UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICUALAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPAG-EP, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2025"

AUTORES:

HEIDY LISBETH GUEVARA CAPUZ
ANDERSON ANDRES URRUTIA SAA

DIRECTOR	**PARES ACADÉMICOS**
Econ. Rene Mesías Villacrés Borja	Dr. Luis Ricardo Villacis Monar
	Ing. Oscar Fabricio Navarrete López

GUARANDA – ECUADOR

2026

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPAG-EP, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2025"

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios por permitirme culminar una de las etapas más importantes en mi vida, agradezco a mis padres por su amor, apoyo incondicional y por todo el esfuerzo y sacrificio que hicieron para tener todas las herramientas necesarias durante mi formación académica.

Así mismo, mi más sincero agradecimiento nuestro director Econ. Rene Mesías Villacrés Borja, a nuestros pares académicos Dr. Luis Ricardo Villacis Monar e Ing. Oscar Fabricio Navarrete López y sobre todo a nuestra querida directora de tesis Ing. Gina Alarcón por toda su ayuda, apoyo, paciencia y por cada palabra de aliento.

Por último, mi más profundo y eterno agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar por brindarme la oportunidad de ser parte de esta respetable institución, a mis queridos docentes, quienes, con su apoyo, sus consejos y sobre todo con sus conocimientos han sabido sacar lo mejor de cada uno como estudiantes.

Heidy Lisbeth Guevara Capuz

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para poder culminar esta etapa importante de mi formación académica, como no a mi familia cuyo amor, motivación y apoyo incondicional constante durante todo el proceso, siendo su acompañamiento y paciencia fundamentales para alcanzar este logro académico.

De manera especial, mi más sincero agradecimiento a nuestro director Econ. Rene Mesías Villacrés Borja, a nuestros pares académicos Dr. Luis Ricardo Villacis Monar e Ing. Oscar Fabricio Navarrete López y nuestra directora de tesis Ing. Gina Alarcón por su invaluable guía, paciencia y su valioso apoyo constante contribuyeron al desarrollo del presente proyecto de investigación.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar que me acogió durante mi proceso de formación, así mismo a mis docentes, por sus conocimientos, orientación y apoyo constante.

Anderson Andrés Urrutia Saa

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico primero a Dios, él ha sido mi refugio en mis noches de soledad y ansiedad, toda gloria y honra sea para él, Así mismo, con mucho amor se lo dedico a mis padres José Gualberto Guevara Naranjo y Mercedes Bereniza Capuz Toalombo porque nada de esto hubiera sido posible sin su apoyo incondicional y todo el sacrificio que hicieron junto conmigo durante todo este proceso y poder cumplir esta meta, sobre todo porque creyeron en mí desde el primer día y depositaron toda su confianza a pesar de la distancia. También se lo dedico a una personita especial que ha sido mi motor y mi motivación para no darme por vencida, que con sus besos y abrazos sinceros hacían que mis momentos lejos de casa valgan la pena, para mi sobrina, mi muñeca hermosa. Por último, se lo dedico a una de las mejores amistades que Dios puso en mi camino y que no deseo perder nunca Andrea Paredes, ella ha sido esa persona incondicional e importante en todo este proceso, ha sabido ayudarme, aconsejarme y ha estado para mí en mis días buenos y en mis días más vulnerables.

Con todo el amor

Heidy Lisbeth Guevara Capuz

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado primeramente a Dios por brindarme la vida y fortaleza necesaria para superar cada desafío, de manera especial. dedico este trabajo a mis padres Olfa Ligia Saa Montero y Ángel Elías Urrutia Valverde, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación, fueron pilares fundamentales para mantenerme firme en mis objetivos y alcanzar este logro personal y profesional.

Asimismo, dedico esta tesis a mis tías Marcela Urrutia y Ana Urrutia, por su cariño, respaldo sincero y palabras de aliento en momentos más difíciles, su apoyo emocional y motivación constante para no rendirme y continuar adelante hasta la culminación de este trabajo de investigación.

Con todo el amor

Anderson Andrés Urrutia Saa

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Econ. Villacrés Borja René Mesías, Dr. Luis Ricardo Villacis Monar, e Ing. Oscar Fabricio Navarrete López, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación **"La Responsabilidad Social de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP, de la Ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, Año 2025"** desarrollado por la señorita **Heidy Lisbeth Guevara Capuz y el señor Anderson Andres Urrutia Saa**.

CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Econ. Villacrés Borja René Mesías
Director

Dr. Luis Ricardo Villacis Monar
Par Académico

Ing. Oscar Fabricio Navarrete López
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros **Guevara capuz Heidy Lisbeth y Urrutia Saa Anderson Andres** portadores de la Cédula de Identidad No 0957848690 y 0202459673 en calidad de autor/res y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
La Responsabilidad Social de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP, de la Ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, Año 2025, 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 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.

Nombre del autor 1
Guevara Capuz Heidy Lisbeth

Nombre del autor 2
Urrutia Saa Anderson Andres

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II

AGRADECIMIENTO III

DEDICATORIA IV

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN V

DERECHOS DE AUTOR VI

ÍNDICE DE CONTENIDO VII

ÍNDICE DE TABLAS XII

ÍNDICE DE FIGURAS XV

ÍNDICE DE ANEXOS XVII

INTRODUCCIÓN 1

RESÚMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I 5

1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5

1.1. Descripción del Problema 5

1.2. Formulación del Problema 8

1.3. Preguntas de Investigación 8

1.4. Justificación 8

1.5. Objetivos: General y Específicos 10

1.5.1. Objetivo General 10

1.5.2. Objetivos Específicos 11

1.6. Variables 11

1.6.1. Operacionalización de Variables 11

1.7. Idea a Defender 14

CAPÍTULO II 15

2. MARCO TEÓRICO 15

2.1. Antecedentes 15

2.2. Marco Científico 20

2.2.1. Reseña histórica de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado "EMAPAG-EP" de la ciudad Guaranda 20

2.2.2. Responsabilidad Social 28

2.2.3. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 28

2.2.4. Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 28

2.2.5. Teorías y enfoques de la Responsabilidad Social Corporativa 28

2.2.6. Componentes de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). . 30

2.2.7. Ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa 31

2.2.8. Norma ISO 26000 32

***2.2.9.* Importancia de la ISO 26000 ..... 34**

2.2.10. Contenido de la ISO 26000 35

2.2.11. Modelo de la Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social 35

2.2.12. Principios de la Norma ISO 26000 y la RSE 36

2.2.13. Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 y la RSE 39

2.3. Marco Conceptual 48

2.4. Marco Legal 50

2.4.1. Constitución de la República (2008) 50

2.4.2. Ley Orgánica de Empresas Públicas (2009) 52

2.4.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) 52

2.4.4. Ley Orgánica de Recurso Hídricos, usos y Aprovechamiento del Agua (2014) **53**

2.4.5. Código Orgánico del Ambiente (COA) **54**

2.4.6. Ley Orgánica de Participación Ciudadana **55**

2.4.7. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) **56**

2.5. Georreferencial **58**

CAPÍTULO III **59**

3. METODOLOGÍA **59**

3.1. Tipos de Investigación **59**

3.1.1. Investigación Descriptiva **59**

3.1.2. Investigación Documental **60**

3.1.3. Investigación de Campo **60**

3.2. Enfoque de la Investigación **60**

3.2.1. Enfoque Mixto **61**

3.3. Métodos de Investigación **61**

3.3.1. Método Inductivo **61**

3.3.2. Método Deductivo **61**

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos **62**

3.4.1. La encuesta **62**

3.4.2. La entrevista **62**

3.4.3. Revisión documental **62**

3.5. Universo, Población y Muestra **63**

3.5.1. Universo **63**

3.5.2. Población **63**

3.5.3. Muestra 63

3.6. Procesamiento de la Información 64

CAPÍTULO IV 65

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 65

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 65

4.2. Resultados de la entrevista 92

4.3. Interpretación general de la entrevista aplicada 121

4.4. Discusión de resultados 128

CAPÍTULO V 130

5. PROPUESTA 130

Tema 130

Antecedentes 130

Objetivos 132

Objetivo general 132

Objetivos específicos 132

Justificación 132

Estructura de la Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social 134

Desarrollo del Modelo de Responsabilidad Social basado en la Norma ISO 26000 137

1. Gobernanza de la organización 137

2. Derechos humanos 143

3. Prácticas laborales 148

4. Medio ambiente 155

5. Prácticas justas de operación 162

6. Asuntos de consumidores 168

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad 176

CONCLUSIONES 183

RECOMENDACIONES 184

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 185

ANEXOS 196

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable independiente: Responsabilidad Social 12
Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente: EMAPAG-EP 13
Tabla 3. Principales enfoques y teorías de Responsabilidad Social Corporativa 29
Tabla 4. Componentes de la RSC 30
Tabla 5. Ámbitos de la RSC 31
Tabla 6. Tipo de usuario 65
Tabla 7. Tiempo como usuario de EMAPAG-EP 66
Tabla 8. Se ha presentado cortes de agua continuamente 67
Tabla 9. Duración de los cortes de agua 68
Tabla 10. Información anticipada por EMAPAG-EP de cortes programados 69
Tabla 11. Medios por lo que recibe notificaciones de cortes de agua 70
Tabla 12. Observación de cambios negativo en la calidad del agua 71
Tabla 13. Observación de cambios 72
Tabla 14. Frecuencia de presentación de problemas en la calidad de agua 73
Tabla 15. Presentación de recalamos por problemas con el servicio de agua potable 74
Tabla 16. ¿En qué tiempo dan solución a los reclamos? 75
Tabla 17. Participación en campañas sobre el uso responsable del agua 76
Tabla 18. Medio para recibir información o participación de alguna campaña 77
Tabla 19. Importancia que EMAPAG-EP realice campañas sobre el uso responsable del agua 78
Tabla 20. Funcionamiento adecuado del sistema de alcantarillado 79
Tabla 21. Frecuencia de problemas con el alcantarillado 80
Tabla 22. En su zona EMAPAG-EP realiza trabajos de mantenimiento del alcantarillado sanitario 81
Tabla 23. Presentación de reclamos por problemas relacionado con el servicio de alcantarillado 82
Tabla 24. Solución a problemas presentados 83
Tabla 25. Consideración sobre la atención del personal de EMAPAG-EC 84

Tabla 26. Los trabajadores de EMAPAG-EP muestran disposición para ayudar y resolver sus inquietudes 85
Tabla 27. Información brindada por parte del personal de EMAPAG-EP es clara y comprensible 86
Tabla 28. Consideración sobre el tiempo de espera a respuestas adecuado..... 87
Tabla 29. Tiempo adecuado para recibir una respuesta por parte de la empresa..... 88
Tabla 30. Importancia que EMAPAG-EP tenga programas sociales y ambientales que involucre a los usuarios..... 89
Tabla 31. Importancia de algunos temas a tratar en EMAPAG-EP con los usuarios 90
Tabla 32. Considera que la empresa contribuye al desarrollo de Guaranda 91
Tabla 33. Resultados de las entrevistas 1. 92
Tabla 34. Resultados de las entrevistas 2 106
Tabla 35. Matriz de Acción en la Gobernanza de la organización 138
Tabla 36. Ficha de Evaluación de la Materia Gobernanza de la organización (Obj:01) 140
Tabla 37. Ficha de Evaluación de la Materia Gobernanza de la organización (Obj:02) 141
Tabla 38. Ficha de Evaluación de la Materia Gobernanza de la organización (Obj:03) 142
Tabla 39. Matriz de Acción en Derechos humanos 144
Tabla 40. Ficha de Evaluación de la Materia Derechos Humanos (Obj:01)..... 145
Tabla 41. Ficha de Evaluación de la Materia Derechos Humanos (Obj:02)..... 146
Tabla 42. Ficha de Evaluación de la Materia Derechos Humanos (Obj:03)..... 147
Tabla 43. Matriz de Acción en Prácticas laborales 149
Tabla 44. Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas Laborales (Obj:01) 151
Tabla 45. Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas Laborales (Obj:02) 152
Tabla 46. Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas Laborales (Obj:03) 153
Tabla 47. Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas Laborales (Obj:04) 154
Tabla 48. Matriz de Acción en Medio ambiente..... 156
Tabla 49. Ficha de Evaluación de la Materia Medio Ambiente (Obj:01) 158

Tabla 50. Ficha de Evaluación de la Materia Medio Ambiente (Obj:02) 159
Tabla 51. Ficha de Evaluación de la Materia Medio Ambiente (Obj:03) 160
Tabla 52. Ficha de Evaluación de la Materia Medio Ambiente (Obj:04) 161
Tabla 53. Matriz de Acción en Prácticas justas de operación 163
Tabla 54. Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas justas de operación (Obj:01) 165
Tabla 55. Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas justas de operación (Obj:02) 166
Tabla 56. Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas justas de operación (Obj:03) 167
Tabla 57. Matriz de Acción en Asuntos de consumidores 169
Tabla 58. Ficha de Evaluación de la Materia Asunto de Consumidores (Obj:01) ... 172
Tabla 59. Ficha de Evaluación de la Materia Asunto de Consumidores (Obj:02) ... 173
Tabla 60. Ficha de Evaluación de la Materia Asunto de Consumidores (Obj:03) ... 174
Tabla 61. Ficha de Evaluación de la Materia Asunto de Consumidores (Obj:04) ... 175
Tabla 62. Matriz de Acción en Participación activa y desarrollo de la comunidad . 177
Tabla 63. Ficha de Evaluación de la Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad (obj:01) 179
Tabla 64. Ficha de Evaluación de la Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad (obj:02) 180
Tabla 65. Ficha de Evaluación de la Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad (obj:03) 181
Tabla 66. Ficha de Evaluación de la Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad (obj:04) 182
Tabla 67. Cronograma de Gantt 197
Tabla 68. Presupuesto ejecutado 200

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edificio de EMAPAG-EP de Guaranda 20
Figura 2. Planta de tratamiento de Chaquishca 23
Figura 3. Organigrama Estructural de EMAPAG-EP 27
Figura 4. Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social 33
Figura 5. Estructura de la Norma ISO 26000 47
Figura 6. Referencia geográfica de la Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de la ciudad Guaranda 58
Figura 7. Edificio de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda 58
Figura 8. Tipo de usuario 65
Figura 9. Tiempo como usuario de EMAPAG-EP 66
Figura 10. Se ha presentado cortes de agua continuamente 67
Figura 11. Duración de los cortes de agua 68
Figura 12. Información anticipada por EMAPAG-EP de cortes programados 69
Figura 13. Medios por lo que recibe notificaciones de cortes de agua 70
Figura 14. Observación de cambios negativo en la calidad del agua 71
Figura 15. Observación de cambios 72
Figura 16. Frecuencia de presentación de problemas en la calidad de agua 73
Figura 17. Presentación de recalamos por problemas con el servicio de agua potable 74
Figura 18. ¿En qué tiempo dan solución a los reclamos? 75
Figura 19. Participación en campañas sobre el uso responsable del agua 76
Figura 20. Medio para recibir información o participación de alguna campaña 77
Figura 21. Importancia que EMAPAG-EP realice campañas sobre el uso responsable del agua 78
Figura 22. Funcionamiento adecuado del sistema de alcantarillado 79
Figura 23. Frecuencia de problemas con el alcantarillado 80
Figura 24. En su zona EMAPAG-EP realiza trabajos de mantenimiento del alcantarillado sanitario 81

Figura 25. Presentación de reclamos por problemas relacionado con el servicio de alcantarillado 82
Figura 26. Solución a problemas presentados 83
Figura 27. Consideración sobre la atención del personal de EMAPAG-EC 84
Figura 28. Los trabajadores de EMAPAG-EP muestran disposición para ayudar y resolver sus inquietudes 85
Figura 29. Información brindada por parte del personal de EMAPAG-EP es clara y comprensible 86
Figura 30. Consideración sobre el tiempo de espera a respuestas adecuado 87
Figura 31. Tiempo adecuado para recibir una respuesta por parte de la empresa 88
Figura 32. Importancia que EMAPAG-EP tenga programas sociales y ambientales que involucre a los usuarios 89
Figura 33. Importancia de algunos temas a tratar en EMAPAG-EP con los usuarios 90
Figura 34. Considera que la empresa contribuye al desarrollo de Guaranda 91
Figura 35. Esquema del modelo de RS bajo la Norma ISO 26000 para EP-EMAPAG 133

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo a. Cronograma de Gantt 197

Anexo b. Presupuesto Ejecutado 200

Anexo c. Instrumentos de Recopilación de Datos 201

Anexo d. Carta de Aceptación 215

Anexo e. Fotografías Investigación de Campo 216

Anexo f. Certificado Compilatio Magister 219

Anexo g. Captura del Compilatio Magister 220

Anexo h. Matriz del Componente Metodológico 221

Anexo i. Matriz del Marco Conceptual – Marco Científico 222

Anexo j. Matriz de Análisis y Discusión de Resultados 223

Anexo k. Matriz de Fuentes Consultadas 224

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social se ha convertido en un factor determinante para el desarrollo sostenible de las empresas en el siglo XXI, es por esto que, representan una herramienta esencial para garantizar la sostenibilidad operativa y el cumplimiento estándar ambiental, ya que la implementación de estas prácticas no solo refleja el compromiso ético de las empresas con su entorno, sino también la capacidad de adaptarse a las crecientes demandas.

Integrar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y principios éticos en los equipos no solo mejora la salud mental y el compromiso organizacional, sino que también promueve la cohesión y el bienestar en grupos con una variedad de edades (Carrillo , Urrea, Ramirez, & Verdugo, 2022).

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda (EMAPAG-EP), como entidad encargada de la gestión del agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental, cumple una función esencial para la salud pública y la calidad de vida de la población. No obstante, el ejercicio de estas actividades genera impactos sociales y ambientales que requieren ser gestionados de manera responsable, planificada y sostenible, lo que hace indispensable evaluar cómo la Responsabilidad Social es incorporada dentro de su gestión institucional.

Desde un enfoque metodológico descriptivo y mixto, la investigación integra el análisis teórico con el trabajo de campo, permitiendo sustentar de manera argumentativa la importancia de incorporar la Responsabilidad Social como un eje transversal en la gestión de las empresas públicas. De esta manera, el estudio no solo aporta al análisis académico, sino que presenta acciones concretas que pueden servir como guía para la mejora continua de la gestión institucional y el fortalecimiento del compromiso social y ambiental de la empresa.

Conforme al diagnóstico realizado por medio de las encuestas a los usuarios y las entrevistas a los directores de cada departamento de la empresa, se pudo evidenciar la necesidad que tiene la empresa de fortalecer sus prácticas de Responsabilidad Social,

especialmente en aspectos relevantes como la gestión ambiental, la relación con la comunidad, la transparencia institucional y las prácticas laborales.

Los resultados demuestran que, incluso si la institución cumple con su función operativa, aún existen oportunidades de mejora que pueden abordarse mediante acciones estructuradas, en consonancia con Modelos reconocidos de Responsabilidad Social

En respuesta a esta realidad, la presente investigación defiende la idea de desarrollar un Modelo de Responsabilidad Social, basada en la Norma ISO 26000, constituye una alternativa viable para fortalecer la gestión institucional de la EMAPAG-EP, lo que permitirá orientar la toma de decisiones, minimizar los impactos sociales y ambientales derivados de la prestación del servicio y fortalecer la relación entre la empresa y la población del cantón Guaranda, garantizando la sostenibilidad de su gestión en el tiempo.

RESÚMEN

El presente proyecto de investigación analizó como la Responsabilidad Social puede fortalecer la gestión ambiental y social de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda “EMAPAG-EP” y facilitar el cumplimiento de los requisitos normativos y contribuir la sostenibilidad operativa, la problemática existente en la empresa, donde la falta de programas de educación ambiental, sistema de alcantarillado e integración con la comunidad. Se aplicó diferentes tipos de investigación, enfoque y métodos, se recopilaron datos mediante encuestas, entrevistas, las cuales nos permitieron identificar el nivel de cumplimiento y percepción, los resultados obtenidos evidenciaron que proponer y desarrollar un Modelo Responsabilidad Social contribuye a fortalecer la gestión ambiental de manera más eficiente, fomenta una mayor conciencia ambiental entre los colaboradores y favorece la relación de la organización con la comunidad. Asimismo, se destaca la necesidad de desarrollar un Modelo que complemente la Responsabilidad Social Empresarial en el sistema ambiental y social, en este caso basado en la Norma ISO 26000 como mejora continua, ya que garantiza una base técnica y estructurada para la toma de decisiones como también para la implementación progresiva de prácticas socialmente responsables que contribuyan al bienestar de la comunidad y la mejora de la gestión interna de la empresa.

Palabras clave: Responsabilidad Social, Responsabilidad Social Empresarial, Norma ISO 26000, Educación Ambiental, Sostenibilidad Operativa.

ABSTRACT

This research project analyzed how Corporate Social Responsibility (CSR) can strengthen the environmental and social management of the Guaranda Municipal Water and Sewerage Company (EMAPAG-EP), facilitating compliance with regulatory requirements and contributing to operational sustainability. The project also examined existing problems within the company, including a lack of environmental education programs, a deficient sewerage system, and insufficient community integration. Different research approaches and methods were employed, and data was collected through surveys and interviews. These methods allowed for the identification of the level of compliance and perceptions. The results demonstrated that proposing and developing a CSR model contributes to strengthening environmental management more efficiently, fosters greater environmental awareness among employees, and improves the organization's relationship with the community. Furthermore, the need to develop a model that complements Corporate Social Responsibility in the environmental and social system is highlighted, in this case based on the ISO 26000 standard as continuous improvement, since it guarantees a technical and structured basis for decision-making as well as for the progressive implementation of socially responsible practices that contribute to the well-being of the community and the improvement of the company's internal management.

