativas	Requisitos para el SGA
Compromiso legal	Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE)	Cumplimiento de la normativa ambiental vigente. Prevención, mitigación y control de impactos ambientales. Uso eficiente y sostenible de los recursos hídricos. Transparencia en la gestión ambiental.	Implementación de medidas de protección ambiental según la Ley de Gestión Ambiental. Cumplimiento de licencias y registros ambientales relacionados con el agua y el saneamiento. Elaboración de informes periódicos sobre el desempeño ambiental.
Desarrollo de actividades de la institución	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guaranda (GADMG)	Coordinación eficiente en proyectos de infraestructura y desarrollo local. Contribución al desarrollo sostenible del cantón. Garantía de servicios de agua potable y alcantarillado de calidad.	Cumplimiento de los planes y ordenanzas municipales relacionados con el medio ambiente. Participación en proyectos de desarrollo y mejora de la infraestructura ambiental. Reporte de avances y cumplimiento de objetivos ambientales locales.
	Personal administrativo	Capacitación continua en gestión ambiental.	Implementación de políticas ambientales claras y comunicadas.

		Participación activa en la planificación y toma de decisiones relacionadas a la gestión ambiental.	Inclusión en la planificación de metas y objetivos ambientales.
	Personal técnico	Acceso a equipos, herramientas y tecnologías sostenibles. Profesionales expertos en gestión ambiental y social. Participación en la mejora continua de procesos técnicos.	Aplicación de procedimientos técnicos ambientalmente responsables. Uso de tecnologías que mengüen el impacto ambiental. Monitoreo y evaluación de los indicadores ambientales asociados a su área.
	Personal de operación y mantenimiento	Condiciones de trabajo seguras y saludables. Instrucciones claras sobre prácticas ambientales. Reconocimiento por el cumplimiento de las políticas ambientales.	Aplicación de buenas prácticas de operación y mantenimiento con enfoque ambiental en sus actividades. Manejo adecuado de residuos y sustancias peligrosas. Participación en programas de capacitación sobre gestión ambiental.
	Población del cantón Guaranda	Acceso a agua potable segura y de calidad. Servicios de alcantarillado eficientes y sostenibles.	Cumplimiento de estándares de calidad en el suministro de agua potable. Implementación de medidas para prevenir la contaminación y garantizar la disponibilidad de agua.

Relación inmediata		Información clara y transparente sobre el impacto ambiental de las operaciones.	Comunicación efectiva con la comunidad sobre la gestión ambiental y sus beneficios.
---------------------------	--	---	---

Nota: La tabla presenta la identificación de las partes interesadas correspondiente a la empresa en estudio.

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Descripción de funciones

Conforme con los requisitos determinados en el apartado 5.3 de la norma del SGA, E-P EMAPA-G debe definir y comunicar de manera clara los roles y responsabilidades dentro de la organización (ISO, 2015). Estos roles, están detallados en la Tabla .

Tabla 18. Descripción de funciones – “E-P EMAPA-G”

Cargo	Funciones
Gerente General	<p>Liderar la planificación estratégica, implementación y supervisión del SGA en la empresa.</p> <p>Garantizar el acatamiento de la normativa ambiental aplicable y la mejora continua del desempeño ambiental.</p> <p>Establecer los recursos necesarios para el progreso y mantenimiento del SGA.</p> <p>Representar a la organización en asuntos ambientales ante entidades gubernamentales, clientes y partes interesadas.</p> <p>Aprobar políticas, objetivos y planes de acción relacionados con el SGA.</p>
Comité de SGA y RSE	<p>Aconsejar a la Gerencia General en la enunciación de políticas y estrategias ambientales y sociales.</p> <p>Coordinar la ejecución de los objetivos, metas y programas ambientales y sociales en las distintas áreas de la organización.</p> <p>Evaluar periódicamente el desempeño del SGA – RSE y proponer acciones correctivas y de mejora.</p> <p>Promover la sensibilización y formación del personal en temas relacionados con el SGA -RSE</p> <p>Facilitar la comunicación interna y externa sobre asuntos ambientales relevantes.</p>
Director de Servicios Institucionales	<p>Supervisar la gestión de los recursos humanos, infraestructura y logística de la organización para alinearlos con los objetivos del SGA.</p>

	<p>Implementar políticas internas que promuevan prácticas sostenibles y responsables en el uso de recursos.</p> <p>Coordinar la capacitación de los trabajadores en temas afines con la gestión ambiental.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales en la gestión de servicios institucionales.</p>
Director Técnico	<p>Planificar, dirigir y supervisar las operaciones técnicas relacionadas con la producción, distribución y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.</p> <p>Asegurar que las operaciones técnicas efectúen con los estándares ambientales y de calidad determinados en el SGA- RSE.</p> <p>Identificar, valorar y vigilar los aspectos ambientales característicos procedentes de las actividades técnicas.</p> <p>Participar en la evaluación de riesgos ambientales y proponer medidas para minimizarlos.</p> <p>Elaborar informes técnicos de desempeño ambiental y proponer mejoras en los procesos operativos.</p>
Director Comercial	<p>Gestionar las actividades comerciales de la empresa garantizando que se alineen con las políticas ambientales del SGA.</p> <p>Implementar estrategias de comunicación con clientes que promuevan la conciencia ambiental y el uso responsable de los recursos hídricos.</p> <p>Desarrollar programas de RSE relacionados con la gestión ambiental.</p>

<p>Director Financiero</p>	<p>Administrar los recursos financieros de la organización para asegurar la viabilidad económica del SGA.</p> <p>Elaborar presupuestos que incluyan partidas para la implementación y mejora del SGA.</p> <p>Evaluar el costo-beneficio de las inversiones en infraestructura y tecnología que contribuyan a la sostenibilidad ambiental.</p> <p>Preparar informes financieros que reflejen la inversión y el impacto económico de las actividades ambientales.</p>
-----------------------------------	---