Keywords: Social Responsibility, Corporate Social Responsibility, ISO 26000 Standard, Enviromental Education, Operational Sustainability.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del Problema

La Responsabilidad Social es un tema de relevancia dentro de la gestión de las empresas y al evitar adaptarse a una gestión sostenible, están desaprovechando la oportunidad de contribuir al mejoramiento de varios sectores y al mismo tiempo de beneficiarse.

Es por esto que la OIT, Organización Internacional de Trabajo (2010), define a la RSE como la manera en que:

> Las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la ley. (pág. 1)

La creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de acuerdo a su Ordenanza de Creación (2008a) manifiesta que:

> La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, fue creada mediante ordenanza del 25 de diciembre del 2002 y reformada mediante la Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, publicada en el Registro Oficial número 433 del 25 de septiembre del 2008. (pág. 1)

De la misma manera se presenta los servicios que brinda la empresa de acuerdo su Ordenanza de Creación (2008b) en la que se afirma que:

> La empresa está autorizada a la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental, incluyendo la construcción y mantenimiento de la infraestructura, fijación de las tarifas, la supervisión y vigilancia, basados en los principios de universalidad de los servicios, calidad, eficiencia y eficacia en su gestión, estas actividades se relacionan con el cumplimiento de los principios generales de responsabilidad social empresarial cuyos fundamentos se basan en el cumplimiento de los objetivos específicos:
> Servicio de agua potable, que comprende:

a) Sistema de producción: Captación, reserva y conducción de agua cruda, tratamiento y conducción de agua tratada.
b) Sistema de distribución: Almacenamiento, redes de distribución y proceso de tratamiento de agua, mismos que se regularan mediante reglamento interno expedido por la EMAPAG y,
c) Dispositivos de entrega al usuario, conexiones domiciliaras, considerando mención, pileta pública, unidad sanitaria y otros.

Servicio de alcantarillado sanitario y pluvial, que comprende:

a) Sistema de recolección, conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores
b) Sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas; y,
c) Sistema de recolección y disposición de aguas lluvias.

Acciones de protección del medio ambiente vinculadas a los proyectos que ejecuta la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, apoyándose inclusive al Concejo Municipal en la regeneración.

Además, la protección de inundaciones y la prevención de riesgos naturales incluyendo capacitación, participación y educación en general de la población beneficiada. (págs. 2-3)

Por otra parte, las acciones de responsabilidad social que tiene la empresa se encuentran en el Estatuto Orgánico (2008), en el que se estipula que:

> La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda "EMAPAG-EP", aplica diversas acciones de responsabilidad social que fortalecen su compromiso con la comunidad y transparencia institucional, que se encuentra en el Capítulo II, art 12:
>
> - Alcanzar la continuidad del servicio que permita elevar el nivel de vida de los habitantes de la ciudad de Guaranda, a través de la optimización del funcionamiento de la red de distribución, controlando fugas físicas, comerciales, y operacionales. (pág. 4)
> - Mantener la calidad del agua que se abastece a la ciudad, para precautelar la salud de los habitantes mediante control continuo de las características físicas, químicas y bacteriológicas, así como de un control de calidad del tratamiento. (pág. 4)
> - Concienciar a la gente sobre el buen uso del agua, con el fin de evitar el uso indiscriminado del líquido vital y al mismo tiempo indicar el ahorro significativo para el cliente, mediante una difusión clara y oportuna a través de los medios de comunicación y campañas de promoción para el efecto. (pág. 4)
> - Disponer de talento humano preparado, técnico, proactivo con iniciativa y con predisposición al cambio, que garantice el óptimo funcionamiento de los procesos productivos y de atención al cliente de esta empresa a través de un proceso adecuado de selección de personal. (pág. 4)

- Alcanzar un servicio de alcantarillado sanitario que involucra un sistema de tratamiento, sistema de recolección, conexiones domiciliarias y disposición de las aguas servidas. (pág. 4)

Adicionalmente, la limitada inversión en programas socioambientales, no permite un desarrollo y cumplimiento completo en la gestión de su impacto en la sociedad y el medio ambiente partiendo más allá del cumplimiento de la ley de bienestar social, con el cuidado del ambiente, el desarrollo de la sociedad, los beneficios justos de condiciones laborales con la adopción de prácticas en sus operaciones.

En este contexto, resulta necesario analizar la situación actual de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de la ciudad Guaranda para desarrollar un Modelo de Responsabilidad Social que sea factible como sostenible que fortalezcan la relación de la empresa con la sociedad y medio ambiente.

Con ello no solo se busca un acceso equitativo al agua potable y saneamiento, sino también consolidar un modelo de gestión sostenible que convierta a la empresa como un referente clave en el desarrollo social, económico y ambiental.

1.2.Formulación del Problema

¿Cómo incide el Modelo basado en la Norma ISO 26000 en el cumplimiento de la Responsabilidad Social de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de la ciudad Guaranda?

1.3.Preguntas de Investigación

Pregunta 1.- ¿Existen Modelos de Responsabilidad Social Empresarial para empresas públicas?

Pregunta 2.- ¿Cuál es la situación actual referente a la Responsabilidad Social en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado "EMAPAG-EP" de la ciudad Guaranda?

Pregunta 3.- ¿Cuáles son los ámbitos de la Responsabilidad Social de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado "EMAPAG-EP" de la ciudad Guaranda?

Pregunta 4.- ¿El Modelo RSE basado en la Norma ISO 26000 es el apropiado para la institución?

1.4.Justificación

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPAG-EP) ubicada en la ciudad de Guaranda, es una institución pública importante para el progreso sanitario y social del área, debido a que tiene la responsabilidad de captar, potabilizar y distribuir agua, así como gestionar el sistema de alcantarillado. Su trabajo tiene un impacto directo en la salud pública, la calidad de vida y la sostenibilidad del medio ambiente en el cantón, por eso, es importante consolidar su gestión con instrumentos técnicos actuales en un escenario donde las demandas de los ciudadanos son cada vez más altas en lo que respecta a responsabilidad ambiental, transparencia y eficacia.

Guaranda y sus alrededores se distinguen por su abundancia de agua y ecosistemas vulnerables; por lo tanto, necesita una gestión responsable del recurso hídrico para asegurar su disponibilidad a las generaciones presentes y futuras. En este contexto, desarrollar un Modelo que se sustenta en la Norma ISO 26000 es una opción estratégica para incorporar principios de sostenibilidad en la gestión institucional, proporcionando lineamientos que orientan a las organizaciones en la integración de prácticas

responsables en sus procesos y en la toma de decisiones, considerando sus materias fundamentales como la gobernanza organizacional, el respeto a los derechos humanos, las prácticas laborales justas, la protección del medio ambiente, las prácticas justas de operación, los asuntos relacionados con los consumidores y la participación activa en el desarrollo de la comunidad.

La relevancia de esta investigación se sustenta en la necesidad de que EMAPAG-EP, además de cumplir con sus funciones operativas, también incorpore aspectos socioambientales dentro de su planificación estratégica. En este contexto, se propone el desarrollo de un Modelo basado en la Norma ISO 26000, el cual permitirá evaluar el desempeño institucional e identificar las oportunidades de mejora en ámbitos como los derechos humanos, la gestión ambiental, la atención al cliente, la participación comunitaria y las prácticas laborales, sirviendo como sustento para la implementación de actividades de mejora orientadas al fortalecimiento de una empresa sostenible en sus diferentes dimensiones.

Los principales beneficiarios de esta investigación son los directivos y empleados de la empresa ya que fortalece la gestión interna y promueve una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la responsabilidad. Para la dirección, este Modelo permite optimizar las decisiones mediante directrices claras centradas en el desarrollo sostenible, la responsabilidad y la gestión eficiente de los recursos, contribuyendo así a la simplificación de los procesos organizacionales y el aumento de la credibilidad de la empresa. Los empleados, por su parte, se beneficiarán de un mejor ambiente laboral, con mayor reconocimiento de sus derechos, más oportunidades de formación y una participación activa en la gestión de la empresa, lo que reforzará su compromiso, motivación y sentido de pertenencia

Así mismo, los usuarios y proveedores se beneficiaran de manera indirecta con este Modelo al mejorar la calidad del servicio y fortalecer las relaciones externas de la empresa, es decir, los usuarios en este caso tendrán una atención más eficiente, transparente y oportuna, así como servicios que respondan de mejor manera a sus necesidades, lo que incrementará su nivel de satisfacción y confianza en la institución,

así como también, se promoverán prácticas responsables en el uso de los recursos naturales, especialmente el agua, generando un impacto positivo en el entorno ambiental. Por otro lado, los proveedores se beneficiarán de procesos de contratación transparentes, equitativos y éticos, lo que fomentará relaciones comerciales justas y sostenibles.

En otras localidades del país, las empresas públicas de agua han implementado Modelos centrados en la sostenibilidad social, permitiendo que mejoren su eficiencia operativa, disminuyan sus efectos sobre el medioambiente y estrechen relaciones con la comunidad, lo que permite evidenciar que la introducción de normas internacionales en la administración pública a nivel local es factible y produce resultados beneficiosos.

Por lo tanto, dada su importancia institucional, social y ambiental, el desarrollo de un Modelo de Responsabilidad Social para la empresa EMAPAG-EP se justifica según la Norma ISO 26000, ya que este Modelo constituirá una herramienta estratégica que permitirá el diagnóstico y la orientación de la gestión institucional de acuerdo con las 7 materias de Responsabilidad Social, facilitando la identificación de oportunidades de mejora continua en los procesos organizativos y las decisiones de acuerdo con los estándares internacionales, lo que contribuye al fortalecimiento general de la empresa.

1.5.Objetivos: General y Específicos

1.5.1. Objetivo General

Desarrollar el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial basado en la Norma ISO 26000 para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG-EP, de la ciudad Guaranda, Provincia de Bolívar, año 2025.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de Guaranda.
- Analizar la situación actual de Responsabilidad Social en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de Guaranda.
- Elaborar la propuesta en base al Modelo de Responsabilidad Social de acuerdo a la Norma ISO 26000 en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de Guaranda.

1.6.Variables

Independiente: La Responsabilidad Social.

Dependiente: Gestión Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP.

1.6.1. Operacionalización de Variables

La operacionalización de variables constituye una etapa fundamental dentro de la investigación, porque nos permite transformar conceptos teóricos en elementos observables y medibles. A través de este proceso se desagregan las variables en dimensiones e indicadores que facilitan el análisis y evaluación dentro del estudio, así mismo, posibilita establecer con claridad los aspectos que serán medidos mediante los instrumentos de recolección de datos, garantizando coherencia entre los objetivos de la investigación, las variables planteadas y la obtención de información pertinente para el desarrollo del estudio.

Tabla 1.

Operacionalización de variable independiente: Responsabilidad Social

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	ítems	Indicadores
(Variable Independiente) La Responsabilidad Social	La Responsabilidad Social, se refiere a la obligación que tiene la empresa de maximizar el impacto positivo y minimizar el impacto negativo que produce en su entorno. (Iglesias Prada & Tejedo Sanz, 2021a)	Transparencia Institucional	¿La empresa informa a la ciudadanía sobre su gestión institucional?	Información pública
			¿La institución realiza informes de rendición de cuentas a la comunidad?	Rendición de cuentas
		Compromiso Social	¿La empresa desarrolla programas de educación sobre el uso responsable del agua?	Protección del Medio Ambiente
			¿La empresa fortalece la participación de la ciudadanía en sus proyectos?	Participación ciudadana
		Responsabilidad Ambiental	¿Está la empresa tomando acciones para proteger el recurso hídrico?	Protección del recurso hídrico
			¿La institución promueve prácticas para reducir impactos ambientales?	Gestión ambiental

***Nota**: Se describe la variable independiente en forma conceptual, definiciones e indicadores*

Tabla 2.

Operacionalización de variable dependiente: EMAPAG-EP

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	ítems	Indicadores
(Variable Dependiente) Gestión Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP	La Gestión Institucional es el conjunto de procesos técnicos, administrativos, sociales y ambientales los cuales una institución planifica, ejecuta y evalúa sus actividades con el fin de cumplir sus objetivos y brindar servicios eficientes a la sociedad. (Napa Plúa & Espinoza Gálvez, 2024)	Gestión administrativa	¿Están actividades de la empresa están debidamente organizadas?	Planificación institucional
				Organización institucional
		Calidad del servicio	¿La empresa responde a las quejas de los usuarios de manera oportuna?	Atención al usuario
			¿Es eficiente el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental?	Eficiencia del servicio
		Evaluación institucional	¿Está la institución logrando los objetivos establecidos?	Cumplimiento de objetivos
			¿La empresa aplica acciones de mejora en sus servicios?	Mejora continua

***Nota**: Se describe la variable dependiente en forma conceptual, definiciones e indicadores*

1.7.Idea a Defender

La Responsabilidad Social cumple un papel fundamental en la Gestión Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPAGE-EP), es por esto que el desarrollo de un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial basado en la Norma ISO 26000 permite el fortalecimiento administrativo y la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad, de esta manera no solo se busca el mejoramiento y el funcionamiento interno de la institución, sino también fomentar una gestión responsable, orientada al desarrollo sostenible, al cumplimiento de principios éticos y al bienestar de la población, garantizando un servicio público más eficiente y comprometido con la sociedad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.Antecedentes

Existen varios trabajos de investigación y publicaciones académicas sobre proyectos de Responsabilidad Social para esta investigación se determinó los siguientes como los más relevantes:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN SEGÚN ISO 14001 EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA "E-P EMAPA-G", AÑO 2023-2024**.** CHIMBOLEMA - CHIMBO ERICKA SANDRA; ROCHINA – TANDAPILCO LUCIA VERONICA. UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, 2024.

Según los autores Chimbolema & Rochina (2024a) en el problema de su investigación mencionan que:

> 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. (pág. 7)

Bajo esta perspectiva, Chimbolema & Rochina (2024b) plantean los objetivos de esta investigación los cuales buscan:

- Construir una línea base respecto a la responsabilidad social empresarial. (pág. 12)
- Investigar todo lo que se haya publicado de la responsabilidad social empresarial y la norma ISO 14001 a todo nivel. (pág. 12)
- 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. (pág. 12)

Y a partir de los resultados obtenidos de la investigación, Chimbolema & Rochina (2024c) en las conclusiones indican que:

> Una vez realizada la investigación sobre los diferentes fundamentos teóricos sobre la Responsabilidad Social Empresarial donde se comprendido 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. (pág. 112)
>
> El diagnóstico situacional de la empresa E-P EMAPA-G determina que el grado de aplic3ación 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 de 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. (pág. 112)

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO EJE DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL EN LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO. TERÁN - SARZOSA SEGUNDO FAUSTO. INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO, 2018.

De acuerdo al autor Terán Sarzosa (2018a) identifica como problema de la investigación que:

> El propósito del presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la RSE como eje de desarrollo económico, social y ambiental en los habitantes de las zonas aledañas a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, Cantón Quito. (pág. 22)

En este sentido, el autor Terán Sarzosa (2018b) plantea los objetivos orientados a:

- Identificar los elementos de RSE presentes en la gestión de Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador. (pág. 23)
- Describir los cambios necesarios en el modelo de gestión actual (EPMAPS) para fortalecer la responsabilidad social corporativa dentro de la organización, desde la perspectiva de los principales grupos de interés, como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, Quito, Ecuador (pág. 23)
- Interpretar las categorías subyacentes en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador. (pág. 23)

Por consiguiente, el autor Terán Sarzosa (2018c) en las conclusiones de la investigación menciona que:

> El presente trabajo fue abordado desde la intención orientadora de los propósitos específicos planteados en el capítulo I, los cuales fueron trazados en función de la metodología hermenéutica interpretativa-comprensiva, aplicada en esta investigación. Respecto al propósito Nro. 1, establecido como: Identificar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador, se pudo obtener datos relevantes que permitieron dilucidar las mismas, a través de la información suministrada por los entrevistados. (pág. 108)
>
> A través de la revisión documental, así como la indagación reflexiva de las entrevistas realizadas a los informantes clave, se pudo develar que la RSE básicamente es un compendio de esfuerzos que ejecutan, tanto la empresa como los habitantes de una comunidad, en este caso la provincia de Pichincha, cantón Quito, en aras de mejorar sus condiciones de vida, el estatus socioeconómico, así como el ambiente en el que se desarrollan las actividades. (pág. 108)
>
> De igual forma, en lo referente al segundo propósito: Describir los cambios que se deben realizar al modelo actual de gestión (EPMAPS) para fortalecer la RSE en la organización desde la perspectiva de los informantes clave como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la provincia de Pichincha, cantón Quito. Se logró efectuar ese

> descubrimiento con la matriz de salida emergida. Paralelamente a ello, esta acción llevó al investigador al alcance del tercer propósito, el cual radicó en: Interpretar las categorías subyacentes en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) desde la perspectiva de los informantes clave en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Ecuador. La conquista anterior, fue posible desde el espacio reflexivo conducido por la combinación del proceso de análisis con el software. (pág. 108)

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DESDE LA PRECEPCIÓN DE POBLADORES DE CHAUPIMARCA, PASCO – 2021. RAMOS - SOTO SOLEDAD GEOVANA. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DE PERÚ, 2021.

Según lo expuesto por el autor Ramos Soto (2021a) el problema de investigación se centra:

> En la necesidad de conocer cómo perciben los pobladores del distrito de Chaupimarca la responsabilidad social de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (Emapa Pasco). A pesar de que esta empresa cuenta con lineamientos y estándares de gestión vinculados a la responsabilidad social, no se tiene claridad sobre la valoración que realizan los usuarios respecto a su desempeño en los ámbitos social, económico y ambiental. Esta situación genera la necesidad de analizar la percepción de la población usuaria del servicio, con el propósito de identificar el nivel de aceptación o insatisfacción respecto a las acciones desarrolladas por la empresa en el marco de su responsabilidad social. (pág. 3)

En concordancia con ello, los objetivos que plantea el autor Ramos Soto (2021b) en esta investigación son:

- Describir la percepción que tienen los pobladores del distrito de Chaupimarca sobre la responsabilidad en el ámbito social de EMAPA Pasco – 2021. (pág. 3)
- Identificar la percepción que tienen los pobladores del distrito de Chaupimarca sobre la responsabilidad económica de EMAPA Pasco – 2021. (pág. 3)
- Describir la percepción que tienen los pobladores del distrito de Chaupimarca sobre la responsabilidad ambiental de EMAPA Pasco - 2021. (pág. 3)

Como resultado de la investigación el autor Ramos Soto (Ranos Soto, 2021c) concluye que:

> En general, la percepción de los pobladores del distrito de Chaupimarca sobre la responsabilidad social de EMAPA Pasco es negativa, demostrado con un 89.5%. Por consiguiente, la responsabilidad en el ámbito social (88.4%) responsabilidad económica (88.6%) y responsabilidad ambiental (79.8%), es percibida negativamente por los usuarios de la Empresa Municipal de Agua y Saneamiento. (pág. 92)
>
> La percepción que tienen los pobladores sobre la responsabilidad de Emapa Pasco en el ámbito social, es negativa, debido a que la empresa no mantiene una buena relación social con los usuarios de los servicios de saneamiento, ni con las organizaciones y autoridades locales; así también, no existe una buena acción social en la prestación de servicios de saneamiento, ni construcción de educación sanitaria. Por lo que urge modificar la estructura de organización de EMAPA Pasco, que permita la participación organizada de los usuarios, en su condición de principales interesados o clientes, de donde proviene la mayor cantidad de ingresos. (pág. 92)
>
> Los pobladores de Chaupimarca, tienen una percepción negativa sobre responsabilidad económica de EMAPA Pasco, ya que la empresa no tiene una adecuada gestión financiera ni sostenibilidad de los servicios de saneamiento; así tampoco la gestión ni participación en proyectos de inversión en saneamiento. Lo cual indica que EMAPA Pasco adolece de capacidad en la conducción de planes estratégicos que direccionen de manera adecuada a la empresa. No se visibiliza la conducción política de la empresa por parte los accionistas que representan a la Municipalidad Provincial de Pasco, el Gobierno Regional de Pasco y la Sociedad Civil. Aparentemente se le ha dotado de toda autoridad al gerente general, quien no vislumbra posibilidades de mejora. (pág. 92)

2.2.Marco Científico

2.2.1. Reseña histórica de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EMAPAG-EP” de la ciudad Guaranda.

De acuerdo a lo citado de la Ordenanza de Creación (2008c) en relación a su reseña histórica manifiesta que:

> La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, fue creado mediante ordenanza del 25 de diciembre del 2002 y reformada mediante la Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda. (pág. 1)

Figura 1.
Edificio de EMAPAG-EP de Guaranda



Nota: *Imagen sacada de la página oficial de EMAPAG-EP de Guaranda.*
Fuente: *https://emapag.gob.ec/*

Y de acuerdo a lo citado de la página oficial de EMAPAG-EP (2026) en relación a su reseña histórica indica que:

> La ciudad de Guaranda cuenta con un servicio de Agua Potable a gravedad, abastecido por aguas subterráneas que afloran en distintos sitios del sector denominado el Arenal en las estribaciones del Chimborazo. El sistema fue diseñado por el Sistema Cooperativo Interamericano de Salud Pública, en el año de 1959, y actualizado y construido por el Instituto Ecuatoriano de Obras Públicas Sanitarias

(IEOS), en el periodo de 1966-1968 por el Municipio de Guaranda en 1993, con base en el "Estudio de Ampliaciones del Sistema de Agua Potable de la Ciudad de Guaranda" preparado por CIDES Cia. Ltda. Todo el sistema estuvo administrado hasta el 30 de abril de 1992 por el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, entidad que mantuvo al personal y equipos dentro de las dependencias de la Dirección provincial del IEOS-BOLIVAR para la operación y mantenimiento del sistema, hasta la fecha mencionada, a partir de la cual la administración del sistema fue transferida al Municipio de Guaranda, propietario del sistema. (EMAPAG-EP, 2026)

En el año 2002, la Municipalidad de Guaranda contrata el "Estudio de la Operación de la Red de Distribución de Agua Potable y Programa de Control de Agua No Contabilizada", con la consultora Hans Wolf & Partner Cia. Ltda. (EMAPAG-EP, 2026)

El Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, mediante Ordenanza, en el año 2003, considerando que es necesario para este fin, crear una Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con autonomía administrativa y económica y una estructura orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, propicie la consecución de sus objetivos y garantice en forma óptima la prestación de servicios acorde a las necesidades actuales y futuras del cantón y en uso de la facultad que le conceden los artículos 64, numeral 1; y Art. 163 literales e y f, 194 y 198 de la Ley de Régimen Municipal Vigente, expide la Ordenanza de la Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda. (EMAPAG-EP, 2026)

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, cuyas siglas EMAPA-G ejercerá su acción en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar tiene como objetivo la prestación de los servicios de alcantarillado y agua potable, La empresa será responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de los sistemas para producción, distribución y comercialización de agua potable; así como de la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales de la ciudad, con el fin de preservar la salud de los habitantes y el entorno ecológico y contribuir el mantenimiento de las fuentes hídricas del cantón Guaranda y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones. (EMAPAG-EP, 2026)

Actualmente la EP-EMAPAG cuenta dentro del catastro con 7.730 usuarios con consumos promedios de 25 m3 por familia, que se sirven de un líquido vital que por la calidad del agua cruda se potabiliza en cuatro procesos básicos: aireación, sedimentación, filtración y desinfección, con un caudal promedio diario de 80 ltrs/seg., aunque para la satisfacción de la demanda actual se requieran de 46 a 60 litros por

segundo, lamentablemente el sobrante se convierte en agua no contabilizada. (EMAPAG-EP, 2026)

Sobre esta base, la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, EMAPA -G, para cumplir con los objetivos del desarrollo integral de la totalidad de los pobladores de la ciudad de Guaranda y del cantón, ante las deficientes condiciones sanitarias del área urbana del cantón, emprendió una serie de acciones, tendientes a lograr un mejor nivel de vida de sus habitantes. Con esta visión, consideró fundamental disponer de eficientes servicios de infraestructura básica, a través del mejoramiento, optimización y ampliación de las estructuras sanitarias de la ciudad, especialmente en lo que tiene relación con los servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Su construcción y su correcto funcionamiento constituyen una preocupación constante de quienes conforman la Empresa. Sin embargo, dado que son servicios o sistemas que requieren grandes inversiones económicas, su desarrollo óptimo debe ser planificado adecuadamente para evitar el dispendio de los escasos recursos económicos disponibles. (EMAPAG-EP, 2026)

Dado el rápido crecimiento de la ciudad, las ampliaciones forzadas del sistema de agua potable, el cumplimiento de la vida útil o período de diseño de las instalaciones, la falta del líquido vital en algunos sectores de la ciudad, la incorporación de parroquias dentro de la delimitación urbana, como ejemplo de algunos de los factores importantes que inciden en la urgente decisión, se hace necesario el estudio y la implementación inmediatas de un proyecto integral de agua potable y de alcantarillado, que permita corregir las deficiencias actuales en estos servicios básicos. (EMAPAG-EP, 2026)

En los momentos actuales existe el empoderamiento de todos los elementos que conforman el sistema denominado EMAPA-G, en función de la MISION y VISION institucional. Trabajando por mejores días para nuestra empresa y con el firme deseo de cumplir los objetivos trazados, hacia un desarrollo sostenible de la misma y el apoyo a edificar una ciudad grande como sus esperanzas y sueños. (EMAPAG-EP, 2026)

Figura 2.
Planta de tratamiento de Chaquishca



Nota: *Imagen sacada de la página oficial de EMAPAG-EP de Guaranda.*
Fuente: *https://emapag.gob.ec/*

De la misma manera de acuerdo a lo citado del Estatuto Orgánico (2008b) se encuentra la filosofía corporativa en el que se establece la misión, visión, Objetivos institucionales, valores y principios:

> **Misión:** Dotar del servicio de agua potable y alcantarillado, garantizando salud y bienestar al cantón Guaranda. (pág. 3)
> **Visión:** La EMAPA-G, es una empresa líder en brindar el servicio de Agua Potable y Alcantarillado, a través del mejoramiento continuo de los procesos realizados para satisfacer al cliente interno y externo, utilizando tecnología de avanzada e infraestructura adecuada. (pág. 3)
> **Objetivos Institucionales:** Se definen los siguientes objetivos estratégicos institucionales alineados a la demanda ciudadana del servicio:
> - Alcanzar la continuidad del servicio que permita elevar el nivel de vida de los habitantes de la ciudad de Guaranda, a través de la optimización del funcionamiento de la red de distribución, controlando fugas físicas, comerciales, y operacionales. (pág. 4)
> - Mantener la calidad del agua que se abastece a la ciudad, para precautelar la salud de los habitantes mediante control continuo de las características físicas, químicas y bacteriológicas, así como de un control de calidad del tratamiento. (pág. 4)

- Elaborar el Presupuesto de la EMAPA-G con el fin de cumplir en forma lógica y racional con las actividades programadas para el correcto funcionamiento y desenvolvimiento de esta empresa, a través de la planificación y priorización de necesidades que nos permitan alcanzar las metas propuestas. (pág. 4)
- Implementar un sistema informático, que nos permita el ingreso sistemático de datos y un procesamiento técnico de los mismos que nos facilite un registro adecuado de las transacciones y al mismo tiempo aporte con datos reales para la toma de decisiones, y transparencia en el manejo del factor económico y la optimización del servicio al cliente de una manera ágil y oportuna a través de la aplicación de la tecnología informática. (pág. 4)
- Recuperar la cartera vencida correspondiente a consumos y acometidas, para incrementar los recursos económicos que permitan generar mayores ingresos que se reviertan en el mejoramiento del servicio. (pág. 4)
- Concienciar a la gente sobre el buen uso del agua, con el fin de evitar el uso indiscriminado del líquido vital y al mismo tiempo indicar el ahorro significativo para el cliente, mediante una difusión clara y oportuna a través de los medios de comunicación y campañas de promoción para el efecto. (pág. 4)
- Actualización del Catastro de usuarios, evitando la duplicidad de los códigos y nombres; incorporando nuevos usuarios y además legalizando a los usuarios que se detecte su conexión clandestina.
- Implementar nuevos métodos o alternativas de recaudación, de manera que los usuarios se vean a atendidos en forma directa y tengan mayor confiabilidad en la empresa. (pág. 4)
- Disponer de talento humano preparado, técnico, proactivo con iniciativa y con predisposición al cambio, que garantice el óptimo funcionamiento de los procesos productivos y de atención al cliente de esta empresa a través de un proceso adecuado de selección de personal. (pág. 4)
- Disponer y aplicar los subsistemas de Recursos Humanos lo cual garantice su calidad, y un mayor aprovechamiento del talento humano mediante el empleo de técnicas administrativas de vanguardia. (pág. 4)

Valores Corporativos. -

Creemos:

- Que nuestros productos y servicios deben enriquecer las vidas de las personas y mejorar su estilo de vida. (pág. 4)
- Que la creatividad y la calidad en nuestros conceptos, productos y servicios son esenciales para nuestro éxito. (pág. 4)

- Que los usuarios de Guaranda son el recurso más valioso de nuestra empresa. (pág. 4)
- Que un desempeño financiero transparente es una necesidad, no como un fin en sí mismo, sino como medio para desarrollar nuestra misión más alta. (pág. 5)
- Que se deben conservar nuestras fuentes de agua. (pág. 5)

Los valores que nos guían:

- Excelencia en todo lo que hacemos.
- Lealtad y compromiso para con la institución y usuarios.
- Conducta ética y moral en todo momento y en todas nuestras relaciones.
- Empoderamiento del Plan Estratégico Institucional.
- Innovación en todas las áreas de nuestra empresa como medio para alcanzar y sostener el liderazgo.
- Responsabilidad social corporativa en Guaranda y en cada comunidad en que operamos. (pág. 5)

Principios

- Atención a la satisfacción del cliente
- Liderazgo y compromiso de la dirección con calidad.
- Participación y compromiso de los miembros de la empresa
- Cambio cultural y desarrollo organizacional.
- Gestión relacionada con la evidencia respaldada por indicadores cuantitativos y cualitativos y sistemas de evaluación.
- El mejoramiento parcial de conocimientos, acciones, procesos, productos y servicios.
- Diseño de la organización que facilite la eficacia y eficiencia de la empresa. (pág. 5)

Estructura Organizacional

De acuerdo al Estatuto Orgánico (2008c) la estructura organizacional de la Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda está conformada por:

Procesos Gobernantes

- Nivel Directivo Directorio
- Nivel Ejecutivo Gerencia General (pág. 5)

Procesos Habilitantes

- Nivel Asesor Asesoría Jurídica Nivel de Apoyo
- Secretaría de Certificación
- Gestión de Servicios Institucionales
- Gestión Financiera (pág. 5)

Procesos Agregadores de Valor

- Gestión Técnica
- Gestión de Comercialización (pág. 5)

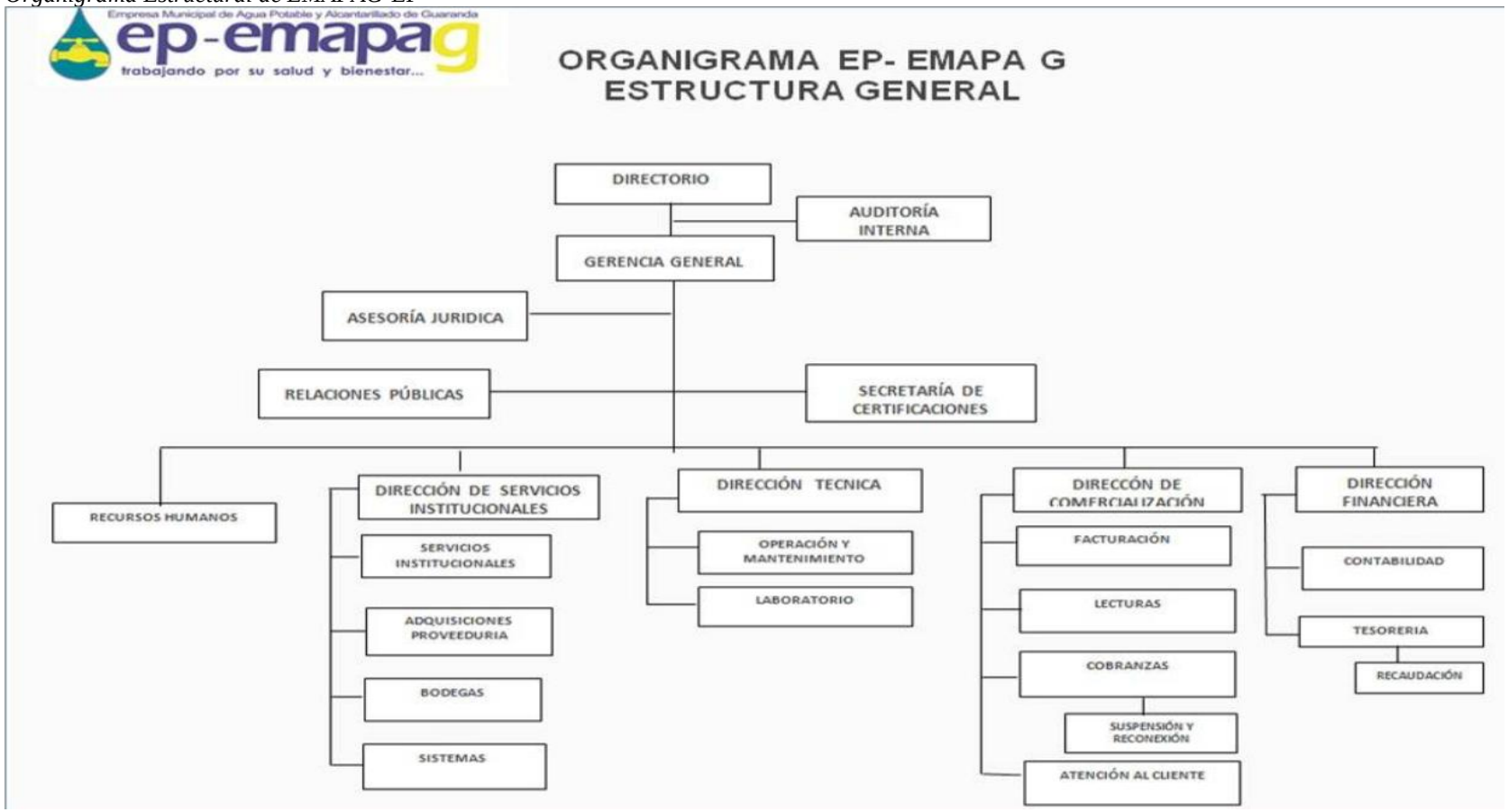
La estructura organizacional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado "EMAPAG-EP" de la ciudad Guaranda, está encabezada por el Directorio, siguiendo con el orden de la estructura se encuentra la Gerencia General que está al mando de las siguientes direcciones: Director Técnico, Director Financiero, directora Servicios Institucionales, Directora Comercial y Asesor Jurídico.

En la actualidad la empresa cuenta con 76 empleados y trabajadores, tanto estables como contratados.

A continuación, se adjunta el organigrama de la empresa "EMAPAG-EP".

Figura 3.

Organigrama Estructural de EMAPAG-EP



Nota: *Imagen sacada de la página oficial de EMAPAG-EP de Guaranda*

Fuente: *https://emapag.gob.ec/organigrama-estructural/*

2.2.2. Responsabilidad Social

Según los autores Iglesias Prada & Tejedo Sanz (2021a), establecen que "La Responsabilidad Social se refiere, sin embargo, a la obligación que tiene la empresa de maximizar el impacto positivo y minimizar el impacto negativo que produce en su entorno" (pág. 160).

2.2.3. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Según los autores Iglesias Prada y Tejedo Sanz (2021b) respecto de la Responsabilidad Social Empresarial mencionan que:

> La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), también llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se define como la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. Por tanto, la responsabilidad social corporativa se hace totalmente necesaria (pág. 160).

2.2.4. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Según los autores Abad et al. (2023a) definen a la Responsabilidad Social Corporativa como:

> Una perspectiva empresarial que comprende que, además de perseguir ganancias económicas, las empresas tienen la obligación moral y ética de colaborar con el bienestar social y reducir su efecto perjudicial en el medioambiente. Por lo tanto, la Responsabilidad Social Corporativa supone un compromiso voluntario de las empresas para implementar prácticas comerciales que respeten los derechos humanos, promuevan la equidad y la diversidad, impulsen el desarrollo de las comunidades en las que operan y propicien la sustentabilidad del medio ambiente (pág. 9).

2.2.5. Teorías y enfoques de la Responsabilidad Social Corporativa

Según los autores Abad et al. (2023b) de acuerdo a las teorías y enfoques de la Responsabilidad Social Corporativa mencionan que:

> Las teorías y los enfoques constituyen un elemento esencial en la implementación y entendimiento de prácticas empresariales responsables. La Responsabilidad Social Corporativa supone tomar decisiones que beneficien a la sociedad y su entorno, además de maximizar las ganancias. También debe asegurar la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo. La teoría de los Stakeholders en la Responsabilidad Social Corporativa sostiene que las compañías tienen que tomar decisiones y ejecutar prácticas sostenibles teniendo en cuenta

los intereses y expectativas de todos sus stakeholders. La Tabla 1 ofrece las teorías y perspectivas principales en este contexto (pág. 14).

Tabla 3.
Principales enfoques y teorías de Responsabilidad Social Corporativa

Enfoque	Descripción
Cumplimiento legal	Este se centra en la idea de que las empresas tienen que cumplir con todas las normativas, leyes y regulaciones vigentes.
Ética empresarial	Se basa en el compromiso moral de cada una de las acciones que toma la empresa, acciones que se inclinan por prácticas éticas y toman decisiones que se basen en valores morales, independientemente de las leyes que se encuentran vigentes.
Responsabilidad Social Estratégica	Se integra en la estrategia del negocio, mediante esto las empresas buscan equilibrar los intereses económicos y sociales, de modo que las acciones responsables contribuyan a la rentabilidad a largo plazo de la empresa.
Stakeholders	Las empresas tienen compromiso y responsabilidades con todos los stakeholders, como empleados, proveedores, accionistas y comunidades.
Teoría de la triple bottom line (Triple resultado)	Se centra en que las empresas deben buscar beneficios en términos de ganancias financieras: económico, social y ambiental
Creación de valor compartido	Este enfoque sugiere que las empresas que generan valor económico deberán al mismo tiempo abordar los problemas sociales y medioambientales.
Desarrollo sostenible	Las empresas que siguen este enfoque minimizan su impacto ambiental y social a largo plazo, es decir busca satisfacer las necesidades sin comprometer las necesidades de generaciones futuras.
Ciudadanía corporativa	Este enfoque se refiere a que las empresas son ciudadanos de la sociedad y deben contribuir positivamente hacia ella.

Nota: *Tomado de La Responsabilidad Social Corporativa en el Control de la Gestión*, por de (Abad Segura , Batlles de la Fuente, & Belmonte Ureña, 2023a) https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/inactivo

2.2.6. Componentes de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Según los autores Iglesias Prada y Tejedo Sanz (2021c) mencionan que existen diferentes tipos de Responsabilidad Social Corporativa los cuales son:

- **RSC económica**: Es la obtención del máximo beneficio que se pueda generar para los propietarios (los accionistas en caso de las sociedades anónimas)
- **RSC social**: Es la realización de proyectos de interés para toda la sociedad.
- **RSC medioambiental**: Es la obligación empresarial con el mantenimiento y la conservación del medio ambiente, actuando siempre bajo los principios de la economía sostenible.

En la Responsabilidad Social Corporativa conviene diferenciar los componentes que la forma con el fin de determinar la importancia y necesidad de cada uno de ellos (pág. 160).

Tabla 4.
Componentes de la RSC

Componentes de la Responsabilidad Social Corporativa	
Legal	Supone el primer nivel de responsabilidad, ya que se trata del cumplimiento de las leyes que afectan a las actividades de la empresa. Por medio de las leyes, las autoridades públicas obligan a las empresas a mantener una conducta socialmente aceptable.
Ético	Representa el segundo nivel de responsabilidad; consiste en comportarse de una forma justa y equitativa con la sociedad, más allá de lo que obligan la ley. Este componente ético debe fijarse en los valores de la sociedad y reflejarse en la cultura de la empresa
Económico	Representa el tercer nivel de responsabilidad; el objetivo de la empresa es lograr beneficios económicos para sus propietarios, pero sin explotar y destruir a los trabajadores, los recursos y los competidores.
Filantrópico	Es el último de los niveles, consiste en poner en marcha o financiar proyectos que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas o recuperar el medio ambiente degradado.

Nota: *Tomado de La Responsabilidad Social Corporativa en el Control de la Gestión*, por de (Abad Segura , Batlles de la Fuente, & Belmonte Ureña, 2023a) https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/inactivo

2.2.7. Ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa.

Para los autores Iglesias Prada y Tejedo Sanz (2021d), la Responsabilidad Social Corporativa afecta a todas las y áreas de gestión de la empresa y se concreta en los siguientes ámbitos de actuación:

Tabla 5.
Ámbitos de la RSC

Ámbitos de actuación de la RSC	
Ámbito	**Descripción**
Derechos humanos	Las empresas tienen la obligación de cumplir la normativa internacional sobre los derechos humanos y promoverlos en su ámbito de actuación
Derechos laborales	Las empresas tienen la obligación de cumplir y desarrollar los derechos básicos de los trabajadores reconocidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
Protección del consumidor	Las empresas deben respetar y proteger los derechos del consumidor en cada uno de los procesos de producción, distribución y ventas de sus productos.
Sostenimiento medioambiental	Las empresas deben trabajar de acuerdo con los principios de producción y consumo sostenibles y protección y conservación del medio ambiente.
Promoción de la salud	Las empresas tienen la obligación de contribuir a la discriminación al acceso a bienes y servicios relacionados con la salud: alimentación, refugio y condiciones de salubridad básicas, suministro de agua potable. También han proporcionar a las comunidades donde operan educación y acceso a la información sobre la salud y prevención de enfermedades.
Lucha contra toda forma de corrupción	Las empresas deben funcionar con criterios de transparencia en sus cuentas, documentos, relaciones con otras empresas y relaciones con las Administraciones y poderes públicos de los países donde operan.