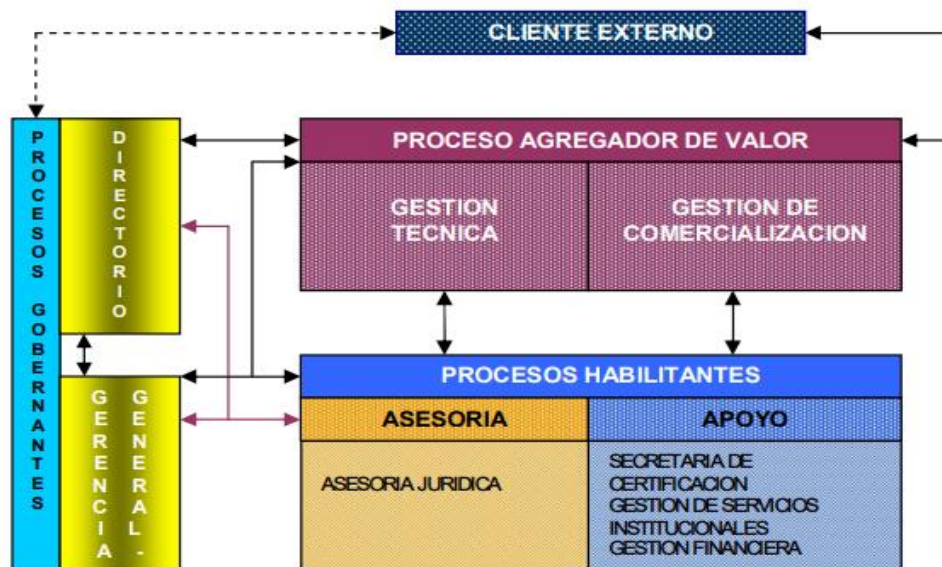
Nota: La tabla presenta los roles y responsabilidades de los funcionarios de la empresa en estudio.

Fuente: Elaboración propia.

Identificación de procesos

La EMAPA-G ha establecido un marco organizacional que respalda la efectividad de sus operaciones, este marco incluye un mapa de procesos detallado en su Estatuto Orgánico por Procesos, dicho mapa, representado en la Figura 19 identifica las interacciones entre los procesos clave, procesos agregados de valor y procesos habilitantes. Además, el organigrama institucional, accesible públicamente en la página web oficial de EMAPA-G y mostrado en la figura 20 ofrece una representación clara de la estructura jerárquica y funcional de la entidad, en el cual se refleja la distribución de roles y líneas de autoridad, evidenciando así la transparencia institucional.

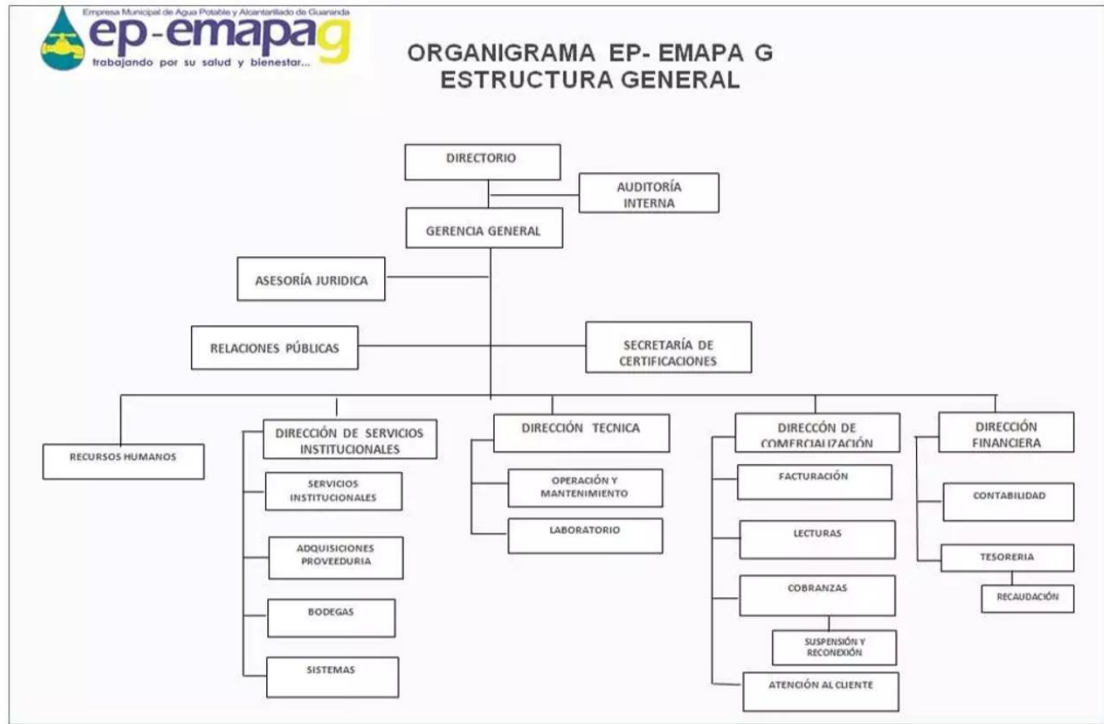
Figura 19. Mapa de procesos de la EMAPA-G



Nota: La figura indica el mapa de procesos de la empresa.
Fuente: (E-P EMAPAG, 2008)

2.5 Estructura orgánica de la compañía

Figura 20. Organigrama de la E-P EMAPA-G



Nota: La figura indica el organigrama de la empresa.

Fuente: (E-P EMAPA-G, 2024).

2.6 Sugerencias código de ética

El código de ética debe considerar la estructura organizativa y garantizar que cada área y dirección de la E-P EMAPA-G cumpla con estándares éticos en sus funciones. Las sugerencias son:

Principios generales

- **Integridad:** Todas las áreas deben actuar con honestidad y transparencia en sus actividades, desde la Gerencia General hasta las direcciones técnicas y comerciales.

- Respeto: Garantizar un trato igualitario y respetuoso entre las distintas unidades (Recursos Humanos, Operación y Mantenimiento, Comercialización, etc.) y hacia los clientes.
- Responsabilidad: Fomentar la rendición de cuentas, en especial en áreas clave como Dirección Financiera y Servicios Institucionales. La rendición de cuentas debe ser de carácter abierto para todo el público.
- Sostenibilidad: Integrar valores ambientales en todas las decisiones, alineándose con los objetivos de la dirección técnica y el laboratorio de control de calidad de la E-P EMAPA-G.