Nota: *Tomado de Recursos Humanos y Responsabilidad Social, por* (Iglesias Prada & Tejedo Sanz, 2021b) https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/267712.

2.2.7.1. Ámbito externo e interno de la Responsabilidad Social Corporativa

Así mismo, según los autores Iglesias Prada y Tejedo Sanz (2021e), la Responsabilidad Social Corporativa se puede plantear en función de los grupos de interés implicados:

- **Externo:** Afecta a grupos que están fuera de la empresa
- **Interno:** Afecta a la comunidad de personas que conforma la empresa (pág. 162).

2.2.8. Norma ISO 26000

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) de acuerdo a la Norma ISO 26000 mencionan que:

> Esta norma es el fruto de un trabajo de casi diez años que culminó el 1 de noviembre de 2010 con la publicación de la ISO 26000, bajo el título "Guía de Responsabilidad Social", y que está llamada a tener una gran relevancia en el mundo de la responsabilidad social (pág. 8).
>
> La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito (pág. 8).

La Norma ISO 26000 (2010) en su prólogo menciona el cómo ha sido preparada y desarrollada:

> La Norma ISO 26000 ha sido preparada por el ISO/TMB Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social. Esta Norma Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos provenían de grupos distintos de partes interesadas como consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales, ONG (NGO, por sus siglas en inglés) y servicios, apoyo, investigación, academia y otros. Asimismo, se tomaron lineamientos específicos con la finalidad de lograr un equilibrio en los grupos de redacción, entre países en desarrollo y desarrollados, así como un equilibrio de género. A pesar de que se realizaron esfuerzos para asegurar una participación equilibrada de todos los grupos de partes interesadas, diversos factores, como la disponibilidad de recursos y la necesidad de manejar el idioma inglés, restringieron el logro del equilibrio completo y equitativo de las partes interesadas. (pág. v)
>
> Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. (pág. vii)

> Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Aunque no todas las partes de esta Norma Internacional se utilizarán de igual manera por todos los tipos de organizaciones, todas las materias fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones. Todas las materias fundamentales comprenden varios asuntos y es responsabilidad individual de cada organización identificar qué asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados por la organización, a través de sus propias consideraciones y del diálogo con las partes interesadas. (pág. vii)

La Norma ISO 26000 (2010) también menciona un punto muy importante dentro de la misma y es que:

> Esta Norma Internacional proporciona orientación a los usuarios; no es adecuada ni pretende servir para propósitos de certificación. Cualquier oferta de certificación de la Norma ISO 26000, o petición para obtener una certificación conforme a la Norma ISO 26000, se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional. (pág. vii)

Figura 4.

Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social



Nota. *Tomado de Guía de responsabilidad social corporativa Norma ISO 26000-2010, por* (Intriago, Tubay, Tubay, Tubay, & Cedeño, 2018)
https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1040/342

2.2.9. Importancia de la ISO 26000

De acuerdo a la Norma ISO 26000 (2010) la importancia de esta Norma Internacional radica en:

> Esta Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. El objetivo es promover un entendimiento común en el común en el ámbito de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social. (pág. 1)
>
> Esta Norma Internacional tiene como propósito proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública. Sin embargo, para los propósitos del Acuerdo de Marrakech, que establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), no se pretende que sea interpretada como una "Norma Internacional", "directriz" o "recomendación", ni se pretende que proporcione ninguna base para cualquier presunción o conclusión de que una medida es coherente con las obligaciones de la OMC. Adicionalmente, no pretende sentar bases para acciones legales, quejas, argumentaciones u otras demandas en ningún proceso internacional, local o de otro tipo, ni pretende ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional consuetudinario. (pág. 1)

Así mismo en la Norma ISO 26000 (2010) en la visión general del proyecto se menciona que:

> La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. Al mismo tiempo, líderes organizacionales con visión de futuro reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral. (pág. 5)

Es por esto que la Norma ISO 26000 (2010) aconseja que al aplicar esta Norma Internacional "la organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento" (pág. 1).

Por lo tanto, es necesario mencionar que actuar de manera empresarial, ya sea a gran o pequeña escala, no solo implica ofrecer productos y servicios que cumplan con las expectativas del cliente; si no también es hacerlo sin comprometer el medio ambiente y actuar de una manera responsable desde el punto de vista social.

2.2.10. Contenido de la ISO 26000

A criterio de los autores Intriago et al. (2018) consideran importante que:

> Para entender el contenido, el contexto y el ámbito de la ISO 26000, es vital mencionar que en la responsabilidad social debe haber dos prácticas fundamentales para que esta pueda ser implementada adecuadamente en la gestión de cualquier entidad y estas son:
> - El reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social.
> - La identificación de sus stakeholders o grupos de interés. (pág. 66)

De la misma manera los temas y/o secciones que esta Norma Internacional muestra en su contenido por medio de su índice son:

> **1.** Objetivo y Campo de aplicación
> **2.** Términos y definiciones
> **3.** Comprender la Responsabilidad Social
> **4.** Principios de la Responsabilidad Social
> **5.** Reconocer la Responsabilidad Social e Involucrarse con las partes interesadas
> **6.** Orientación sobre Materias Fundamentales de Responsabilidad Social
> **7.** Orientación sobre la Integración de la Responsabilidad Social en toda la Organización (pág. 66).

En este contexto, según autores Intriago et al. (2018) mencionan que esta Norma Internacional 26000 ofrece:

> Una guía para que las organizaciones comprendan cómo implementar la responsabilidad social en la práctica; establece los lineamientos para integrar, entender y comunicar esta disciplina dentro de la organización y, a su vez, señala cómo debe ser implementada mediante diversas acciones en el entorno externo (pág. 66).

2.2.11. Modelo de la Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social

Conocer los aspectos más sustantivos de este Modelo de Responsabilidad Social como sus siete principios y materias fundamentales de la Norma ISO 26000, es esencial para esta investigación, los cuales son detallados a continuación.

2.2.12. Principios de la Norma ISO 26000 y la RSE

De acuerdo a lo que dice la Norma ISO 26000 (2010) en cuanto a los principios de la Norma y la Responsabilidad Social Empresarial menciona que:

> Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista definitiva de principios para la responsabilidad social, dentro de este objetivo se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios que se describen a continuación, así como los principios específicos para cada materia fundamental (pág. 10).

Los 7 principios de esta norma son:

1. **Rendición de cuentas**
2. **Transparencia**
3. **Comportamiento ético**
4. **Respeto a los intereses de las partes interesadas**
5. **Respeto al principio de legalidad**
6. **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**
7. **Respeto a los derechos humanos** (págs. 10-13)

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación a los principios de la Norma ISO 26000 y la Responsabilidad social mencionan que:

> En el espíritu de la ISO 26000, la idea de que una organización adopte una conducta socialmente responsable surge de la necesidad de su contribución al desarrollo sostenible, toda organización debería tener en cuenta para maximizar dicha contribución. Aunque no pretende dar una lista definitiva de principios de RS, la ISO 26000 aconseja adoptar, como mínimo, estos siete, a fin de facilitar la integración de la RS en toda la organización. La importancia de estos principios es la misma, es decir, que ninguno tiene prioridad sobre otro. (pág. 16)

Desglose de los 7 principios de la Norma ISO 26000

1. **Rendición de cuentas**

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación al principio de Rendición de cuentas de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos. La Guía también invita a las organizaciones a aceptar el escrutinio público de sus actividades y a asumir un papel activo en responder a dicho escrutinio. (pág. 16)

2. **Transparencia**

Según los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación al principio de Transparencia de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RS. La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales. (pág. 16)

3. **Comportamiento Ético**

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación al principio de Comportamiento Ético de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello, la ISO 26000 postula que, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos. (pág. 16)

4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

Según los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación al principio de Respeto a los interese de las partes interesadas de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> La Guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Esto es así porque, aun cuando los objetivos de una empresa puedan circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas que, si bien no forman parte de la empresa, tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que pueden verse afectados por las actividades de la empresa. La ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones. (pág. 16)

5. Respeto al principio de legalidad

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación al principio de Respeto al principio de legalidad de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> La ISO 26000 aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la RS, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS. (pág. 17)

6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento

Según los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación al principio de Respeto a la normativa internacional de comportamiento de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> Yendo más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RS. (pág. 17)

7. Respeto a los derechos humanos

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación al principio de Respeto a los derechos humanos de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> Finalmente, la Guía apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos. (pág. 17)

2.2.13. Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 y la RSE

De acuerdo a la Norma ISO 26000 (2010) en cuanto a las Materias Fundamentales de la Norma y la Responsabilidad Social Empresarial se menciona que:

> Para definir el alcance de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes materias fundamentales:
> **1.** Gobernanza de la organización
> **2.** Derechos humanos
> **3.** Prácticas laborales
> **4.** Medio ambiente
> **5.** Prácticas justas de operación
> **6.** Asuntos de consumidores
> **7.** Participación activa y desarrollo de la comunidad. (pág. 20).

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación a las Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social mencionan que:

> En cada una de estas materias fundamentales se incluyen unos asuntos a tener en cuenta por la organización, pero que no necesariamente debe desarrollar, la ISO 26000 recomienda abordar las materias fundamentales de un modo integral y de este modo, al emprender acciones dirigidas a mejorar un determinado asunto, la organización debería cerciorarse de que no se está afectando negativamente a otro. (pág. 18)

Desglose de las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000

1. Gobernanza de la organización

Según los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación a la materia fundamental de Gobernanza de la organización de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> Tal y como se dijo en el apartado Términos y definiciones, la gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizá el pilar más importante, pues es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable. De hecho, la gobernanza tiene la peculiaridad de ser una materia fundamental y, al mismo tiempo, un instrumento imprescindible para que las organizaciones aborden el resto de materias fundamentales. La ISO 26000 identifica una serie de acciones que deberían desprenderse de una buena gobernanza de la organización. Entre las más destacables, se encuentran:
>
> - Impulsar estrategias y objetivos de RS
> - Avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas
> - Crear una cultura de RS
> - Establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS
> - Hacer un uso eficiente de los recursos
> - Mejorar las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.) para ocupar puestos de liderazgo
> - Atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras
> - Mejorar la comunicación con las partes interesadas
> - Fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RS
> - Hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización. (pág. 18)

2. Derechos humanos

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación la materia fundamental de Derechos humanos de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir independientemente de la capacidad o

disposición del Estado en el cual opera la organización para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos.

La Guía identifica ocho asuntos que deberían ser tenidos en cuenta:

- Debida diligencia: la ISO 26000 sugiere verificar que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no genere impactos negativos sobre los derechos humanos, lo que implica no solo garantizar su cumplimiento dentro de la organización y en sus relaciones con otros, sino que también influya en el comportamiento de terceros para que satisfagan estos derechos. (pág. 19)
- Situaciones de riesgo para los derechos humanos: la Guía destaca la importancia de identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (por ejemplo: conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil...), y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos. (pág. 19)
- Evitar la complicidad: la ISO 26000 destaca la importancia de prevenir cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. Ello incluye evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento). (pág. 19)
- Resolución de reclamaciones: aunque una organización considere que sus actividades son compatibles con los derechos humanos, la Guía sugiere poner a disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación. (pág. 19)
- Discriminación y grupos vulnerables: la ISO 26000 invita a hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.). (pág. 19)
- Derechos civiles y políticos: la normativa recomienda que la organización debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y asi poder garantizarlos. Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso. (pág. 19)
- Derechos económicos, sociales y culturales: la organización debería identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la

alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc. (pág. 19)

- Principios y derechos fundamentales en el trabajo: la ISO 26000 recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia. (pág. 19)

3. Prácticas laborales

Según los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación a la materia fundamental de Prácticas laborales de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> De acuerdo con la Guía, las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas como, por ejemplo, la creación de empleo, el respeto de la jornada laboral y el pago de un salario justo. Estas políticas y prácticas se recogen en las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en concreto, en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.
>
> Así, la ISO 26000 identifica cinco asuntos relacionados con las prácticas laborales que toda organización debería considerar:
>
> - Trabajo y relaciones laborales: la organización debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente. (pág. 20)
> - Condiciones de trabajo y protección social: la normativa llama tener un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los trabajadores, que incluya la remuneración, la jornada laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación…). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.). (pág. 20)
> - Diálogo social: la ISO 26000 sugiere facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que procuren determinar consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en base a sus inquietudes económicas y sociales. (pág. 20)
> - Salud y seguridad en el trabajo: las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social

de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales. (pág. 20)

- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo: la Guía destaca la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. Ello implica facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa. (pág. 20)

4. Medio ambiente

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación la materia fundamental de Medio ambiente de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> Al igual que en el resto de materias fundamentales, la Guía identifica una serie de principios que la organización debería incorporar para llevar a cabo una adecuada gestión en materia medioambiental y que son: la responsabilidad medioambiental, el enfoque precautorio, la gestión de riesgos y la aplicación del principio "quien contamina paga". Los citados principios en materia medioambiental que toda organización debería tener en cuenta son:
>
> - Prevención de la contaminación: lo primero que debería hacer una organización es tratar de prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes, para lo cual la Guía aconseja poner especial atención a: las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de los residuos y el uso de productos químicos de alto riesgo, así como a otras formas de contaminación (radiaciones, agentes infecciosos, especies invasoras, ruidos, olores, etc.). (pág. 21)
> - Uso sostenible de los recursos: la idea es que la organización contribuya a garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro, mediante un uso responsable en el presente. Para ello, la ISO 26000 recomienda utilizar los recursos renovables a una tasa inferior a su tasa de renovación y, en el caso de los recursos no renovables, adoptar las medidas pertinentes para depender cada vez menos de ellos, por ejemplo, a través de innovaciones tecnológicas. (pág. 21)
> - Mitigación y adaptación al cambio climático: teniendo en cuenta que una de las principales causas del cambio climático es la emisión de gases de efecto invernadero producto de la actividad humana, la ISO 26000 invita a las organizaciones a hacer todo lo que esté a su alcance para minimizar la emisión de este tipo de gases, lo que pasa por controlar el uso de combustibles fósiles. La Guía también invita a tomar medidas para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático a través de, por ejemplo: planificar el uso de los recursos

naturales; desarrollar infraestructuras y tecnologías para frenar sus posibles efectos (inundaciones, sequías, etc.); y contribuir a la toma de conciencia sobre la seriedad del asunto. (pág. 21)

- Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales: la ISO 26000 resalta la importancia de revertir el impacto negativo de la actividad humana en la estabilidad de los ecosistemas mediante un uso socialmente responsable de los recursos naturales. La protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas, el uso sostenible de la tierra y los recursos naturales, y el fomento de un desarrollo urbano y rural en armonía con el medio ambiente son factores clave a tener en cuenta. (pág. 21)

5. Prácticas justas de operación

Según los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación a la materia fundamental de Prácticas justas de operación de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización. Los asuntos relacionados con esta materia fundamental que identifica la Guía son:
>
> - Anticorrupción: la corrupción es el abuso de poder para obtener un beneficio privado. Sobornos, fraude, desfalco, blanqueo de dinero y tráfico de influencias son algunos ejemplos de corrupción. Cuando la ISO 26000 habla de anticorrupción se refiere a que la organización debería implementar políticas y prácticas que eviten que se produzca este tipo de situaciones. En este sentido, la formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos anticorrupción son de particular utilidad de acuerdo con la Guía. (pág. 21)
> - Participación política responsable: la ISO 26000 aconseja facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia. (pág. 21)
> - Competencia justa: la Guía invita a realizar actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anticompetencia, a desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa y a no aprovecharse de posibles contextos desfavorables (como la pobreza) para obtener beneficio económico. (pág. 21)

- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor: la ISO 26000 sugiere tratar de influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable, por ejemplo, llevando a cabo compras y adquisiciones a aquellos proveedores que sigan principios de responsabilidad social. (pág. 21)
- Respeto a los derechos de propiedad: el derecho de propiedad es un derecho humano universalmente reconocido, que incluye la propiedad física e intelectual. La ISO 26000 recomienda poner en práctica procesos y políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades que lo vulneren. (pág. 21)

6. Asuntos de consumidores

A criterio de los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación la materia fundamental de Asuntos de consumidores de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar. La Guía también recomienda tener la responsabilidad de retirar productos del mercado que puedan ocasionar daños, y en caso de que se manejen datos privados, asegurarse de que se mantiene la privacidad de los consumidores. En todo caso, resulta recomendable que la organización tenga en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.
>
> En esta cuestión, son siete los asuntos que la ISO 26000 identifica y que la organización debería considerar en relación al consumidor:
>
> - Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación: mediante el uso de estas prácticas, la Guía realza la importancia de que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si el producto o servicio satisface sus necesidades. (pág. 22)
> - Protección de la salud y seguridad de los consumidores: la normativa invita a ofrecer productos y servicios que sean seguros y sobre todo saludables. (pág. 22)

- Consumo sostenible: la ISO 26000 recomienda promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible, esto es, fomentar niveles de consumo que garanticen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras. (pág. 22)
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias: la Guía sugiere ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o disfrutado un servicio mediante, por ejemplo, certificados de garantías, soporte técnico y disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento. (pág. 22)
- Protección y privacidad de los datos de los consumidores: la ISO 26000 subraya la importancia de proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores. (pág. 22)
- Acceso a servicios esenciales: en el caso de que la organización preste servicios básicos, y aun cuando el Estado sea incapaz de garantizar el derecho a dichos servicios a una parte de la población, la Guía aconseja contribuir a garantizar el acceso a dichos servicios. (pág. 22)
- Educación y toma de conciencia: la ISO 26000 recomienda desarrollar actividades que faciliten que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, lo que también pasa por apoderar al consumidor para que pueda tomar decisiones con mayor libertad. (pág. 22)

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Según los autores Argadoña & Isea Silva (2011) en relación a la materia fundamental de Participación activa y desarrollo de la comunidad de la Norma ISO 26000 y la RSE, mencionan que:

> Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia. Así, la Guía invita a la organización a involucrarse en los siguientes asuntos:
>
> - Participación activa en la comunidad: para ello, sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad. (pág. 23)

- Educación y cultura: al efecto, recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura. (pág. 23)
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades: las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad. (pág. 23)
- Desarrollo y acceso a tecnología: para lo cual propone facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones. (pág. 23)
- Generación de riqueza e ingresos: en este sentido, se recomienda reforzar los recursos económicos y las relaciones sociales que cause beneficios para la comunidad. En concreto, se debería prestar una atención especial a grupos vulnerables como minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, entre otros. (pág. 23)
- Salud: aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad. (pág. 23)
- Inversión social: insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad. (pág. 23)

En conclusión, la ISO 26000 orienta a las organizaciones para que integren la Responsabilidad Social en todas sus decisiones y actividades. Por lo tanto, no se trata solo de cumplir la ley sino de actuar éticamente respetar a las personas proteger el medio ambiente y contribuir al desarrollo sostenible de manera permanente y estratégica.

Figura 5.
Estructura de la Norma ISO 26000



Nota. *Tomado de ISO 26000 Responsabilidad Social,* (ISO 26000, 2010) https://www.iso.org/home.htm

2.3.Marco Conceptual

Responsabilidad Social: Es el compromiso voluntario que personas y organizaciones adquieren en beneficio de la sociedad. Implica la conjugación de lo económico, lo social y el medio ambiente bajo un marco de ética y sustentabilidad para impulsar el desarrollo sostenible y generar impacto social. (Editorial RS y S, 2025)

Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Es la contribución al desarrollo humano sustentable y sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, por lo tanto, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, para mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. (Editorial RS y S, 2022)

Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Es el compromiso voluntario de las empresas para abordar de forma responsable sus efectos sobre la sociedad, el entorno y las condiciones laborales. Esto implica actuar de forma ética, sostenible y transparente, implementando criterios sociales y ambientales en la gestión que van más allá de los requisitos legales. (Universidad Europea (UE), 2025)

ISO 26000: Se trata de una norma internacional voluntaria que orienta a las organizaciones en el establecimiento de definiciones, principios y fundamentos de la Responsabilidad Social Corporativa. (ISO, 2010)

Stakeholders / Grupos de interés: Se refiere a cualquier persona, grupo o organización que se beneficie de una ventaja económico, laboral, social o, incluso, ambiental) en una organización, proyecto o decisión. (Universidad Europea (UE), 2025)

Desarrollo sostenible: Es como debemos vivir hoy si queremos un futuro mejor, ocupándose de las necesidades presentes sin comprometer las oportunidades de las generaciones futuras de cumplir con las suyas. (Naciones Unidas (UN), 2023)

Triple Bottom Line / Triple resultado: Es un concepto empresarial que establece que las empresas deben comprometerse a medir su impacto social y ambiental, además de su desempeño financiero, en lugar de centrarse únicamente en generar ganancias, o el "resultado final" estándar. (Harvard Business School, 2020)

Gestión ambiental: Conjunto de estrategias, normas y acciones diseñadas para minimizar este impacto medioambiental de nuestras sociedades, promoviendo un modelo más consciente, alineado con el desarrollo sostenible. (UNIR, 2025)

Sostenibilidad operativa: Es la integración de prácticas ambientales, sociales y económicas en los procesos diarios de una empresa, para optimizar recursos y minimizar el impacto negativo, permitiendo que la organización satisfaga sus necesidades actuales sin poner en riesgo la capacidad operativa de las generaciones futuras. (Microsoft, 2020)

Clima laboral: Hace referencia al ambiente psicológico y emocional en una empresa, y que influye directamente en la satisfacción, motivación, rendimiento y productividad de sus trabajadores. (BBVA, 2026)

Saneamiento ambiental: Es el conjunto de acciones, técnicas y socioeconómicas que tienen por objetivo alcanzar niveles crecientes de salubridad. Su propósito es controlar, corregir y prevenir aquellos factores del entorno físico, químico y biológico que pueden afectar negativamente la salud humana y el bienestar de las comunidades. (OMS, 2024)

Impacto ambiental: Cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (ISO 14001, 2015)

Cultura organizacional: Es el conjunto de normas, creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias que definen el modo en el que las personas deben relacionarse, comportarse e interactuar dentro de una organización. (UNIR, 2023)

Conciencia ambiental: Conocimiento y responsabilidad sobre el cuidado del medio ambiente para eso se debe comprender el medio ambiente, el impacto de las conductas humanas sobre él y la importancia de su protección. (Pachamama Alliance, 2026)

2.4. Marco Legal

En el Ecuador, las leyes se han diseñado tomando como referencia la Declaración Universal de Derechos Humanos y las directrices emitidas por las Naciones Unidas en torno a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En este sentido, se ha considerado como sustento jurídico de esta investigación a las siguientes normas y artículos:

2.4.1. Constitución de la República (2008)

Según la Constitución de la República del Ecuador 2008 (2021), el agua es un recurso estratégico de uso público y un derecho humano esencial, es por esto que los siguientes artículos respaldan la investigación:

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida. (pág. 13)

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados. (pág. 14)

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. (pág. 32)

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (pág. 33)

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

13. Conservar el patrimonio cultural y natural del país, y cuidar y mantener los bienes públicos. (pág. 41)

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. (pág. 130)

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural. (pág. 134)

Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. (pág. 130)

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. (pág. 158)

Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. (pág. 158)

El artículo 318.- El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua. (pág. 160).

2.4.2. Ley Orgánica de Empresas Públicas (2009)

La creación, operación y supervisión de las empresas públicas en Ecuador están reguladas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas (2017). Según esta normativa, las compañías públicas tienen que funcionar con base en los siguientes principios

- Eficacia
- Calidad
- Responsabilidad social
- Estabilidad financiera
- Claridad (pág. 4).

Art. 4.- DEFINICIONES. - Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (pág. 4)

2.4.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2019), los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) tienen el compromiso de brindar servicios públicos de agua potable y alcantarillado.
Esto significa que empresas públicas municipales, como EMAPAG-EP, tienen la obligación de:

- Asegurar la calidad del servicio.
- Ejecutar principios de sostenibilidad y eficacia.
- Comunicar a la ciudadanía sobre los resultados.

El COOTAD también resalta la implicación de los ciudadanos como núcleo de la administración pública (Código Organico de Organizacion Territorial [COOTAD], 2019).

2.4.4. Ley Orgánica de Recurso Hídricos, usos y Aprovechamiento del Agua (2014)

La gestión completa e integrada de los recursos hídricos del país está regulada por la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2014**).** Esta normativa determina:

Art. 5.- Sector estratégico. El agua constituye patrimonio nacional, sector estratégico de decisión y de control exclusivo del Estado a través de la Autoridad Única del Agua. Su gestión se orientará al pleno ejercicio de los derechos y al interés público, en atención a su decisiva influencia social, comunitaria, cultural, política, ambiental y económica. (pág. 4)

Art. 6.- Prohibición de privatización. Se prohíbe toda forma de privatización del agua, por su trascendencia para la vida, la economía y el ambiente; por lo mismo esta no puede ser objeto de ningún acuerdo comercial, con gobierno, entidad multilateral o empresa privada nacional o extranjera. (pág. 4)

Art. 59.- Cantidad vital y tarifa mínima. La Autoridad Única del Agua establecerá de conformidad con las normas y directrices nacionales e internacionales, la cantidad vital de agua por persona, para satisfacer sus necesidades básicas y de uso doméstico, cuyo acceso configura el contenido esencial del derecho humano al agua. (pág. 18)

Art. 60.- Libre acceso y uso del agua. El derecho humano al agua implica el libre acceso y uso del agua superficial o subterránea para consumo humano, siempre que no se desvíen de su cauce ni se descarguen vertidos ni se produzca alteración en su calidad o disminución significativa en su cantidad ni se afecte a derechos de terceros y de conformidad con los límites y parámetros que establezcan la Autoridad Ambiental Nacional y la Autoridad Única del Agua. La Autoridad Única del Agua mantendrá un registro del uso para consumo humano del agua subterránea. (pág. 18)

Art. 86.- Agua y su prelación. De conformidad con la disposición constitucional, el orden de prelación entre los diferentes destinos o funciones del agua es:

a) Consumo humano;
b) Riego que garantice la soberanía alimentaria;

c) Caudal ecológico;
d) Actividades productivas.

El agua para riego que garantice la soberanía alimentaria comprende el abrevadero de animales, acuicultura y otras actividades de la producción agropecuaria alimentaria doméstica; de conformidad con el Reglamento de esta Ley. (págs. 24-25)

2.4.5. Código Orgánico del Ambiente (COA)

En el Código Orgánico del Ambiente (2017) nos garantiza el poder vivir en un ambiente sano sin pasar por encima de los derechos de la naturaleza:

Artículo 7.- Deberes comunes del Estado y las personas. Son de interés público y por lo tanto deberes del Estado y de todas las personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades y colectivos, los siguientes:

1. Respetar los derechos de la naturaleza y utilizar los recursos naturales, los bienes tangibles e intangibles asociados a ellos, de modo racional y sostenible;
2. Proteger, conservar y restaurar el patrimonio natural nacional, los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país;
3. Crear y fortalecer las condiciones para la implementación de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático;
4. Prevenir, evitar y reparar de forma integral los daños y pasivos ambientales y sociales;
5. Informar, comunicar o denunciar ante la autoridad competente cualquier actividad contaminante que produzca o pueda producir impactos o daños ambientales. (pág. 9)

Artículo 9.- Principios ambientales. En concordancia con lo establecido en la Constitución y en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado, los principios ambientales que contiene este Código constituyen los fundamentos conceptuales para todas las decisiones y actividades públicas o privadas de las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, en relación con la conservación, uso y manejo sostenible del ambiente. (pág. 10)

Artículo 184.- De la participación ciudadana. La Autoridad Ambiental Competente deberá informar a la población que podría ser afectada de manera directa sobre la posible realización de proyectos, obras o actividades, así como de los posibles impactos socioambientales esperados y la pertinencia de las acciones a tomar. La finalidad de la participación de la población será la recolección de sus opiniones y observaciones para incorporarlas en los Estudios Ambientales, siempre que ellas sean técnica y económicamente viables. (pág. 38)

Artículo 189.- Efecto de la revocatoria. La revocatoria de la autorización administrativa implicará que el operador no pueda realizar actividad alguna en el proyecto, obra o actividad, exceptuando las necesarias para el cumplimiento del plan de cierre y abandono, así como las de reparación integral de daños ambientales. (pág. 39)

Artículo 191.- Del monitoreo de la calidad del aire, agua y suelo. La Autoridad Ambiental Nacional o el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, en coordinación con las demás autoridades competentes, según corresponda, realizarán el monitoreo y seguimiento de la calidad del aire, agua y suelo, de conformidad con las normas reglamentarias y técnicas que se expidan para el efecto. (pág. 39)

2.4.6. Ley Orgánica de Participación Ciudadana

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) garantiza el derecho a todos los ciudadanos para poder intervenir en las decisiones públicas, es por esto que se hace mención los siguientes artículos para el sustento de esta investigación:

Art. 1.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la

sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social. (pág. 4)

Art. 4.- Principios de la participación. - La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria. (pág. 5)

Art. 88.- Derecho ciudadano a la rendición de cuentas.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual o colectiva, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas lícitas de organización, podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas a las instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público, así como a los medios de comunicación social, siempre que tal rendición de cuentas no esté contemplada mediante otro procedimiento en la Constitución y las leyes. (pág. 28)

2.4.7. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

En la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2023), garantiza el derecho a todos los ciudadanos de poder buscar, recibir y acceder a información o datos públicos.

Artículo 1.- Objeto. La presente Ley tiene por objeto garantizar y regular el derecho de acceso a la información pública en cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador, la ley; y, de los instrumentos internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano. (pág. 6)

Artículo 7.- Derecho de acceso a la información pública. El derecho de acceso a la información pública comprende el derecho a buscar, acceder, solicitar, investigar, difundir, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir información. Toda la información producida, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible a cualquier persona en los términos y

condiciones establecidos en la presente Ley, la normativa vigente y en los instrumentos internacionales aprobados y ratificados por el Estado ecuatoriano. (pág. 10)

Artículo 20.- Ministerio de Finanzas. Además de lo establecido en el artículo 19 de la presente Ley, el Ministerio de Economía y Finanzas o el que haga sus veces deberá incluir en su sitio web, la siguiente información de forma desglosada, siguiendo estándares y buenas prácticas de publicación de datos abiertos para transparencia presupuestaria:

1. Información sobre el origen y distribución de los recursos que forman parte del Presupuesto General del Estado;
2. Información detallada de la ejecución del Presupuesto General del Estado;
3. Reprocesamiento de la información presupuestaria histórica, permitiendo que esta pueda ser comparada con la vigente; y,
4. Información sobre la estructura patrimonial del país, identificando los activos y los pasivos existentes del Estado. (pág. 21)

2.5.Georreferencial

La Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Guaranda, autorizada a la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental para la ciudad de Guaranda, la cual se ubica en:

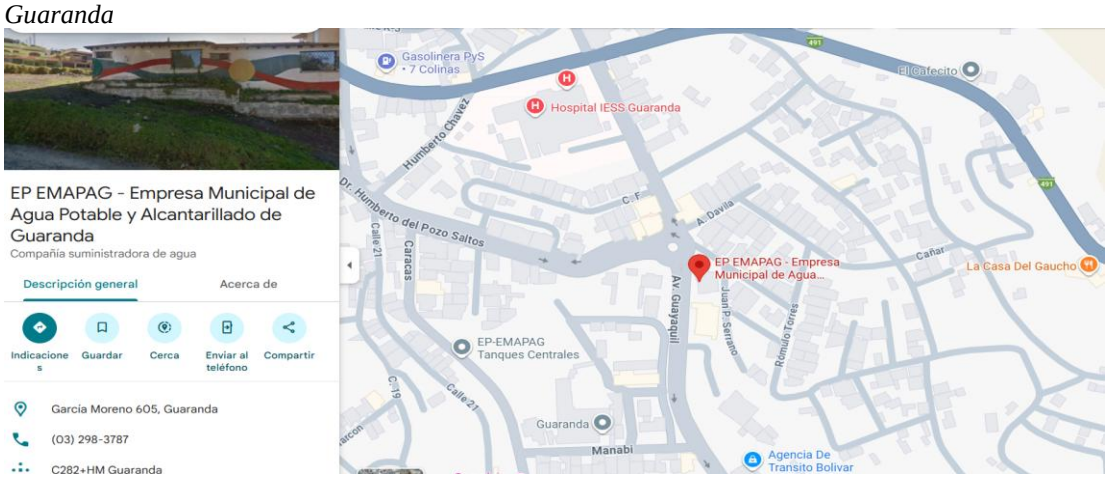
Provincia: Bolívar

Ciudad: Guaranda

Dirección: Av. Guayaquil y Abraham Erazo, frente al monumento a la Paz de Guaranda.

Figura 6.

Referencia geográfica de la Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de la ciudad Guaranda



***Nota*:** *Tomado de* (Google Maps, 2014) https://maps.app.goo.gl/czW3qPP4vyMeq3et8

Figura 7.

Edificio de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda



Nota: *Tomado de* (Google Maps, 2014) https://maps.app.goo.gl/czW3qPP4vyMeq3et8

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.Tipos de Investigación

Según los autores Guerrero y Guerrero (2020) establecen que la metodología de la investigación, mencionan que:

"La metodología de la investigación puede definirse como el conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada, sistemática y rigurosa en la realización de un proceso de investigación" (pág. 5).

El desarrollo de esta investigación nos permite obtener un análisis inicial de la conformación de la empresa EMAPAG-EP, en el que se toma en cuenta la opinión y participación de todos sus miembros para la aplicación de entrevistas, así mismo se determina una pequeña muestra de la población a los cuales se les aplica las encuestas que nos ayuda a determinar el nivel de Responsabilidad Social que tiene la empresa.

3.1.1. Investigación Descriptiva

De acuerdo al criterio de los autores Cely Calixto, Palacios Alvarado & Caicedo Rolón (2023) indican que este tipo de investigación:

"Determina el modo se ser de los objetos, es de segundo nivel y su propósito es reunir toda la información acerca de las propiedades, las dimensiones de las personas y aspectos" (pág. 47).

Con el uso de este tipo de investigación se pudo obtener una información detallada sobre la realidad en cuanto a la gestión de Responsabilidad Social de la empresa y su compromiso ambiental, así mismo, nos permitirá identificar el comportamiento y situaciones de la problemática.

3.1.2. Investigación Documental

De acuerdo al criterio de los autores Haro Sarango et al. (2024a) en relación a la investigación documental indican que:

"Este enfoque se basa en el análisis de documentos y materiales existentes (como libros, artículos, informes, archivos) para obtener información y conocimientos sobre un tema de interés" (pág. 961).

En este proceso se recopilo conceptos teóricos, por medio de artículos, documentos obtenidos de otras empresas, revistas y fuentes bibliográficas, con el objetivo de obtener un mayor conocimiento sobre el tema.

3.1.3. Investigación de Campo

Para Haro Sarango et al. (2024b) en relación a la investigación de campo, señalan que: "Cuando se lleva a cabo en el entorno donde ocurren los fenómenos de interés, permitiendo estudiarlos en su contexto real" (pág. 963).

Este tipo de investigación se utilizó ya que ayudó a localizar el lugar, el mismo que permitió recolectar información útil por medio de la observación involucrando directamente con el personal que labora dentro de la empresa y una entrevista dirigida al gerente.

3.2.Enfoque de la Investigación

A criterio de Cely et al. (2023) en relación al enfoque de la investigación menciona que:

> Para lograr buenos resultados, la investigación debe tener un proceso limpio y lógico, por lo que su enfoque se divide en los siguientes: cualitativo, cuantitativo y mixto, para acercarse de manera lógica a la realidad, este proceso debe ser organizado y sistematizado. El querer saber todo y conocer las respuestas de lo desconocido, es donde la investigación surge como necesidad del ser humano y que el resultado a las soluciones sea variable (pág. 23).

El enfoque de investigación que se está utilizando es el enfoque mixto ya que se está manejando indicadores cualitativos y cuantitativos que contribuyen a la identificación de características, medición numérica, análisis estadísticos, los cuales complementan los resultados de nuestra investigación.

3.2.1. Enfoque Mixto

De acuerdo Vizcaino Zúñiga et al. (2023) en relación al enfoque mixto menciona que:

> El enfoque mixto es la combinación explícita de métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas durante el diseño y la realización de una investigación es lo que caracteriza al enfoque mixto. Esto puede hacerse evidente en la recolección de información de diversas clases, como encuestas o entrevistas, o en el empleo de instrumentos analíticos que incluyen tanto el análisis estadístico como la interpretación cualitativa (pág. 9729).

El enfoque de investigación que se está utilizando es el enfoque mixto ya que se está manejando indicadores cualitativos y cuantitativos que contribuyen a la identificación de características, medición numérica, análisis estadísticos, los cuales complementan los resultados de nuestra investigación.

3.3.Métodos de Investigación

3.3.1. Método Inductivo

De acuerdo a los autores Albornoz et al. (Albornoz Zamora, y otros, 2023) sobre el método inductivo mencionan que:

> Consiste en aquel proceso de razonamiento que busca la explicación de las causas de los casos que van desde lo particular a lo general. La idea es observar el rasgo común existente en diversos casos particulares, pertenecientes al mismo tipo, con la finalidad de encontrar las relaciones o rasgos comunes que nos permitan formular una generalización o una ley para su explicación al momento de generalizar (pág. 73).

Se empleó este método debido a que la investigación está partiendo de bases teóricas sobre la Responsabilidad Social hacia la aplicación en la empresa pública EMAPAG-EP.

3.3.2. Método Deductivo

Según los autores a Albornoz et al. (2023) de acuerdo al método inductivo indican que:

> El método deductivo es uno de los métodos lógicos que se basa en un proceso de razonamiento que empieza desde una ley, conclusión o principio general y trata de encontrar cómo se aplica en situaciones específicas. El objetivo es descubrir principios desconocidos a partir de los que ya se conocen y hallar en ellos consecuencias desconocidas (pág. 23).

Por medio de este método se verificó la información y datos que se obtienen de esta investigación, se conoce cuál es el proceso para diseñar un Modelo de Responsabilidad Social basado en la Norma ISO 26000 para la empresa EMAPAG-EP.

3.4.Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

La técnicas e instrumentos de recopilación de datos hacen referencia a los procedimientos y herramientas necesarias en el proyecto de investigación, empleamos diversas técnicas e instrumentos de recopilación de datos el cual nos permitió reunir información cuantitativa como cualitativa, con el propósito de lograr una comprensión del objeto de estudio, dentro de estas se encuentran la encuesta, entrevista y revisión documental.

3.4.1. La encuesta

Se aplicó este instrumento con el fin de recolectar datos mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas de manera sistemática y estructurada directamente a los consumidores, la misma que sirvió para recolectar la información sobre sus inconformidades, molestias o nivel de satisfacción.

3.4.2. La entrevista

Este instrumento es esencial para recopilar opinión de expertos o informantes claves, dirigida al señor gerente y departamentos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EP- EMAPAG” de Guaranda con el propósito de recopilar la información necesaria y detallada en cuanto a la gestión y Responsabilidad Social que mantiene la empresa

3.4.3. Revisión documental

Facilitó el análisis de fuentes secundarias, tales como informes, estudios previos, artículos académicos y documentos institucionales, los cuales sirvieron de sustento teórico y metodológico para la investigación.

En cuanto a los instrumentos de recolección, se emplearon cuestionarios de encuestas estructurados con preguntas cerradas, diseñados para obtener información precisa y cuantificable, también se utilizaron guías de entrevista, que orientaron la conversación

con los participantes, garantizando la obtención de datos relevantes y coherentes con los objetivos del estudio.

3.5.Universo, Población y Muestra

3.5.1. Universo

El universo de la investigación está conformado por los habitantes de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, que asciende a 112,094 habitantes hasta el año 2023, según datos del INEC, quienes son beneficiarios de los servicios que brinda la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG-EP y de sus acciones de Responsabilidad Social.

3.5.2. Población

La población total es el número específico que se consideró para este estudio como segmento principal a la población urbana, estimada en 30,000 habitantes, por ser la más directamente relacionada con los servicios e iniciativas de la empresa

3.5.3. Muestra

La muestra se determina a partir de este segmento urbano, el cual permite obtener información confiable sobre la percepción ciudadana sobre las prácticas de responsabilidad social de la Empresa "EMAPAG-EP".

Datos para la sacar la muestra

N = Población = 30000

m = Muestra **e =** 0.05 (Margen de Error)

Fórmula de la Muestra:

$$m = \frac{N}{e^2(N-1)+1}$$

$$m = \frac{30000}{0.05^2(30000-1)+1}$$

$$m = \frac{30000}{0.0025(29999)+1}$$

$$m = \frac{30000}{75{,}99}$$

$$m = 394$$

3.6.Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información corresponde a la fase posterior a la recolección de datos y consiste en organizar, depurar, clasificar y analizar la información obtenida a través de las técnicas aplicadas como las encuesta, entrevista y revisión documental con el fin de generar resultados válidos y coherentes con los objetivos planteados.

En primer lugar, la información recopilada mediante las encuestas fue codificada y tabulada, asignando valores numéricos a cada respuesta para facilitar su procedimiento estadístico. Posteriormente, se aplicaron cálculos de frecuencias, porcentajes y representaciones gráficas que permitieron identificar percepciones y niveles de satisfacción de los usuarios respecto a la Responsabilidad Social de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, todo esto con la ayuda del programa Microsoft Excel que permitió organizar, tabular y analizar los datos.

En el caso de las entrevistas con el director y los directivos de los distintos departamentos, se transcribieron los contenidos y posteriormente se organizaron por temas, en este caso por cada materia, lo que permitió identificar conceptos claves, perspectivas y criterios técnicos relevantes para la gestión de la Responsabilidad Social. Las respuestas se clasificaron en áreas como gestión ambiental, responsabilidades, procesos internos, retos actuales y acciones de mejora. En cuanto al análisis documental, se recopilo sistemáticamente información procedente de reglamentos, documentos institucionales, estudios previos y artículos científicos, este análisis posibilito el desarrollo de los conceptos teóricos, información general y principios fundamentales que sustentaron la interpretación de los datos recopilados en el campo.