- **Normas específicas por direcciones**

- Gerencia General: Promover la transparencia en la toma de decisiones estratégicas y priorizar la satisfacción de las necesidades de los stakeholders.
- Dirección de Comercialización: Garantizar procesos justos en facturación, lecturas, cobranzas y atención al cliente.
- Dirección de Servicios Institucionales: Establecer criterios éticos en adquisiciones y manejo de proveedores. Todos los procesos deben ser elegidos a través del portal de compras públicas, para que todos los ciudadanos tengan los mismos derechos de participar como proveedores de la institución.
- Relaciones Públicas: Fomentar la comunicación ética y transparente con la ciudadanía, fortaleciendo la confianza, lo cual requiere mantener actualizada las páginas oficiales de la empresa, principalmente su página web y su red social Facebook que es la más utilizada por la institución.
- Auditoría Interna: Velar por la integridad de los procesos, evitando conflictos de interés y malas prácticas.

Mecanismos de control

Es importante en este punto que se designe a un comité ético liderado por la Gerencia General y un representante de cada dirección de la E-P EMAPA-G, dicho comité deberá contar con una secretaria la cual se encarga de la implementación de canales de denuncia confidenciales para reportar irregularidades dentro de la institución en referencia a la ética institucional y valores. El comité también será el encargado de promover capacitaciones regulares en ética para todo el personal.

Sugerencias de política con RSE

Las políticas de RSE de E-P EMAPA-G deben alinearse con su organigrama para asegurar que cada área contribuya al desarrollo sostenible de manera coordinada.

Tabla 19. Política Empresarial

<p>Políticas ambientales</p>	<p>Gestión del responsable del recurso hídrico: Implementar campañas educativas lideradas por la Dirección Técnica para reducir el consumo de agua y minimizar las pérdidas no contabilizadas en las residencias de los habitantes del cantón.</p> <p>Eficiencia en operaciones: La Dirección Técnica dentro de sus procesos de Operación y Mantenimiento debe adoptar prácticas sostenibles, como la gestión adecuada de residuos peligrosos y no peligrosos, así mismo la optimización de procesos en lo referente a la potabilización del agua en su planta de tratamiento ubicada en el sector Chaquishca, parroquia Guanujo. Es importante llevar una información documentada de los procesos.</p> <p>Conservación de los recursos naturales: Promover y proponer proyectos de conservación en áreas claves de captación de agua potable, los proyectos deben ser ejecutados con apoyo del Municipio de Guaranda y el MAATE, mismos que deben estar enfocados en la restauración de áreas afectadas, áreas vulnerables a efectos del cambio climático y educación ambiental a la población.</p>
-------------------------------------	---

<p>Políticas sociales</p>	<p>Participación comunitaria: Establecer mesas de diálogo con la población lideradas por el departamento de Relaciones Públicas, esto se realiza para identificar las necesidades y prioridades locales.</p> <p>Inclusión laboral: Desde el departamento de Recursos Humanos, establecer políticas que promuevan la diversidad étnica y la contratación de personas de profesionales del cantón Guaranda y provincia Bolívar, profesionales de grupos vulnerables como personas con algún tipo de discapacidad.</p> <p>Acceso al recurso hídrico: Crear proyectos para inversión en la construcción de sistemas de agua potable y alcantarillado en zonas vulnerables y zonas rurales del cantón Guaranda, beneficiando a familias con estos servicios básicos.</p>
<p>Políticas de transparencia y gobernanza</p>	<p>Rendición de cuentas: Publicar informes anuales de sostenibilidad que detallan el impacto económico, social y ambiental de las actividades de la E-P EMAPA-G. Hacer públicas las auditorías internas y externas sobre el cumplimiento de la normativa ambiental y social.</p>

	<p>Ética corporativa: Implementar un Código de Ética que guíe las disposiciones y labores de todos los colaboradores, desde la Gerencia General hasta el personal operativo y de mantenimiento. Establecer un canal de confidencias para conseguir conductas no éticas o prácticas corruptas.</p> <p>Transparencia en procesos: Asegurar que los procesos de contratación, adquisiciones y licitaciones sigan criterios claros, justos y éticos. Capacitar periódicamente al personal en temas de ética y gobernanza.</p>
<p>Políticas de desarrollo económico</p>	<p>Proveedores locales: Priorizar la contratación de bienes y servicios de proveedores locales para impulsar la economía del cantón Guaranda.</p>
<p>Políticas de bienestar laboral</p>	<p>Salud y seguridad en el trabajo: Contar con un profesional especializado en Seguridad y Salud Ocupacional, quién garantice que todos los colaboradores cuenten con equipos de protección personal adecuados, especialmente el personal que labora en operación y mantenimiento. El profesional será el encargado de realizar capacitaciones regulares sobre prevención de riesgos laborales.</p>

<p>Mecanismos de control</p>	<p>Para garantizar la efectividad de las políticas expuestas se recomienda la creación de un comité de SGA enfocado en la RSE, liderado por la Gerencia General e integrado por representantes de cada dirección. Este comité tendrá la responsabilidad de planificar, ejecutar y supervisar las políticas, asegurando su alineación con los objetivos institucionales. Además, se establecerán indicadores de desempeño que permitan medir el impacto de las políticas en los ámbitos social, ambiental y económico, proporcionando una base objetiva para su seguimiento. Asimismo, se implementará un proceso de revisión continua, mediante evaluaciones anuales que permitirán ajustar las políticas según las necesidades cambiantes de la comunidad y de los grupos de interés, promoviendo así la mejora constante.</p>

Fuente: Elaboración propia

3. Planificación

Según el punto 6 de la Norma ISO 14001, es importante la planificación dentro del SGA en la empresa, lo cual incluye las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, determinación de los aspectos ambientales, objetivos a cumplir, identificación de los requisitos legales y la planificación de acciones como tal (ISO, 2015).

Riesgos y oportunidades: Bajo este contexto, se realiza en la Tabla la identificación de riesgos y oportunidades de la E-P EMAPA-G.

Tabla 20. Riesgos y oportunidades – E-P EMAPA-G

Categoría	Riesgos	Oportunidades
Cumplimiento normativo	Sanciones por incumplimiento de normativas ambientales.	Consolidar la imagen de empresa responsable mediante el cumplimiento de normas como ISO 14001.
Gestión ambiental	Contaminación por manejo inadecuado de aguas residuales.	Creación de proyecto junto con el Municipio de Guaranda para la implementación de una planta de tratamiento eficiente de aguas residuales, promoviendo la sostenibilidad.
Gestión financiera	Presupuesto limitado para proyectos de modernización e implementación de un modelo de RSE.	Acceder a financiamiento o alianzas con instituciones públicas y privadas para proyectos clave.
Operaciones	Fallas en el suministro de agua debido al deterioro de infraestructura o a causa del cambio climático y eventos externos como deslaves o sedimentos que afectan la calidad y cantidad de agua.	Optimizar procesos operativos con mayores mantenimientos preventivos en las zonas de captación y distribución de agua potable. Capacitación del personal técnico encargado de operación y mantenimiento.
Seguridad laboral	Accidentes laborales por falta de medidas de seguridad adecuadas.	Implementar programas de seguridad y salud ocupacional que doten a los trabajadores de equipos de protección adecuados.
Relaciones institucionales	Falta de coordinación con organismos gubernamentales y reguladores.	Establecer alianzas estratégicas con ministerios y organismos internacionales para proyectos.