Tras el procesamiento de la información cuantitativa y cualitativa, los resultados se consolidados para el debido análisis comparativo, lo que permitió cotejar las percepciones de los ciudadanos con la información técnica que fue proporcionada por los directores de los distintos departamentos de la empresa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

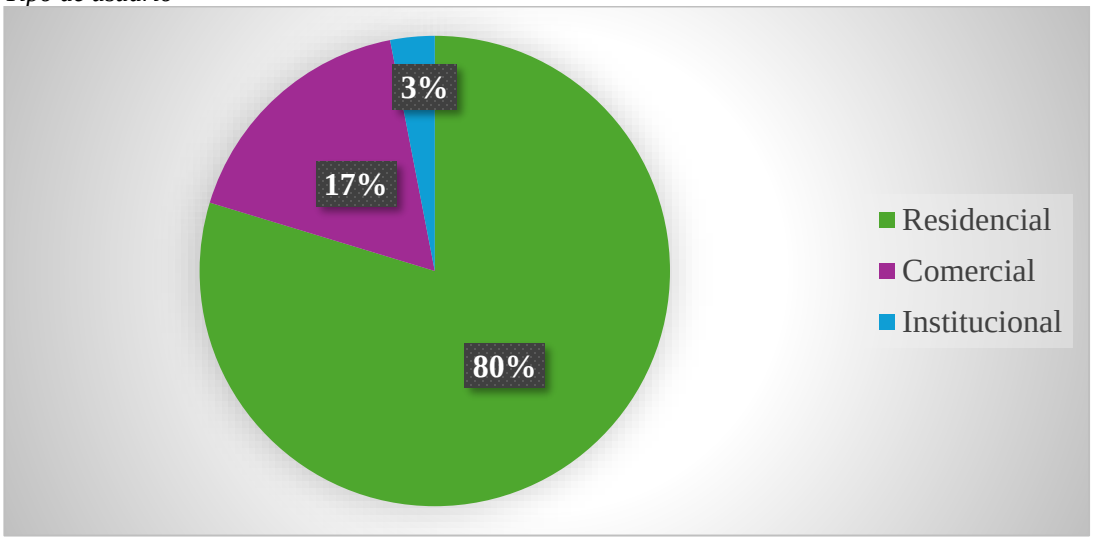
Pregunta 1. Tipo de usuario:

Tabla 6.
Tipo de usuario

Alternativas	Frecuencia	%
Residencial	314	80%
Comercial	68	17%
Institucional	12	3%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 8.
Tipo de usuario



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Con respecto a las respuestas la empresa debe priorizar sus estrategias de mejora en cuanto al servicio residencial, en aspectos de atención al cliente, campañas sobre educación ambiental y proyectos para la participación con la comunidad.

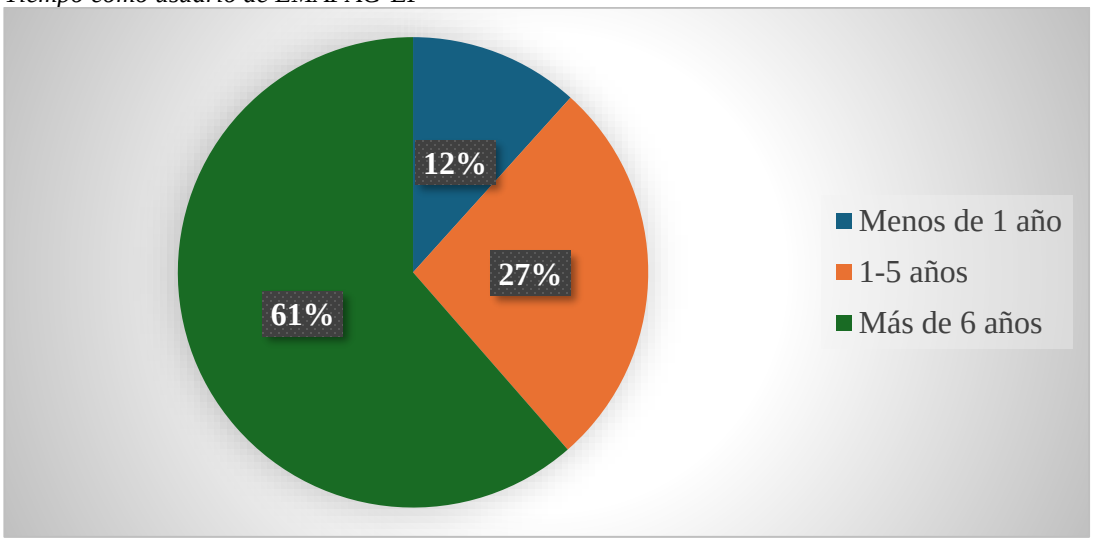
Pregunta 2. Tiempo como usuario de EMAPAG-EP.

Tabla 7. *Tiempo como usuario de EMAPAG-EP*

Alternativas	Frecuencia	%
Menos de 1 año	46	12%
1-5 años	106	27%
Más de 6 años	242	61%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 9.
Tiempo como usuario de EMAPAG-EP



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Como resultado obtuvimos que la mayoría de los usuarios de EMAPAG-EP llevan mucho tiempo con la prestación del servicio básico, lo que implica que las expectativas de ellos son respaldo para los nuevos usuarios que buscan un servicio de calidad, confianza y accesibilidad desde el inicio.

Agua potable:

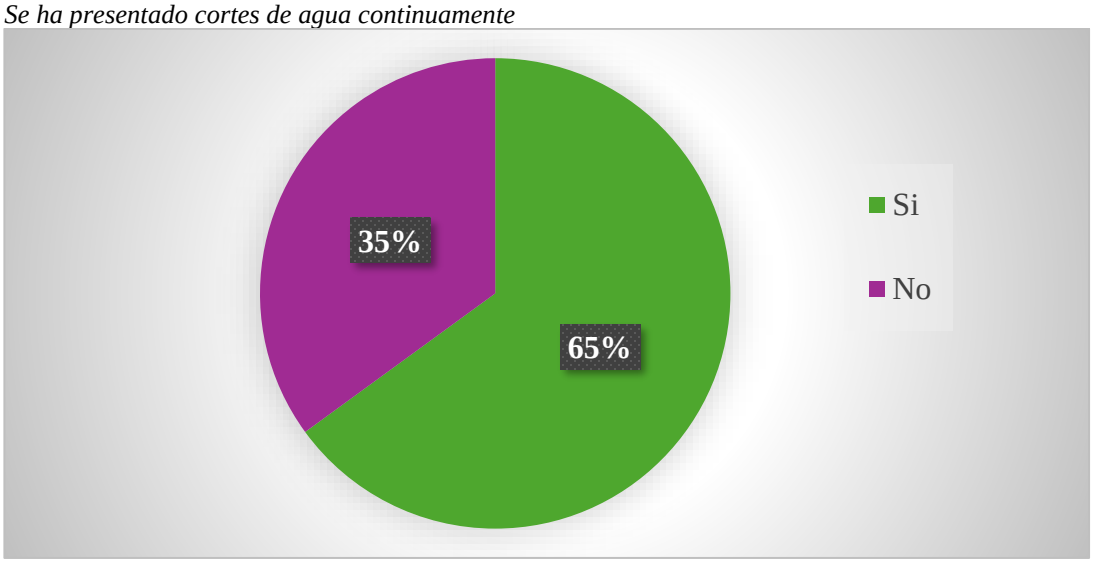
Pregunta 3. ¿Ha presentado cortes de agua de manera continua?

Tabla 8.
Se ha presentado cortes de agua continuamente

Alternativas	Frecuencia	%
Si	256	65%
No	138	35%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 10.
Se ha presentado cortes de agua continuamente



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La mayoría de usuarios notan el servicio de agua potable como continuo, lo que significa que no han sufrido cortes frecuentes; sin embargo, la otra parte que como se evidencia, si es numerosa, presentan problemas en la gestión del servicio, afectando la confianza de la comunidad.

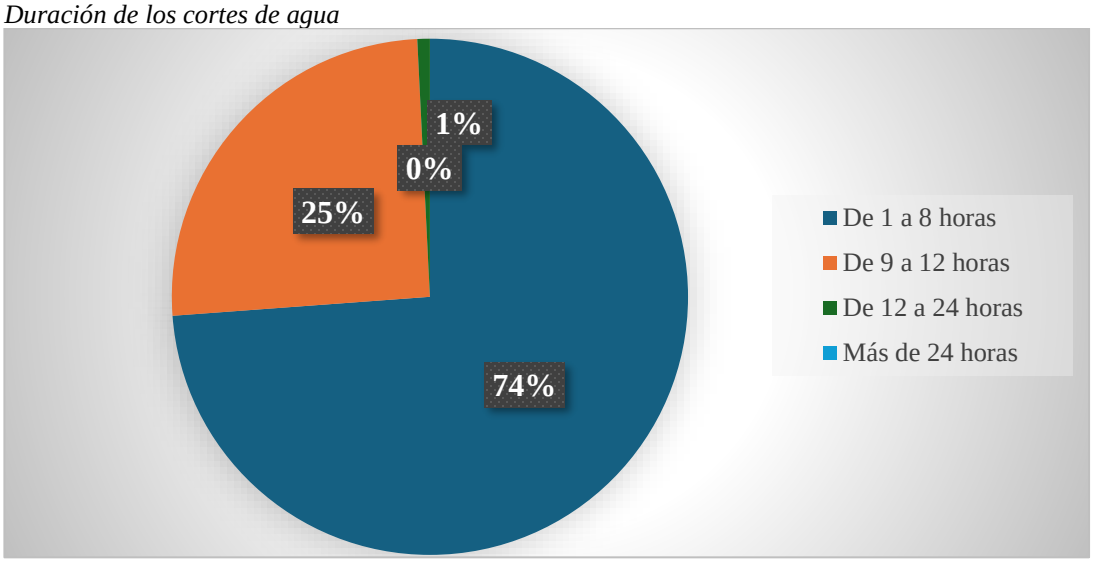
Pregunta 4. Generalmente, ¿cuál es la duración de los cortes de agua?

Tabla 9.
Duración de los cortes de agua

Alternativas	Frecuencia	%
De 1 a 8 horas	189	74%
De 9 a 12 horas	65	25%
De 12 a 24 horas	2	1%
Más de 24 horas	0	0%
Total	**256**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 11.
Duración de los cortes de agua



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Como resultado se muestra que en gran porcentaje los cortes de agua ocurren en un lapso entre 1 y 8 horas, esto refleja que la empresa maneja una gestión eficiente del servicio prestado; sin embargo, también existen interrupciones de 12 o 24 horas, este problema puede afectar a la percepción que tienen los usuarios.

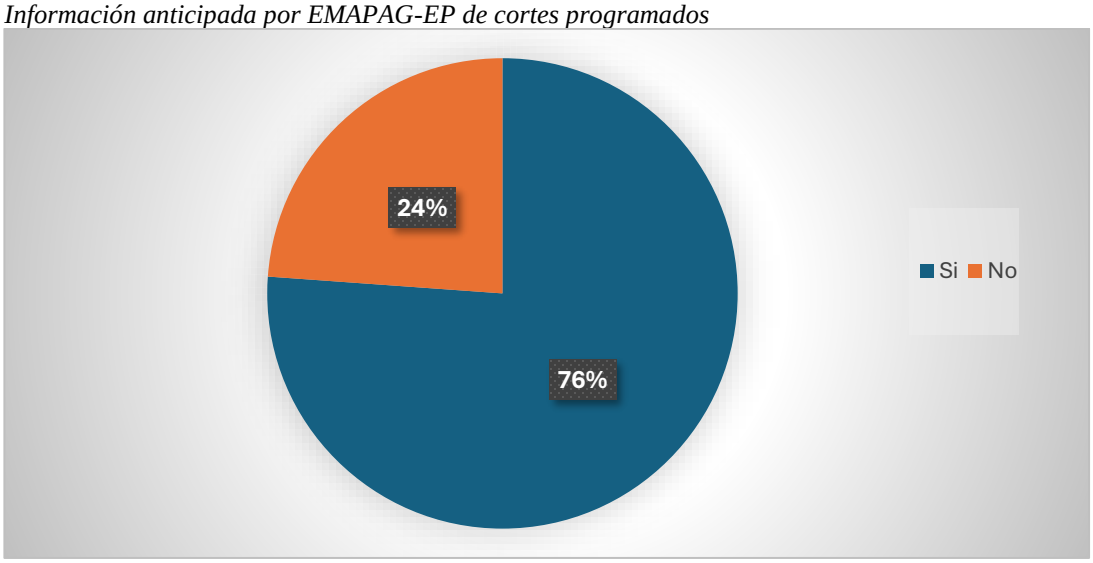
Pregunta 5. ¿EMAPAG-EP informa con anticipación los cortes programados de agua potable en su sector?

Tabla 10.
Información anticipada por EMAPAG-EP de cortes programados

Alternativas	Frecuencia	%
Si	300	77%
No	94	23%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 12.
Información anticipada por EMAPAG-EP de cortes programados



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que la información preventiva que brinda EMAPAG-EP sobre cortes del servicio de agua potable en su sector es positiva, ya que refleja la transparencia y la comunicación de la empresa sobre cortes programados; No obstante, una parte manifiesta no haber recibido ningún tipo de información, lo cual la empresa debería mejorar los canales de difusión.

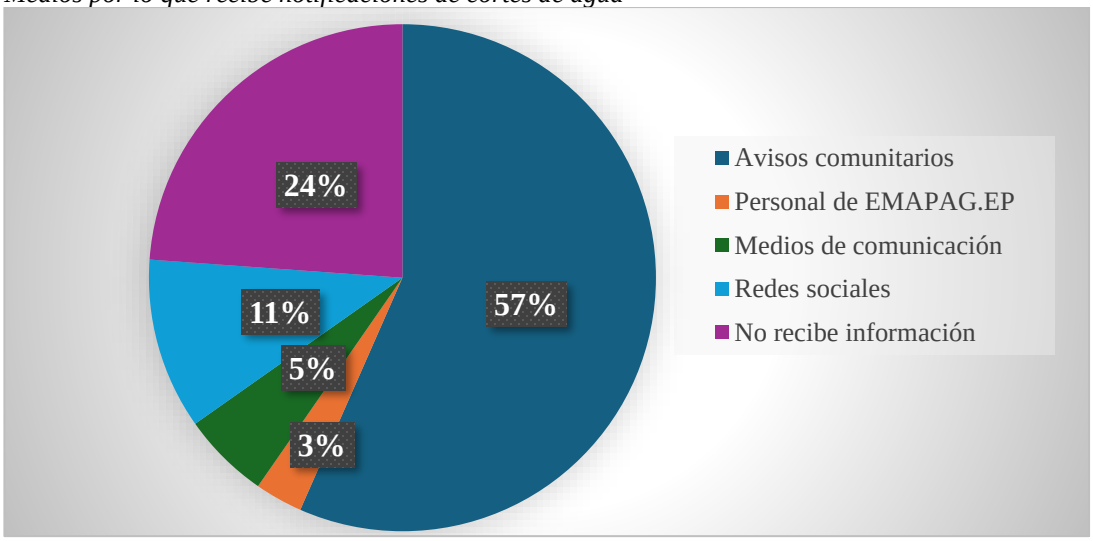
Pregunta 6. ¿Por qué medio ha recibido la notificación de cortes de agua?

Tabla 11.
Medios por lo que recibe notificaciones de cortes de agua

Alternativas	Frecuencia	%
Avisos comunitarios	223	56%
Personal de EMAPAG.EP	12	3%
Medios de comunicación	22	6%
Redes sociales	43	11%
No recibe información	94	24%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 13.
Medios por lo que recibe notificaciones de cortes de agua



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La gran parte de encuestados indica que la información brindada por la empresa ha sido recibida a través de avisos comunitarios, por redes sociales de la EMAPAG-EP, siendo esto los canales más efectivos para la difusión de información, aunque una parte que debería ser analizada no ha recibido ningún tipo de aviso por parte de la institución.

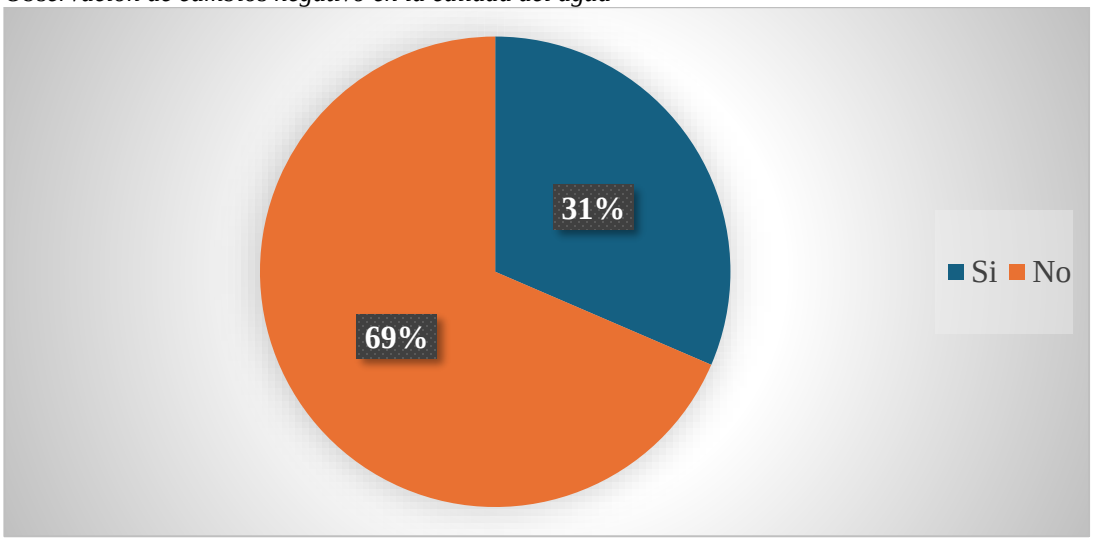
Pregunta 7. ¿Ha observado algún cambio negativo en la calidad del agua durante el último año?

Tabla 12. *Observación de cambios negativo en la calidad del agua*

Alternativas	Frecuencia	%
Si	124	31%
No	270	69%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 14.
Observación de cambios negativo en la calidad del agua



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Como resultado se obtuvo que el servicio en su gran parte mantiene la calidad para brindar a la comunidad; sin embargo, una parte manifiesta que ha detectado problemas en la calidad del agua, lo que refleja que la percepción ciudadana no es totalmente positiva en cuanto al servicio que brinda la empresa.

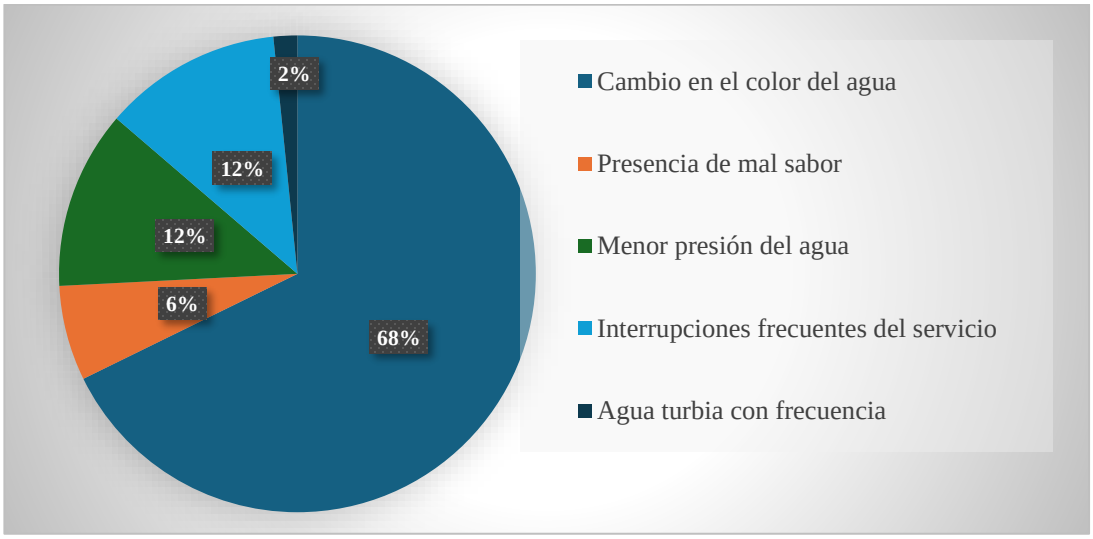
Pregunta 8. Si ha observado algún cambio, ¿Cuál sería?

Tabla 13.
Observación de cambios

Alternativas	Frecuencia	%
Cambio en el color del agua	84	68%
Presencia de mal sabor	8	6%
Menor presión del agua	15	12%
Interrupciones frecuentes del servicio	15	12%
Presencia del mal olor	0	0
Presencia de sedimentos o partículas	0	0
Agua turbia con frecuencia	2	2%
Total	**124**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 15.
Observación de cambios



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Con respecto a la calidad del agua los encuestados indican que se concentra principalmente en el aspecto visual y menor presión del agua, siendo este un problema a considerar por parte de EMAPAG-EP, donde se sugiere mejorar la calidad del servicio de agua potable mediante acciones coordinadas con el personal responsable de captación, control y distribución.