Fuente: Elaboración propia.

Aspectos ambientales: La E-P EMAPA-G para la implementación de un modelo de RSE, debe identificar los aspectos ambientales que se derivan de sus actividades tanto administrativas como de operación y mantenimiento.

Tabla 21. Identificación de aspectos ambientales para la E-P EMAPA-G

Actividad	Aspecto ambiental	Descripción	Impacto ambiental
Consumo de recursos en oficinas administrativas	Consumo de papel	Uso de papel para documentos y reportes internos.	Contribución a la deforestación y generación de residuos sólidos no reciclados.
	Consumo de agua	Uso de agua en oficinas para actividades básicas (baños, limpieza).	Incremento en la demanda de recursos hídricos y generación de aguas residuales.
	Pérdida de agua potable	Fugas en la red de distribución durante reparaciones o fallas.	Desperdicio de un recurso vital

Operación de la planta de tratamiento de agua potable Chaquishca	Generación de residuos sólidos	Restos de reactivos y productos químicos utilizados en la potabilización del agua	Contaminación del suelo y agua por residuos peligrosos y no peligrosos
		Restos de materiales utilizados en reparaciones (tuberías, válvulas).	Acumulación de residuos no reciclados, contaminación de suelos.

Fuente: Elaboración propia.

Objetivos a cumplir: Los objetivos deben ser expresados claramente, deben ser cuantificables y medibles a largo plazo.

Tabla 22. Establecimiento de objetivos para la E-P EMAPA-G

Objetivo	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable	Indicador
Minimizar las fugas de agua potable en la red de distribución	Implementar un sistema de monitoreo de fugas y mantener un programa de mantenimiento preventivo.	Equipos de monitoreo y personal especializado en mantenimiento.	24 meses	Dirección Técnica	Porcentaje de reducción de fugas (litros/mes)
Reducir la generación de residuos sólidos en la planta de tratamiento	Implementar un plan de gestión de residuos sólidos, con separación y reciclaje de materiales.	Materiales reciclables y sistema de gestión de residuos.	18 meses	Dirección Técnica y Dirección de Servicios Institucionales	Cantidad de residuos reciclados (%) y reducción de residuos sólidos generados (kg).
Controlar la generación de residuos peligrosos en la planta de tratamiento de agua	Implementar prácticas de manejo seguro y disposición adecuada de reactivos	Equipos de protección, contenedores para residuos peligrosos.	12 meses	Dirección Técnica	Porcentaje de residuos químicos gestionados correctamente (%).

	y productos químicos.				
--	--------------------------	--	--	--	--

Nota: La tabla indica los objetivos ambientales para la E-P EMAPA-G
Fuente: Elaboración propia

Identificación de los requisitos legales: Es importante determinar los cuerpos legales en los cuales se fundamenta la implementación del modelo de RSE, como son:

- Constitución de la República del Ecuador (2008)
- Código Orgánico del Ambiente (2017)
- Texto Unificado de Legislación Secundaria de Medio Ambiente (TULSMA), especialmente el Libro VI: De la Calidad Ambiental (2017)

Planificación de acciones: Una vez que se haya identificado los requisitos legales y los aspectos ambientales derivados de las actividades que realiza la E-P EMAPA-G, es importante planificar acciones para mitigar los impactos negativos tanto sociales como ambientales, esto se realiza mediante un plan de acción.

3.1 Modelo de RSE

Objetivo del modelo

Dar a conocer a todos los socios de la empresa las prácticas responsables que pueden realizar en beneficio del mismo, sociedad y medio ambiente para construir una reputación positiva.

Objetivos para el plan de acción

- Fortalecer el compromiso con la comunidad local
- Promover la inclusión social en la empresa
- Minimizar la generación de residuos sólidos
- Mejorar el acceso al agua potable para la población rural del cantón Guaranda
- Asegurar la calidad del agua potable distribuida
- Promover la salud y el bienestar de los empleados

Plan de acción

A continuación, en la Tabla se establece la matriz de plan de acción para el Modelo de RSE de la E-P EMAPA-G, el cual permite estructurar de manera clara los objetivos y las acciones que la empresa debe llevar a cabo para cumplir con sus compromisos ambientales, sociales y económicos, además, se asegura que los recursos, plazos y responsables estén definidos, lo que facilita la implementación efectiva y el monitoreo del progreso.

Tabla 23 Plan de acción para la E-P EMAPA-G

Objetivo de RSE	Acciones	Recursos necesarios	Plazo	Responsable	Indicador
Fortalecer el compromiso con la comunidad local	Desarrollar programas educativos sobre el uso responsable del agua.	Material didáctico, equipo de formadores.	6 meses	Gerencia General, Relaciones Públicas	Número de personas capacitadas y programas realizados.
Promover la inclusión social en la empresa	Implementar políticas de igualdad de género y diversidad cultural.	Políticas internas (código de ética).	12 meses	Gerencia General, Recursos Humanos	Porcentaje de contratación inclusiva (género, discapacidad, etnia).
Minimizar la generación de residuos sólidos	Implementar un sistema de separación y reciclaje en todas las instalaciones de la EMAPA-G	Contenedores de reciclaje, personal encargado.	6 meses	Dirección Técnica, Dirección de Servicios Institucionales	Porcentaje de residuos reciclados (%) y reducción de residuos generados (kg).
Mejorar el acceso al agua potable para la	Desarrollar proyectos de infraestructura para mejorar el	Recursos financieros, infraestructura,	12 meses	Gerencia General, Dirección Técnica	Número de comunidades beneficiadas y


población rural del cantón Guaranda	acceso al agua en zonas vulnerables.	profesionales capacitados.			volumen de agua distribuido.
Asegurar la calidad del agua potable distribuida	Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua para su distribución a la población	Equipos de monitoreo de laboratorio, técnico de laboratorio capacitado	12 meses	Dirección Técnica	Cumplimiento de los estándares de calidad del agua (% de muestras que cumplen los parámetros).
Promover la salud y el bienestar de los empleados	Ofrecer programas de bienestar, incluyendo servicios médicos y actividades recreativas.	Personal de salud, instalaciones adecuadas, presupuestos para actividades.	12 meses	Recursos Humanos, Gerencia General	Nivel de satisfacción de los empleados con los programas de bienestar.