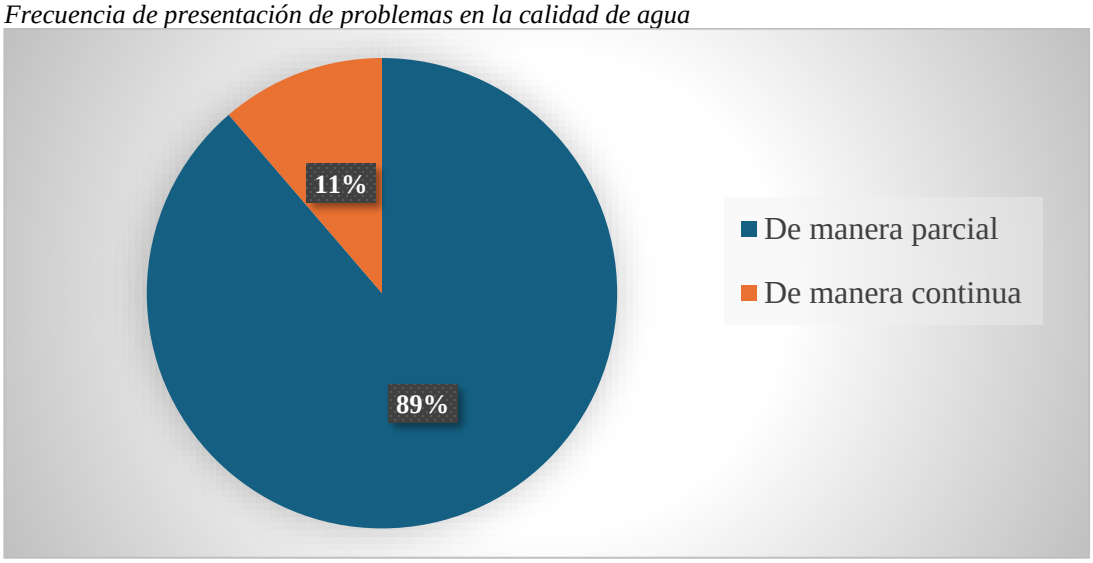
Pregunta 9. ¿Con que frecuencia presentan estos problemas en la calidad de agua?

Tabla 14.
Frecuencia de presentación de problemas en la calidad de agua

Alternativas	Frecuencia	%
De manera parcial	110	89%
De manera continua	14	11%
Total	**124**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 16.
Frecuencia de presentación de problemas en la calidad de agua



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Con respecto a la calidad del agua los encuestados manifiestan que estas afectaciones en su gran mayoría no son contantes, pero una minoría indica que los problemas en su sector ocurren de forma continua, lo que se evidencia que en ciertas zonas aún no se atienden de forma responsable, donde se debería atender más constantemente

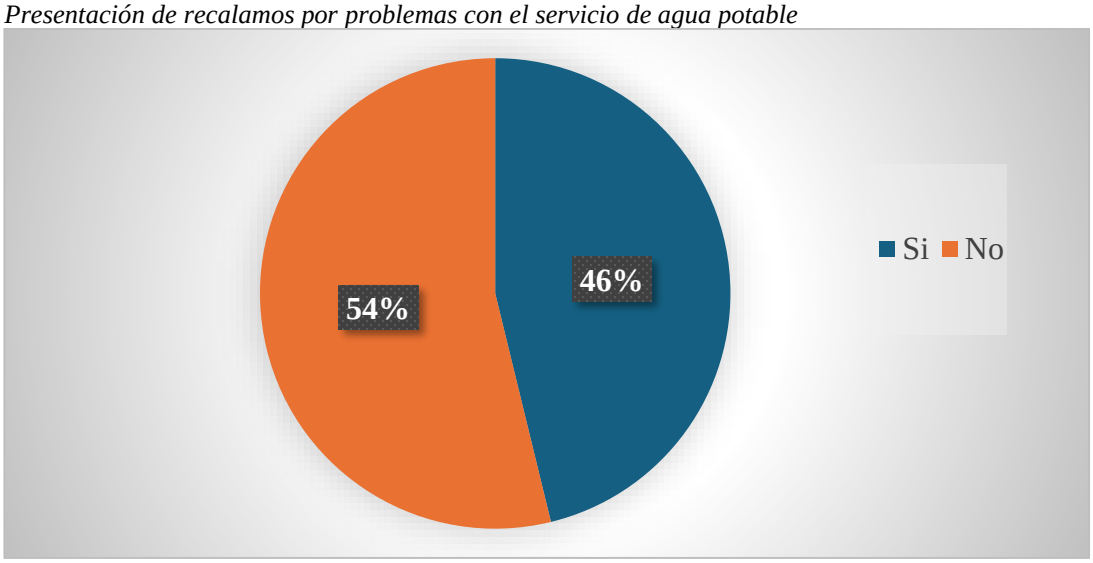
Pregunta 10. ¿Ha presentado reclamos a EMAPAG-EP por problemas relacionado con el servicio de agua potable?

Tabla 15.
Presentación de recalamos por problemas con el servicio de agua potable

Alternativas	Frecuencia	%
Si	182	46%
No	212	54%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 17.
Presentación de recalamos por problemas con el servicio de agua potable



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Una gran parte de los encuestados si ha presentado reclamos con respecto a inconvenientes en el servicio, donde los usuarios consideran necesario que la empresa podría fortalecer los mecanismos de atención al cliente y mejoras en la eficiencia y eficacia del servicio de agua potable y alcantarillado.

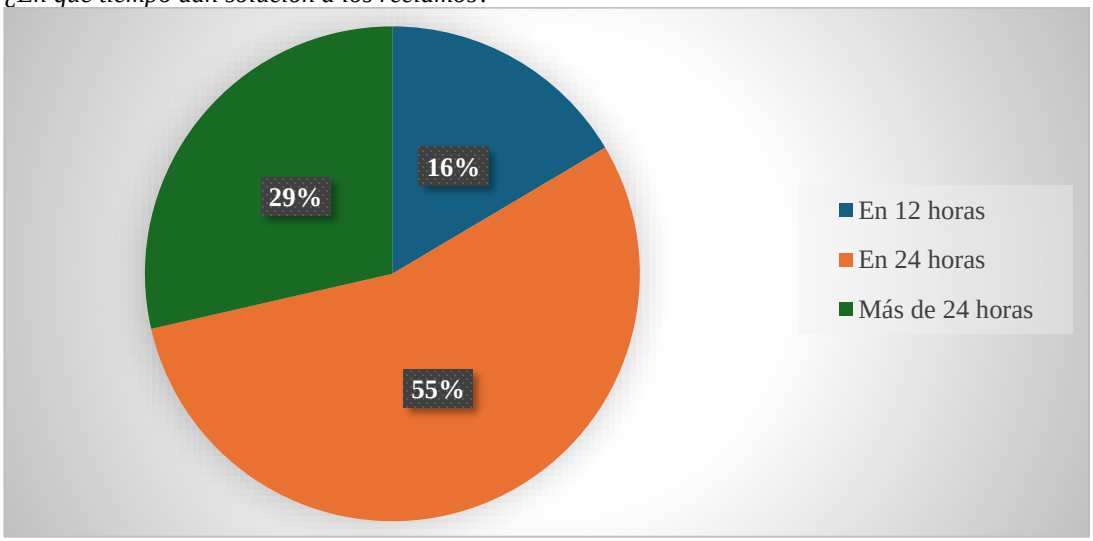
Pregunta 11. Si ha presentado reclamos, ¿en qué tiempo la empresa ha solucionado su problema?

Tabla 16.
¿En qué tiempo dan solución a los reclamos?

Alternativas	Frecuencia	%
En 12 horas	30	16%
En 24 horas	100	55%
Más de 24 horas	52	29%
Total	**182**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 18.
¿En qué tiempo dan solución a los reclamos?



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Con respecto a los reclamos presentado por los usuarios señalan que dichos problemas fueron solucionados en un plazo de 24 horas, se evidencia la capacidad de respuesta que maneja la empresa; sin embargo, una pequeña parte de usuarios fueron atendidos en más de 24 horas, se sugiere que EMAPAG-EP debe mejorar los mecanismos para estandarizar y agilizar los procesos de atención.

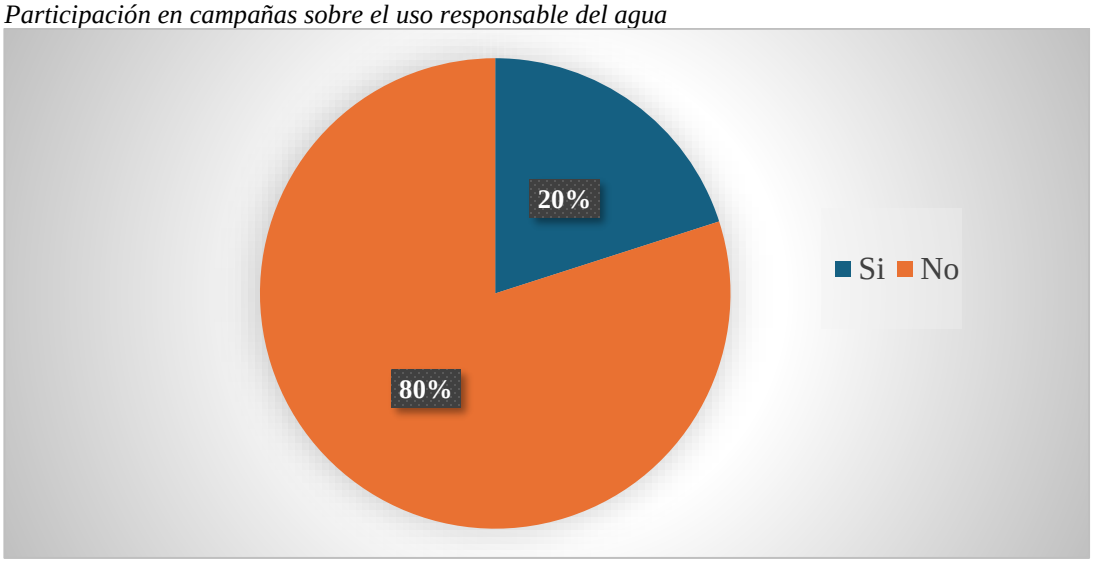
Pregunta 12. ¿Ha recibido información o participado en campañas sobre el uso responsable del agua?

Tabla 17.
Participación en campañas sobre el uso responsable del agua

Alternativas	Frecuencia	%
Si	79	20%
No	315	80%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 19.
Participación en campañas sobre el uso responsable del agua



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Los encuestados en su gran parte manifiesta que no han recibido ningún tipo de información o participado en campañas sobre el uso responsables del agua, esto nos indica que existe una baja vinculación entre empresa y ciudadanía en actividades institucionales sobre programas ambientales, lo que se debe mejorar mediante acciones que deberá implementar la empresa.

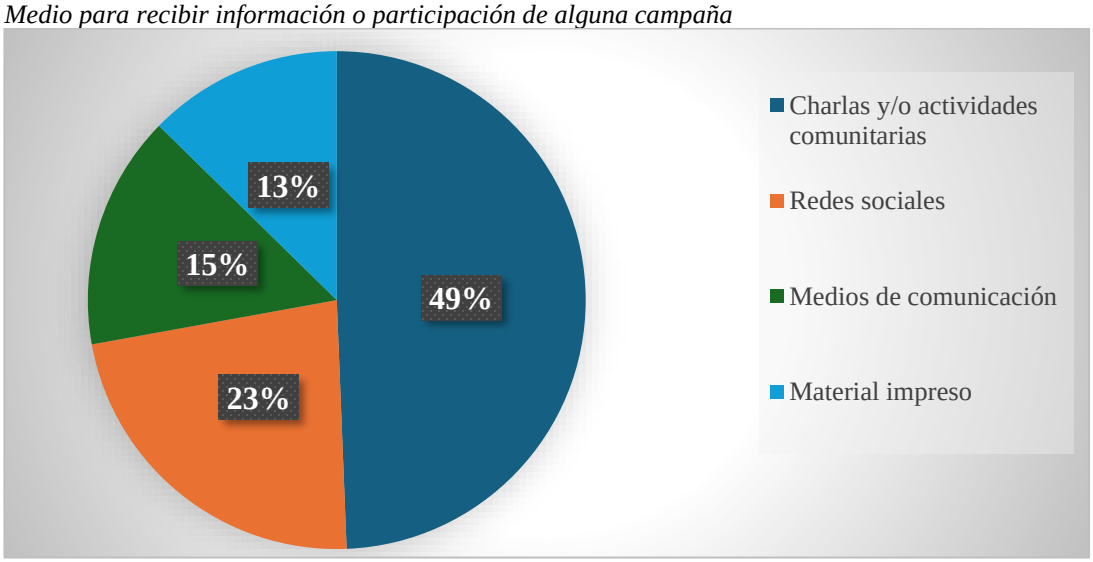
Pregunta 13. ¿Mediante qué medio recibió esta información o ha sido participe de alguna campaña?

Tabla 18.
Medio para recibir información o participación de alguna campaña

Alternativas	Frecuencia	%
Charlas y/o actividades comunitarias	39	49%
Redes sociales	18	23%
Medios de comunicación	12	15%
Material impreso	10	13%
Total	**79**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 20.
Medio para recibir información o participación de alguna campaña



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La parte de encuestados que contesto si haber recibido información o participado sobre campañas del uso responsable del agua lo ha hecho a través charlas y actividades comunitarias, redes sociales de la empresa, esto nos indica que las acciones realizadas que han tenido mayor alcance e impacto han sido presenciales, aunque se debería mejorar los demás canales de difusión para que sea más efectiva.

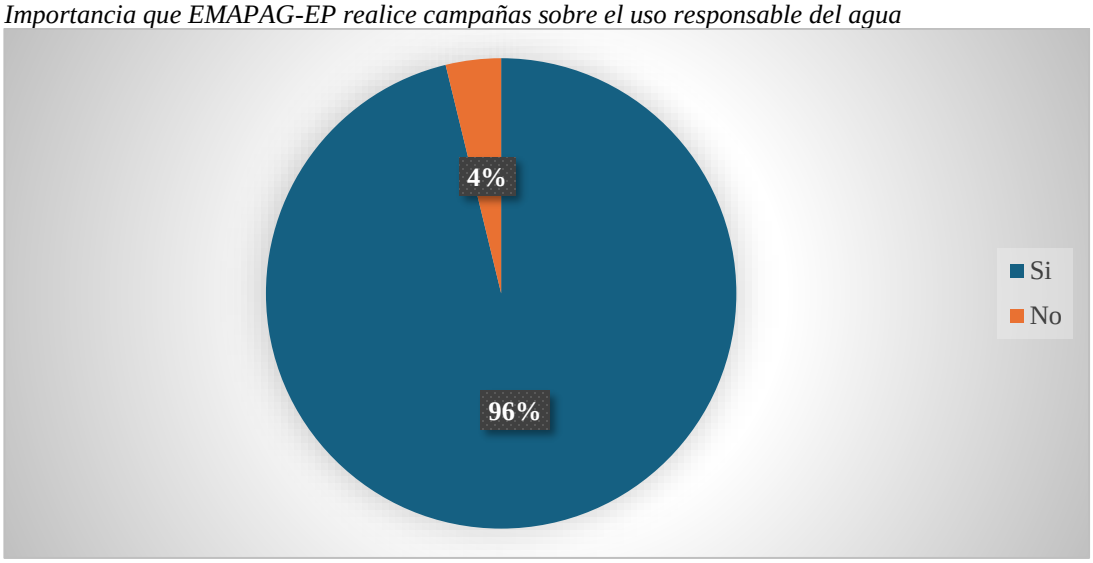
Pregunta 14. ¿Cree que es importante que EMAPAG-EP realice campañas sobre el uso responsable del agua?

Tabla 19.
Importancia que EMAPAG-EP realice campañas sobre el uso responsable del agua

Alternativas	Frecuencia	%
Si	379	96%
No	15	4%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 21.
Importancia que EMAPAG-EP realice campañas sobre el uso responsable del agua



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Las respuestas de los encuestados indican ser importante que EMAPAG-EP continue realizando campañas sobre el uso responsable de agua, reflejando un alto interés por parte de la ciudadanía sobre fomentar practicas sostenibles y responsable de educación ambiental, siendo un aspecto fundamental para que la empresa intensifique su comunicación con los usuarios.

Alcantarillado:

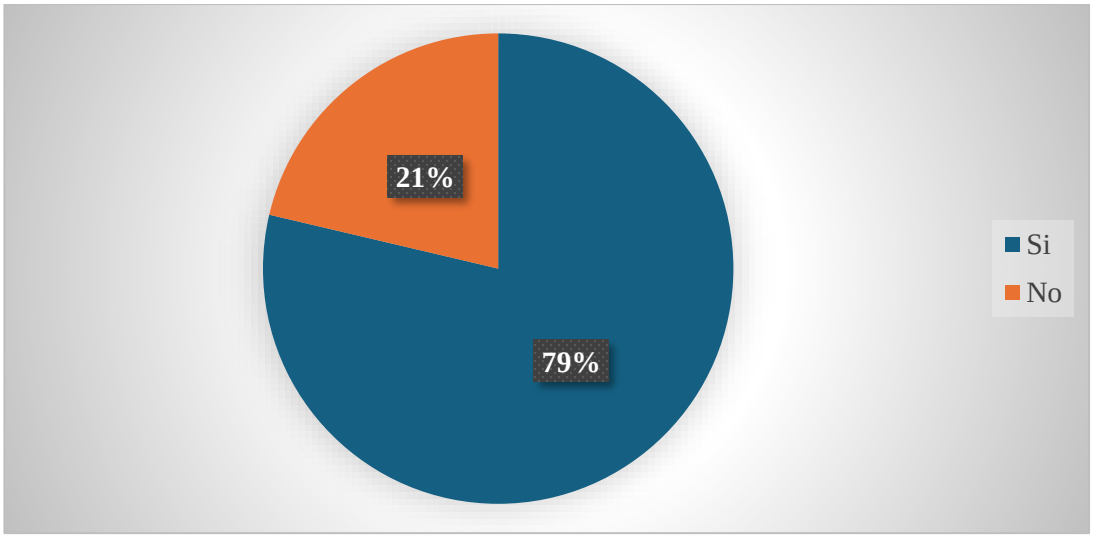
Pregunta 15. En su zona, ¿El sistema de alcantarillado sanitario funciona adecuadamente?

Tabla 20.
Funcionamiento adecuado del sistema de alcantarillado

Alternativas	Frecuencia	%
Si	310	79%
No	84	21%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 22.
Funcionamiento adecuado del sistema de alcantarillado



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que en gran parte el servicio del sistema de alcantarillado funciona adecuadamente, pero la empresa debe considerar que hay sectores donde el sistema de alcantarillado ha presentado problemas que pueden ser reboses o malos olores por obstrucciones.

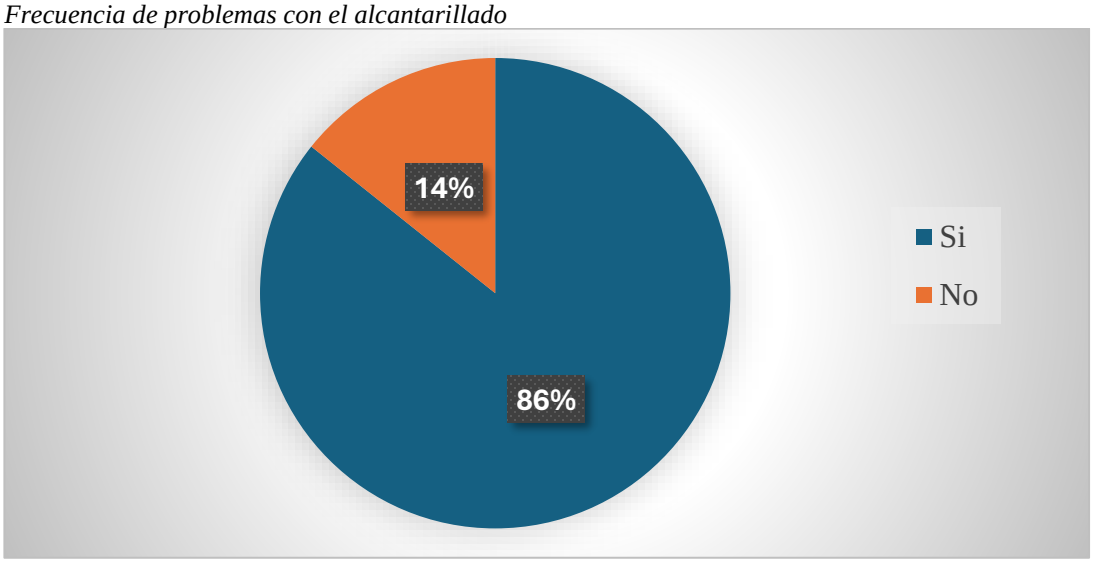
Pregunta 16. ¿Los problemas con el alcantarillado son frecuentes en su zona?

Tabla 21.
Frecuencia de problemas con el alcantarillado

Alternativas	Frecuencia	%
Si	72	86%
No	12	14%
Total	**84**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 23.
Frecuencia de problemas con el alcantarillado



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados que manifestaron tener problemas con el sistema de alcantarillado indica que los problemas son frecuentes, este resultado nos muestra deficiencias que afectan el bienestar de los usuarios, lo que se requiere la atención prioritaria para mejorar la calidad del servicio que brinda EMAPAG-EP.