Fuente: Elaboración propia.

4. SEGUIMIENTO


Para garantizar la efectividad de las acciones de RSE en la EMAPA-G es importante la elaboración de informes de cada una de las áreas como son: Comité de SGA-RSE, Dirección de Servicios Institucionales, Dirección Técnica, Dirección Comercial y Dirección Financiera. Estos informes deben ser presentados dos veces al año y deben estar acorde al plan de acción expuesto anteriormente. A continuación, se presentan los formatos de seguimiento para cumplir con los objetivos establecidos en el plan de acción de la empresa.

Tabla 24. Seguimiento objetivo 1, compromiso con la comunidad– E-P EMAPA-G

		Compromiso con la comunidad local		Código: SPA_E-P EMAPA-G1 Edición: 01 Página:	
Objetivo		Fortalecer el compromiso con la comunidad local			
Responsables					
Frecuencia					
Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
			X		
Actividades		Realizar talleres educativos sobre uso responsable del agua.			
Método		- Encuestas de satisfacción. - Número de talleres realizados.			
Observaciones					
Elaborado			Revisado		Aprobado
Fecha			Fecha		Fecha

Fuente: Elaboración propia


Tabla 25. Seguimiento objetivo 2, inclusión social–E-P EMAPA-G

		Inclusión social			Código: SPA_E-P EMAPA-G2 Edición: 01 Página:
Objetivo		Promover la inclusión social en la empresa			
Responsables					
Frecuencia					
Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
				X	
Actividades		Implementar políticas de igualdad y diversidad.			
Método		- Auditorías internas. - Seguimiento de contrataciones inclusivas.			
Observaciones					
Elaborado		Revisado		Aprobado	
Fecha		Fecha		Fecha	

Nota: Formato de seguimiento del plan de acción para la E-P EMAPA-G


Fuente: Elaboración propia

Tabla 26. Seguimiento objetivo 3, residuos sólidos– E-P EMAPA-G

		Residuos sólidos			Código: SPA_E-P EMAPA-G3 Edición: 01 Página:
Objetivo		Minimizar la generación de residuos sólidos			
Responsables					
Frecuencia					
Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
			X		
Actividades		Implementar un sistema de separación y reciclaje.			
Método		Adquisición de contenedores para reciclaje de acuerdo a la norma NTE INEN 2841 (Estandarización de colores para contenedores de depósito y almacenamiento transitorio de residuos sólidos)			
Observaciones					
Elaborado		Revisado		Aprobado	
Fecha		Fecha		Fecha	

Nota: Formato de seguimiento del plan de acción para la E-P EMAPA-G
 Fuente: Elaboración propia


Tabla 27. Seguimiento objetivo 4, acceso a agua potable– E-P EMAPA-G

		Acceso a agua potable para población rural			Código: SPA_E-P EMAPA-G4 Edición: 01 Página:
Objetivo		Mejorar el acceso al agua potable para la población rural del cantón Guaranda			
Responsables					
Frecuencia					
Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
				X	
Actividades		Construcción y mantenimiento de infraestructura hidráulica en zonas rurales			
Método		- Monitoreo de nuevas conexiones. - Reportes de comunidades beneficiadas.			
Observaciones					
Elaborado			Revisado		Aprobado
Fecha			Fecha		Fecha

Nota: Formato de seguimiento del plan de acción para la E-P EMAPA-G

Fuente: Elaboración propia


Tabla 28. Seguimiento objetivo 5, calidad de agua potable– E-P EMAPA-G

		Calidad de agua potable distribuida		Código: SPA_E-P EMAPA-G5 Edición: 01 Página:	
Objetivo		Asegurar la calidad del agua potable distribuida			
Responsables					
Frecuencia					
Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
				X	
Actividades		Realizar controles periódicos en la planta de tratamiento de agua potable Chaquishca			
Método		Toma de muestras Análisis de laboratorio Registro en sistema digital Auditorías internas			
Observaciones					
Elaborado			Revisado		Aprobado
Fecha			Fecha		Fecha

Nota: Formato de seguimiento del plan de acción para la E-P EMAPA-G

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Seguimiento objetivo 6, salud y bienestar– E-P EMAPA-G

		Salud y bienestar de los trabajadores			Código: SPA_E-P EMAPA-G6 Edición: 01 Página:
Objetivo		Promover la salud y el bienestar de los empleados			
Responsables					
Frecuencia					
Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
				X	
Actividades		Ofrecer programas de bienestar y chequeos médicos regulares.			
Método		- Evaluaciones anuales de bienestar. - Encuestas de salud y satisfacción.			
Observaciones					
Elaborado			Revisado		Aprobado
Fecha			Fecha		Fecha

Nota: Formato de seguimiento del plan de acción para la E-P EMAPA-G

Fuente: Elaboración propia

5 Sistema de comunicación doble vía


5.1 Comunicación interna.

Una comunicación efectiva con los empleados es clave para lograr el compromiso de toda la E-P EMAPA-G con la RSE. Se proponen las siguientes estrategias:

- Capacitaciones regulares: Informar a los trabajadores sobre las iniciativas de RSE, su importancia y cómo pueden contribuir a ellas.
- Boletines internos: Difundir avances y logros de las políticas de RSE para fortalecer el sentido de pertenencia y motivación.

Además, es importante contar con un canal de comunicación formal, para ello se expone el formato de procedimiento de comunicación interna en la siguiente tabla:

Tabla 30. Formato de procedimiento comunicación interna para la E-P EMAPA-G

 EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...	Comunicación	Número de proceso:
		Tipo de comunicación:
		Interna ()
Parte interesada a comunicar:		
Cuando comunicar:		
Que se comunica:		
Cómo comunicar:		
Observaciones:		

Nota: La tabla indica el formato de comunicación interna de la E-P EMAPA-G

Fuente: Elaboración propia

5.2 Comunicación externa.


La E-P EMAPA-G deberá garantizar la transparencia y la promoción de sus actividades de RSE hacia los grupos de interés externos. Esto incluye:

- Campañas informativas: Utilizar medios digitales como la página web y página de Facebook de la empresa y tradicionales como las diferentes radios del cantón Guaranda para comunicar los proyectos de RSE, resaltando sus beneficios.

- Reportes públicos: Publicar anualmente informes de sostenibilidad que detallen los resultados de las acciones de RSE, reforzando la imagen de la empresa como socialmente responsable.

Del mismo modo, es fundamental contar con un canal de comunicación formal, para ello se expone el formato de procedimiento de comunicación externa en la siguiente tabla:

Tabla 31. Formato de procedimiento comunicación externa para la E-P EMAPA-G

	Comunicación	Número de proceso:
		Tipo de comunicación:
		Externa ()
Parte interesada a comunicar:		
Cuando comunicar:		
Qué se comunica:		
Cómo comunicar:		
Observaciones:		

Nota: La tabla indica el formato de comunicación externa de la E-P EMAPA-G

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación sobre los diferentes fundamentos teóricos sobre la responsabilidad social empresarial donde se comprendió que la aplicación de la misma en el E-P EMAPA-G puede contribuir al crecimiento y fortalecimiento de la empresa si es realizada de manera correcta, por lo que va a otorgar una ventaja competitiva ya que impulsa las capacidades humanas generando mayor motivación, lo que da como resultado un mayor rendimiento y compromiso por parte de los empleados permitiendo mejorar los resultados económicos, sociales y ambientales.

El diagnóstico situacional de la empresa E-P EMAPA-G determina que el grado de aplicación de RSE es bajo, puesto que existe un limitado conocimiento con respecto a dichas prácticas y sus beneficios, esto se debe principalmente a que todas estas actividades no son llevadas de manera práctica y no cuentan con una persona encargada o con un departamento exclusivo para llevar a cabo dichas actividades, de tal manera que es esencial la propuesta del diseño del modelo para la empresa.

La RSE permite obtener diversos beneficios y ventajas, por lo cual, se ha desarrollado un modelo de RSE por medio de la norma ISO 14001, materia fundamental de prácticas laborales, en donde se establecieron diferentes actividades, las cuales están enfocadas en fomentar la contribución de la empresa con los trabajadores y la sociedad, implementando un clima laboral sano y promoviendo el bien común, obteniendo así, una buena imagen empresarial.

RECOMENDACIONES

Recomendar a la empresa E-P EMAPA-G que todo el personal tenga conocimiento sobre la importancia de la RSE, formar a sus trabajadores mediante capacitaciones, fomentando el acceso al conocimiento y la información, es importante mencionar que un trabajador capacitado otorga mayores beneficios a la empresa como innovación, competitividad, eficiencia y productividad.

Por parte de la empresa E-P EMAPA-G debería implementar una persona capacitada o un departamento exclusivo que se encargue de llevar a cabo las prácticas de RSE, en donde se podrán incluir todas las actividades junto con la planificación de la empresa, además, de generar un presupuesto para que puedan ser cumplidas sin problema alguno y sean evaluadas constantemente.

Es importante que al aplicar las estrategias del modelo de RSE basada en la norma ISO 14001, sea acogido por parte de todos los empleados de la empresa con el fin de realizar buenas prácticas laborales, puesto que va otorgar diversos beneficios y así fortalecer relaciones con la sociedad y el medio ambiente puesto que la RSE es una inversión a largo plazo y al incluir prácticas socialmente responsables están reforzando la actividad de la misma.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *Daena*, 6.
- Aiblis, V., & Asuaga, C. (2021). GESTIÓN AMBIENTAL EN LAS. *Dialnet*, 5.
- ALIMENTOS, UNA ORGANIZACIÓN AGRÍCOLA. (2004). *Faolex*. Obtenido de LEY DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL.: <https://faolex.fao.org/docs/pdf/ecu77094>.
- Angélica Alzate, J. R. (2018). MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001:EVOLUCIÓN Y APOORTE A LA SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL. *Utem*, 3.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 3.
- Arregui Barrera, H. E., & Barros Parra, L. K. (Enero de 2019). *Repositorio*. Obtenido de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y MEDIO: <https://repositorio.unemi.edu.ec/>
- Ayala, M. (2020). *Lifeder*. Obtenido de Investigación Bibliográfica: <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Bedon Allaica, I. G. (24 de Julio de 2022). *Repositorio Digital*. Obtenido de “La responsabilidad social empresarial (RSE) y su incidencia en el clima laboral de: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11313>
- Bernal, C. A. (2006). metodología de la investigación. En C. A. Bernal, *metodología de la investigación* (pág. 56). Mexico: segunda edición.
- Bowen, H. (2 de Septiembre de 2015). Obtenido de <https://comunidadrse.com.ar/howard-bowen-el-padre-de-la-rse/>

- Brenes, Y. (13 de julio de 2021). *Principios de responsabilidad social empresarial*. Obtenido de conexion esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/iso-2600-los-7-principios-basicos-de-la-responsabilidad-social>
- Buàlba, B., Silva, A., & Arias, N. (2018). Procesamiento de la información en las investigaciones sociales. *Mestro y Sociedad*, 9.
- Caballero, E. (2014). Sistema de Gestion Ambiental. *Viabilidad e impacto de la implantación de sistemas de gestión certificado en organizaciones nacionales e internacionales*, 1.
- Camacho Villegas , N. E. (13 de Noviembre de 2014). *REPOSITORIO*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial RSE en las Pymes, Estudio en el Distrito Metropolitano de Quito: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4135>
- CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL. (2023). *atencionintegral*. Obtenido de <https://www.atencionintegral.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/Codigo-Organico-Integral-Penal>.
- CTMA. (2023). *La Certificación del Asociado Certificado en Supervisión de Transacciones*. Obtenido de <https://ctmaconsultores.com/beneficios-de-las-normas-iso/>
- Cuevas Zúñiga, I. Y., & Rocha Lona, L. S. (enero de 2016). *Universidad & Empresa*. Obtenido de Incentivos, motivaciones y beneficios de la incorporación de la gestión ambiental en las empresas: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133002.pdf>

- Díaz, C., & Rodríguez, Y. (2018). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet- BeneficiosEImpactosDeLaImplementacionDeNormasTecni-6726362%20(1).pdf
- EP-EMAPAG. (2010). *emapag*. Obtenido de CÓDIGO DE ÉTICA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA: <https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/Codigo-Etica>.
- Espinosa, O. (2020). *repository*. Obtenido de IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 14001 - 2015 Y SU IMPORTANCIA PARA UNA: <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/a233a163-4c9a-4c73-b960-ae1a9316bdbc/content>
- Fernando, C. G. (15 de Abril de 2017). *ESPACIOS* .
- Flores, M. (27 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/444/3/Antecedentes-de-la-responsabilidad-social-empresarial-una-larga-historia>
- García, E. (2010). Ventajas de la Implementacion de un Sistema de Gestión Ambiental. *tecnicaindustrial*.
- Gary, R. (2005). *Manual de Sistema de Gestión Mediambiental*. España: Española.
- La Organización Internacional de Estandarización. (2018). NORMAS ISO Y SU COBERTURA. *efit*.
- López, L. (2004). Poblacion, Muestra y Muestreo. *Scielo*, 9(8), 1.
- López, S. (2010). *Seminario para optar al título Ingeniero Comercial Mención Economía*. Obtenido de EVOLUCIÓN DE LAS: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115046/L%c3%b3pez%20C.%2c%20Sebasti%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ministerio de Defensa Nacional de Ecuador. (2021). *Defensa*. Obtenido de
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR:
[https://www.defensa.gob.ec/wp-
content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-
Ecuador_act_ene-2021](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021)
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transaccion Ecológica. (10 de septiembre de
2004). *Ambiente*. Obtenido de LEY DE GESTION AMBIENTAL,
CODIFICACION: [https://www.ambiente.gob.ec/wp-
content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL](https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL).
- Muriel, R. (2007). *Gestion Ambiental. Ideas Sostenible*, 1.
- Ñaupas, E. M. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa
y Redacción de la Tesis*. España: Bogotá.
- Ogliastri, E. (2018). *Experiencias con el método inductivo de investigación social*.
researchgate, 2.
- Pedraza, M., Zarco, A., Palmar, M., & Ramasco, J. (2014). *Investigación
Cualitativa*.
- Pérez-Ordoñez, M. d., & Mendez Morales Jonathan Morales. (2011).
Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-
09732011000100017](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732011000100017)
- Rodríguez, R. (13 de febrero de 2014). *Repositorio institucional de la Universidad
de Las Tunas* . Obtenido de GESTION AMBIENTAL DE EMPRESAS:
<http://hdl.handle.net/123456789/2278>

- Roldàn, P. (1 de Febrero de 2015). *Metodologia de investigaciòn social cuantitativa*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017
- Uribe, R., & Bejarano, A. (2009). Sistema de Gestión Ambiental. *Escuela de Administración de Negocios*, 6.
- Valle, A. (2022). La Investigación Descriptiva con Enfoque. *PUCP*, 15.
- Vayas, K. G. (14 de Abril de 2015). *Repositorio*. Obtenido de “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DEL SECTOR CURTIEMBRES DE LA ZONA DE PLANIFICACIÓN 3 DEL ECUADOR”:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5247/1/UPS-CT002754.pdf&ved=2ahUKEwjyK7C2M2IAxUaTTABHTVdDWoQFn_oECBUQAQ&usg=AOvVaw08JEVIL_ikhMRQ5a7pgBGw
- Vidal Barba, G. V. (ENERO de 2020). *REPOSITORIO* . Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7172>
- Volpentesta, J. R. (23 de Mayo de 2016).
- Zambrano , D., Pérez , J., & Perero, G. (2021). *editorialibkn*. Obtenido de EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO 14001 Y SU IMPLEMENTACIÓN EN EL ECUADOR:
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/111>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Gantt

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación la Ficha de Inscripción a la UIC																
Crear el tema y aprobar el tema																
Clase sobre el proceso de modalidad de titulación																
Corrección del tema propuesto																
Aprobación del tema por parte del director y Pares																
Elaboración de Justificación, Objetivos de la investigación, diseño y formulación de hipótesis y las variables																
Realización del Marco Teórico, científico y conceptual																
Realización del Marco Legal y Georeferencial																

Revisión y ejecución de los Tipos de Investigación.																		
Revisión y observaciones por parte del director y pares académicos																		
Capítulo I																		
Capítulo II																		
Capítulo III																		
Corrección del Borrador																		
Revisión Final																		
Presentación y aprobación de la integración curricular																		

Elaborado por: Chimbolema Erika., Rochina Lucia

Anexo 2. Presupuesto Ejecutado

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal
Laptop	2	\$ 250,00	\$ 500,00
Movilización	10	\$ 2,00	\$ 20,00
Internet	4	\$ 25,00	\$ 100,00
Alimentación	8	\$ 2,50	\$ 20,00
Carpeta	4	\$ 1,00	\$ 4,00
Esferos	6	\$ 0,50	\$ 3,00
Impresiones	20	\$ 0,05	\$ 1,00
Folletos	3	\$ 6,00	\$ 18,00
CD	2	\$ 1,50	\$ 3,00
Total			\$ 669,00

Elaborado por: Chimbolema Erika., Rochina Lucia

Anexo 3. Carta de aceptación de la empresa



OF-N° 140-GER-E. P EMAPA-G
Guaranda, 3 de septiembre 2024

ASUNTO. - Carta de Aceptación.

Señoritas:
Erika Chimbolema Chimbo
Lucía Rochina Tandapilco
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.
Presente. -

De mi consideración:

A nombre de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, permítanme expresarle un afectuoso saludo.

- ✓ El motivo del presente es el de aprobar vuestro pedido realizado mediante oficio sin número de fecha 29 de agosto de 2024 y conceder la autorización para que se realice el Trabajo de Investigación en nuestra entidad, en la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática.

Auguro éxitos en su desempeño en nuestra entidad que les acoge con afecto, aspirando sea un excelente trabajo, cuya obligación será dejar un ejemplar de dicho documento que quedará para beneficio de nuestra Empresa.

Con sentimiento de alta consideración y estima.

Atentamente,


Ing. Luis Fernando Rea Hinojosa
GERENTE GENERAL DE LA E-P. EMAPA-G



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista dirigida al gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda "E-P EMAPA-G"

OBJETIVO: Recopilar información de la empresa para la realización del proyecto de investigación.

1.- La empresa identifica y mide el impacto ambiental de sus operaciones?

Es posible que no cuente con un sistema integral de medición, lo que dificulta identificar y gestionar todos los impactos ambientales de manera efectiva.

2.- Cree que la aplicación de la responsabilidad social empresarial se puede convertir en beneficios económicos que impulsen proyectos sociales o comunitarios?

Sí, la aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE) puede generar beneficios económicos al mejorar la reputación de la empresa, aumentar la lealtad de los clientes y optimizar los procesos internos.

3.- ¿Cree que la implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial puede impulsar el desarrollo y la competitividad de la empresa?

Si, la implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) puede ser muy beneficiosa, puede mejorar la eficiencia en el uso de recursos hídricos, reducir los desperdicios y promover la sostenibilidad ambiental.

4.- Considera que un modelo de responsabilidad social empresarial debe integrar aspectos sociales, ecológicos y económicos para ser efectivo?

Si, estos tres componentes son esenciales para garantizar que la empresa no busque solo beneficios financieros, sino que también promueve el bienestar social

5.- ¿Cree que la organización tiene la responsabilidad de gestionar y reducir su impacto ambiental?

Si, la empresa tiene la responsabilidad de realizar con el fin de mejorar su eficiencia y la reputación positiva.

6.- ¿Considera que la empresa debería implementar planes de remediación ambiental para mitigar posibles daños ecológicos?

Si, porque ayuda a restaurar y proteger los ecosistemas, asegurando que las fuentes de agua sigan siendo sostenibles y seguras para el consumo humano.

7.- ¿Considera que la empresa debería invertir en la implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial?

Si, aplicar un modelo de RSE permitiría a la empresa no solo cumplir con su compromiso social y ambiental, sino también la educación sobre el uso responsable del agua.

8.- ¿Cree que es fundamental contar con herramientas de evaluación para garantizar el éxito de la empresa?

Si, al contar con evaluaciones periódicas, la empresa puede tomar decisiones informadas para mejorar los servicios y aumentar la satisfacción del cliente

9.- ¿Cree que la adopción de la norma ISO 14001 podría ser beneficiosa para que la empresa cumpla con las regulaciones ambientales tanto locales como internacionales?

Si, actualmente no contamos con especialistas y sería muy importante ya que nos ayudaría al manejo eficiente de los recursos hídricos.

10.- ¿La empresa dispone de manuales de responsabilidades y programas específicos para cumplir con sus objetivos ambientales?

La empresa no cuenta con manuales de responsabilidades lo que dificulta la implementación efectiva y el seguimiento de los compromisos ambientales.

Anexo 6. Fotografías

Encuesta al gerente general de la empresa



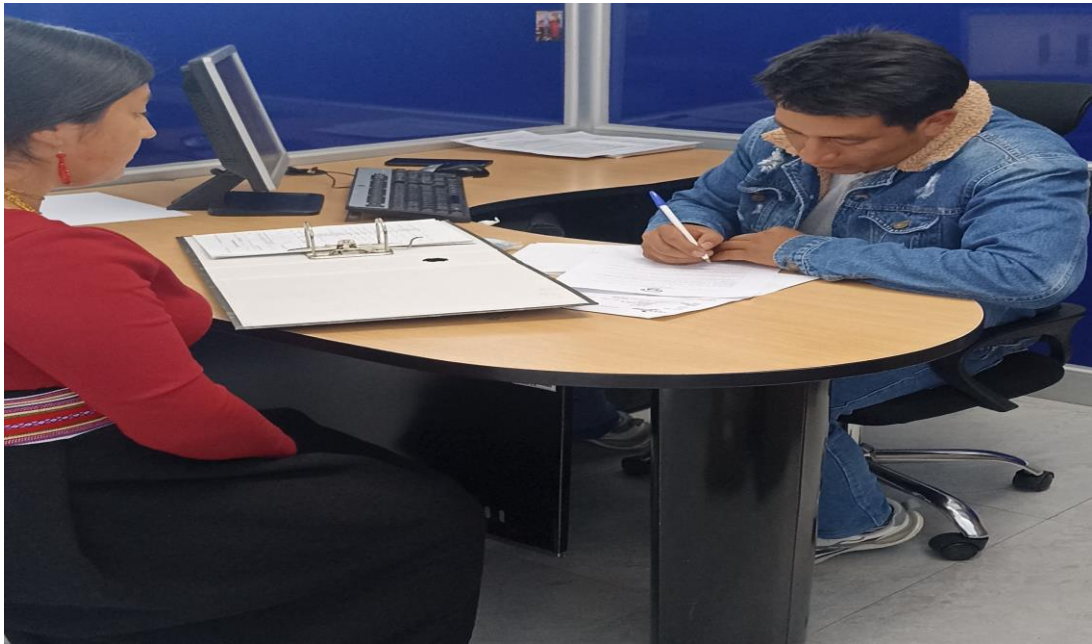
Encuesta al departamento de talento humano



Encuesta a la secretaria de la empresa



Encuesta al técnico de la empresa




Anexo 7. SRI de la empresa

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G		Número RUC 0260020440001	
Representante legal • REA HINOJOSA LUIS FERNANDO			
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL		
Fecha de registro 29/03/2011	Fecha de actualización 09/06/2023	Inicio de actividades 24/08/2010	
Fecha de constitución 24/08/2010	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 5 / BOLIVAR / GUARANDA		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: BOLIVAR Cantón: GUARANDA Parroquia: GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA Dirección Calle: AVENIDA GUAYAQUIL Número: S/N Intersección: Y CALLE ABRAHAN ERAZO Referencia: JUNTO AL EDIFICIO DE LA COOPERACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL			
Medios de contacto Teléfono trabajo: 032550537			
Actividades económicas • C11040201 - PRODUCCIÓN DE AGUAS MINERALES NATURALES Y OTRAS AGUAS EMBOTELLADAS. • O84129101 - ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.			
Establecimientos			
Abiertos 2		Cerrados 0	
Obligaciones tributarias • 2011 - DECLARACION DE IVA • 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE • ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA			

Razón Social
E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
GUARANDA E-P EMAPA-G

Número RUC
0260020440001

• ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO

 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra






Código de verificación: RCR1724857988743755
Fecha y hora de emisión: 28 de agosto de 2024 10:13
Dirección IP: 181.196.190.93

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

8 % Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
45 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