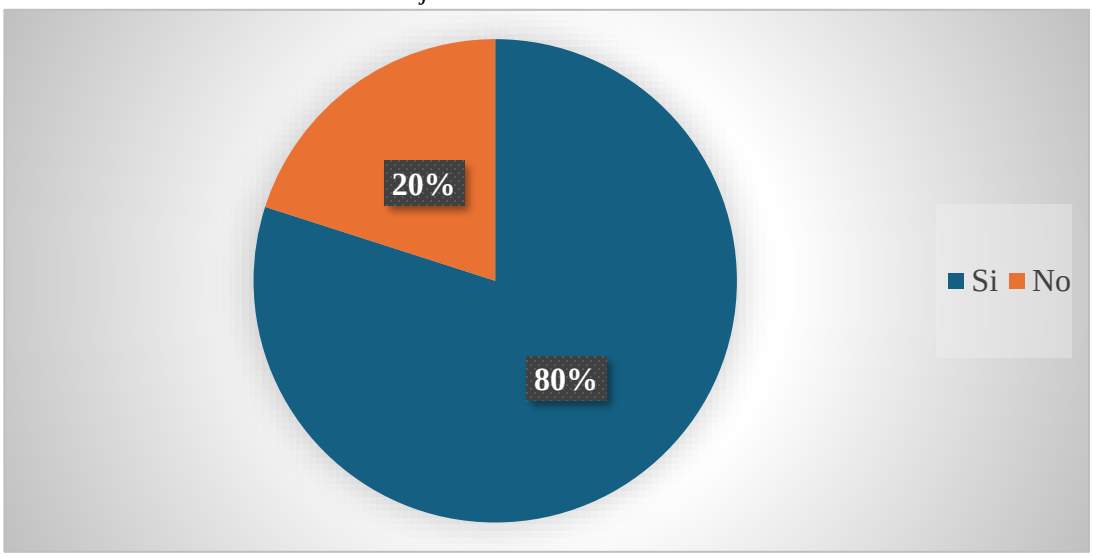
Pregunta 17. En su zona, ¿EMAPAG-EP realiza trabajos de mantenimiento del alcantarillado sanitario?

Tabla 22.
En su zona EMAPAG-EP realiza trabajos de mantenimiento del alcantarillado sanitario

Alternativas	Frecuencia	%
Si	315	80%
No	79	20%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 24.
En su zona EMAPAG-EP realiza trabajos de mantenimiento del alcantarillado sanitario



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Un gran porcentaje de los encuestados indica que EMAPAG-EP si realiza trabajos de manteniendo del sistema de alcantarillado en su sector; Sien embargo en ciertas zonas sonde el mantenimiento manifiestan ser insuficientes, siendo una afectación al bienestar de una parte considerable de usuarios, problema que se debe resolver mediante acciones con el personal de la empresa.

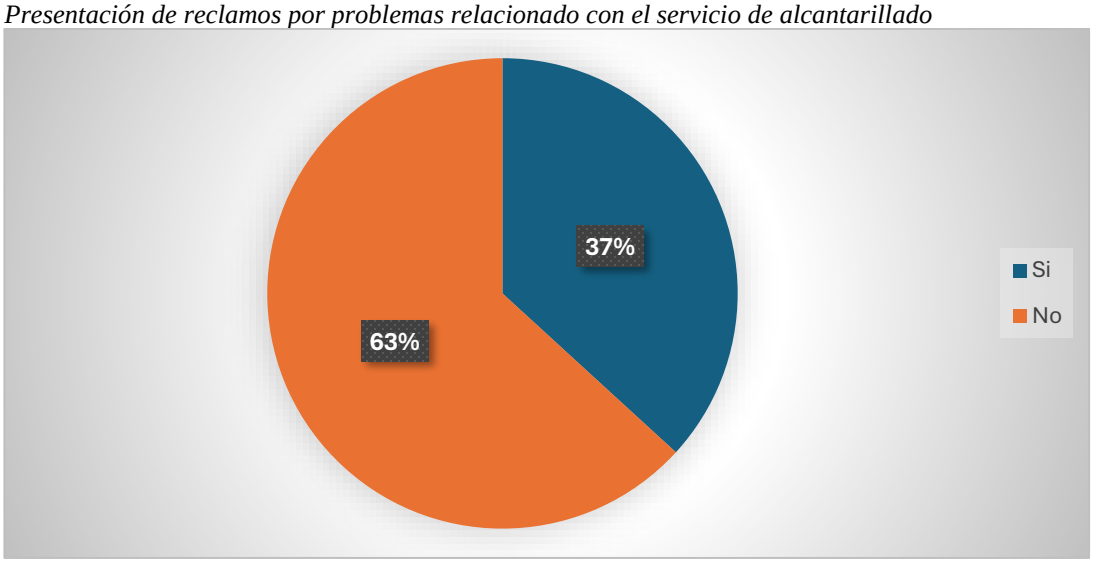
Pregunta 18. ¿Ha presentado reclamos a EMAPAG-EP por problemas relacionado con el servicio de alcantarillado?

Tabla 23.
Presentación de reclamos por problemas relacionado con el servicio de alcantarillado

Alternativas	Frecuencia	%
Si	145	37%
No	249	63%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 25.
Presentación de reclamos por problemas relacionado con el servicio de alcantarillado



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

El resultado indica que, una pequeña parte considerable de los usuarios si ha presentado reclamos relacionados al servicio de alcantarillado, donde nos da a conocer que aun hay que mejorar los mecanismos de eficiencia y eficacia expresados en el estatuto orgánico de la empresa.

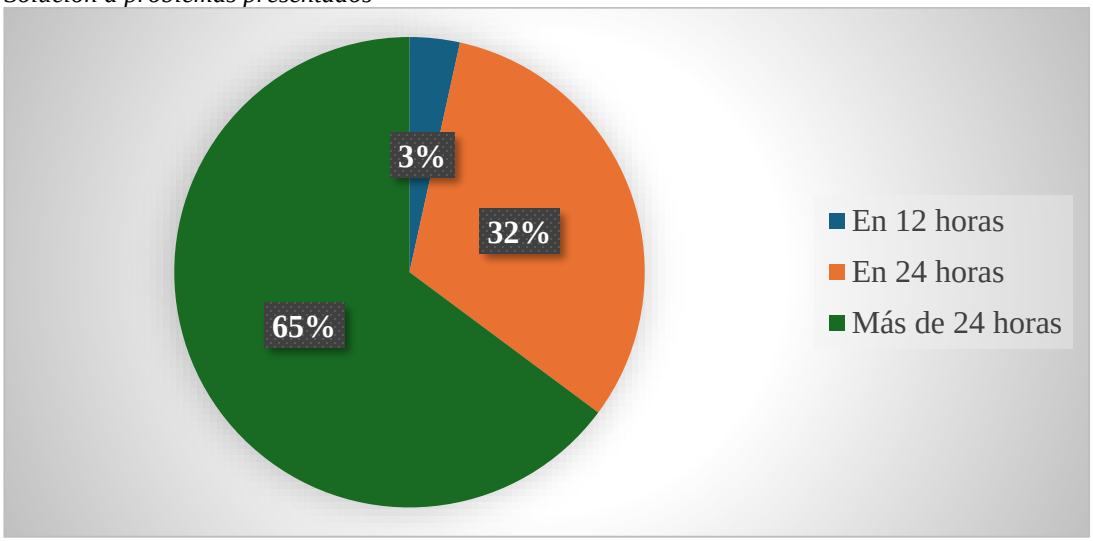
Pregunta 19. Si ha presentado reclamos, ¿en qué tiempo la empresa ha solucionado sus problemas?

Tabla 24.
Solución a problemas presentados

Alternativas	Frecuencia	%
En 12 horas	5	3%
En 24 horas	46	32%
Más de 24 horas	94	65%
Total	**145**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 26.
Solución a problemas presentados



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La mayor parte de los que han notificado problemas con el servicio a la empresa, mencionan que los problemas han sido solucionados en un plazo de 24 horas, mismos que sugieren que la empresa EMAPAG-EP debería fortalecer los mecanismos de atención al cliente para agilizar los procesos y soluciones.

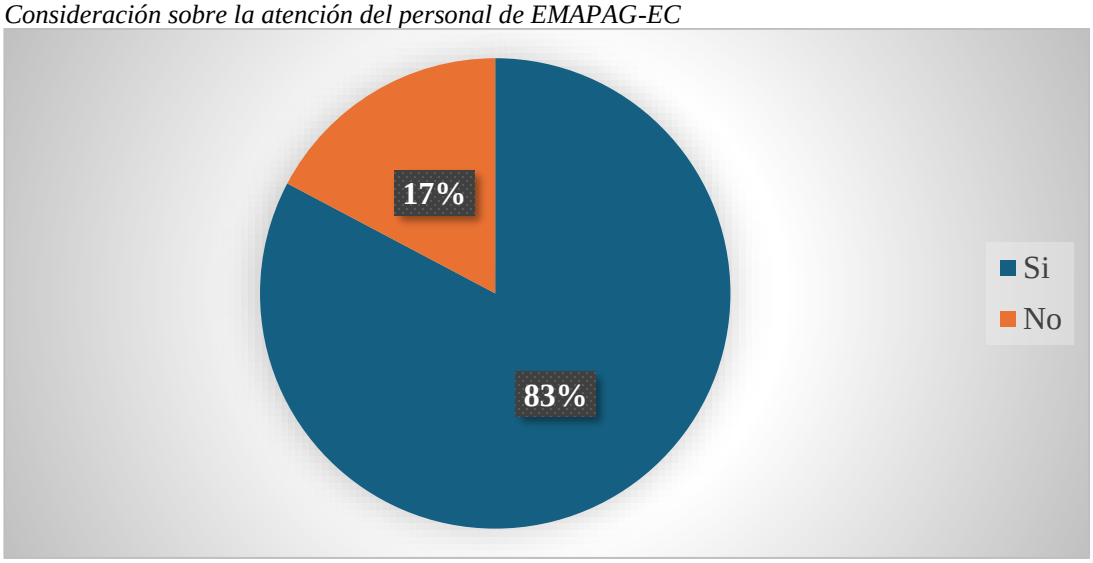
Pregunta 20. ¿Considera adecuada la atención del personal de EMAPAG-EP cuando solicita información o ayuda?

Tabla 25.
Consideración sobre la atención del personal de EMAPAG-EC

Alternativas	Frecuencia	%
Si	326	83%
No	68	17%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 27.
Consideración sobre la atención del personal de EMAPAG-EC



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. y Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La mayoría de los que fueron encuestados manifiestan que la atención del personal de EMAPAG-EP fue la adecuada, este resultado refleja que los usuarios tienen una percepción positiva de la empresa, en cuanto a la minoría de usuarios inconformes sigue siendo importante que la empresa revise estos casos

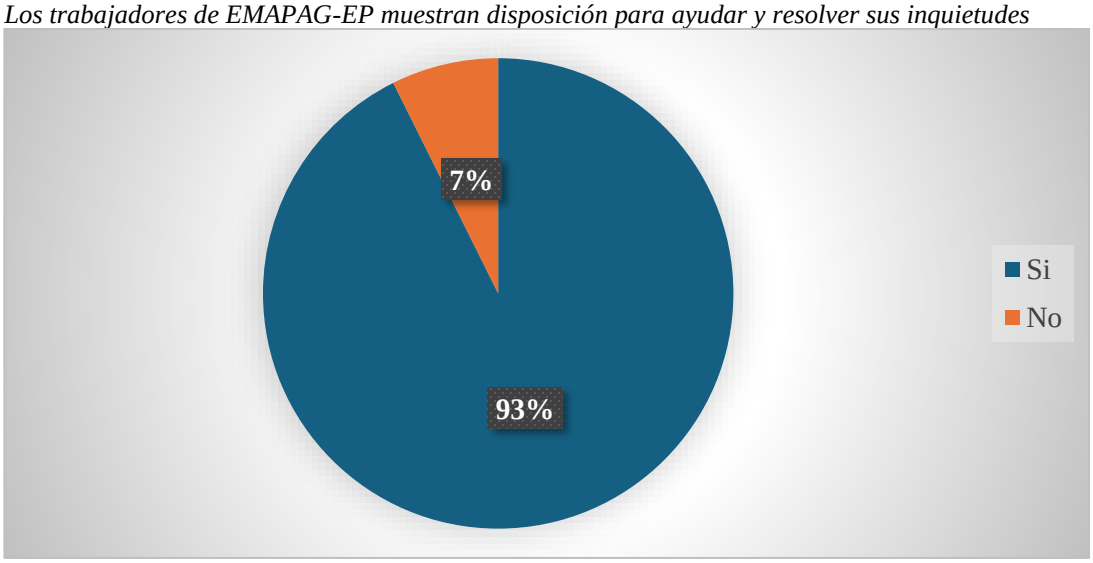
Pregunta 21. ¿Los trabajadores de EMAPAG-EP muestran disposición para ayudar y resolver sus inquietudes?

Tabla 26.
Los trabajadores de EMAPAG-EP muestran disposición para ayudar y resolver sus inquietudes

Alternativas	Frecuencia	%
Si	365	93%
No	29	7%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 28.
Los trabajadores de EMAPAG-EP muestran disposición para ayudar y resolver sus inquietudes



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La mayoría de encuestados indican que los trabajadores de EMAPAG-EP si muestran disposición a resolver sus inquietudes, reflejando una percepción positiva sobre el personal; Sin embargo, un porcentaje menor de usuarios señala oportunidades de mejora en la atención

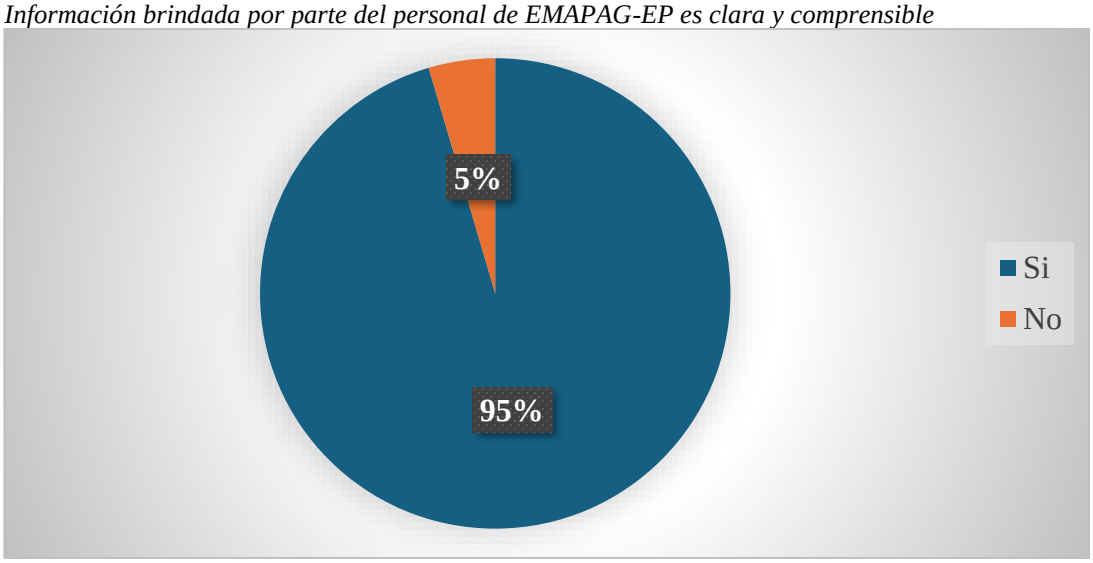
Pregunta 22. ¿La información brindada por parte del personal de EMAPAG-EP es clara y comprensible?

Tabla 27.
Información brindada por parte del personal de EMAPAG-EP es clara y comprensible

Alternativas	Frecuencia	%
Si	376	95%
No	18	5%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 29.
Información brindada por parte del personal de EMAPAG-EP es clara y comprensible



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que la mayoría de los usuarios tiene una perspectiva positiva que la comunicación por parte del personal si es clara y comprensible siendo efectiva para la gran mayoría, aunque existe un margen que se debe mejorar.

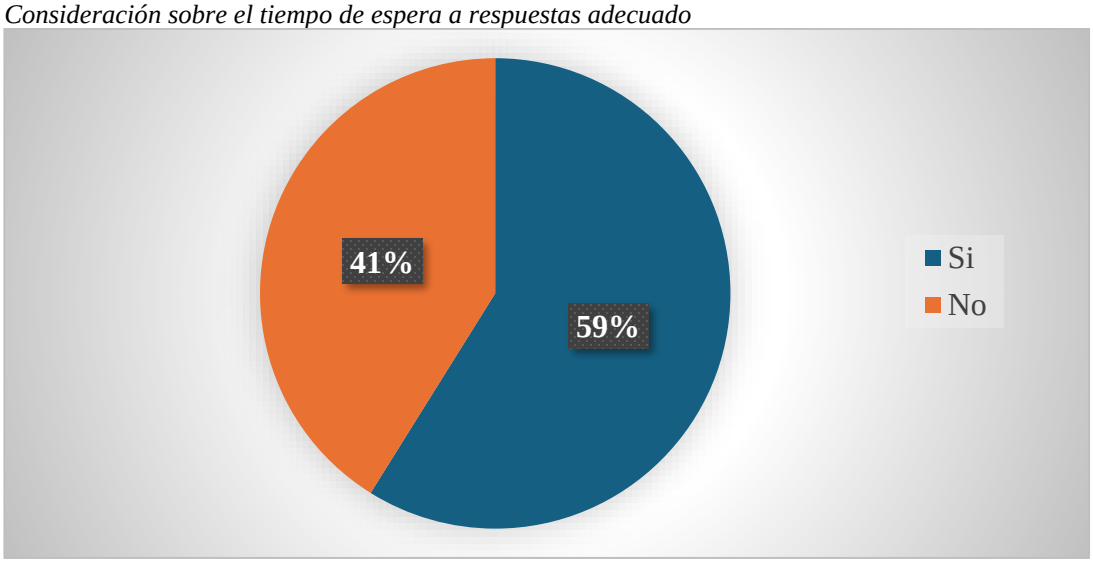
Pregunta 23. ¿Considera que el tiempo de espera a reclamos o solicitudes es adecuado?

Tabla 28.
Consideración sobre el tiempo de espera a respuestas adecuado

Alternativas	Frecuencia	%
Si	232	52%
No	162	48%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 30.
Consideración sobre el tiempo de espera a respuestas adecuado



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que gran parte de los usuarios consideran que el tiempo de espera a reclamos no es el adecuado, el cual se debería mejorar mediante acciones o capacitación al personal de la empresa, mientras que la otra parte si considera que el tiempo de respuesta a sus solicitudes fue el adecuado.

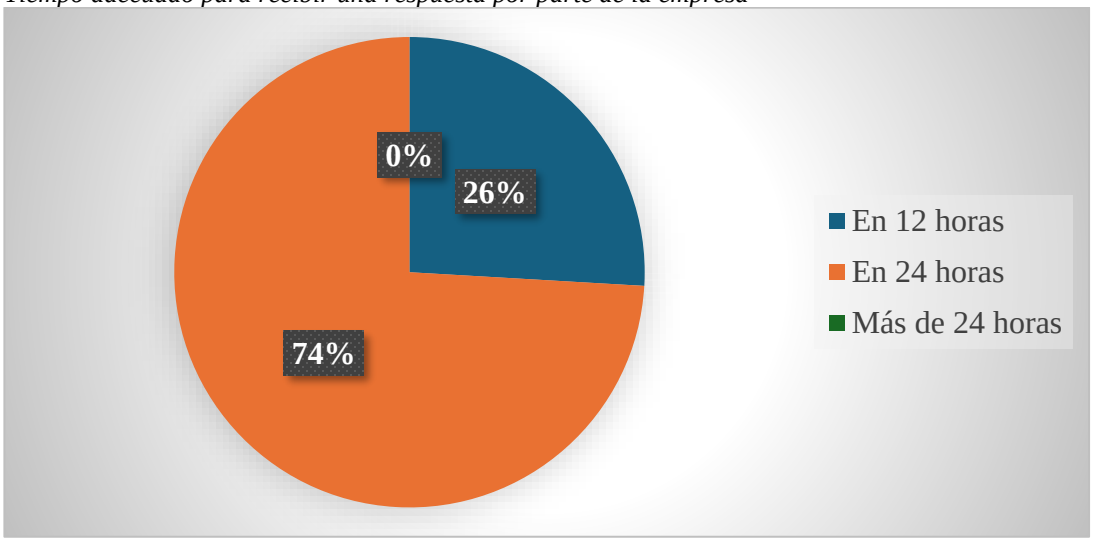
Pregunta 24. ¿Cuál sería el tiempo que usted considere adecuado para recibir una respuesta por parte de la empresa?

Tabla 29.
Tiempo adecuado para recibir una respuesta por parte de la empresa

Alternativas	Frecuencia	%
En 12 horas	42	26%
En 24 horas	120	74%
Más de 24 horas	0	0%
Total	**162**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 31.
Tiempo adecuado para recibir una respuesta por parte de la empresa



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Los encuestados manifiestan que el tiempo que consideran adecuado para recibir respuestas a sus reclamos no sean superiores a 24 horas, EMAPAG-EP debe considerar como política institucional atender a las necesidades de los usuarios en menos de 1 día, esto ayudara a elevar la percepción de eficiencia que tienen sobre los procesos que maneja la empresa.

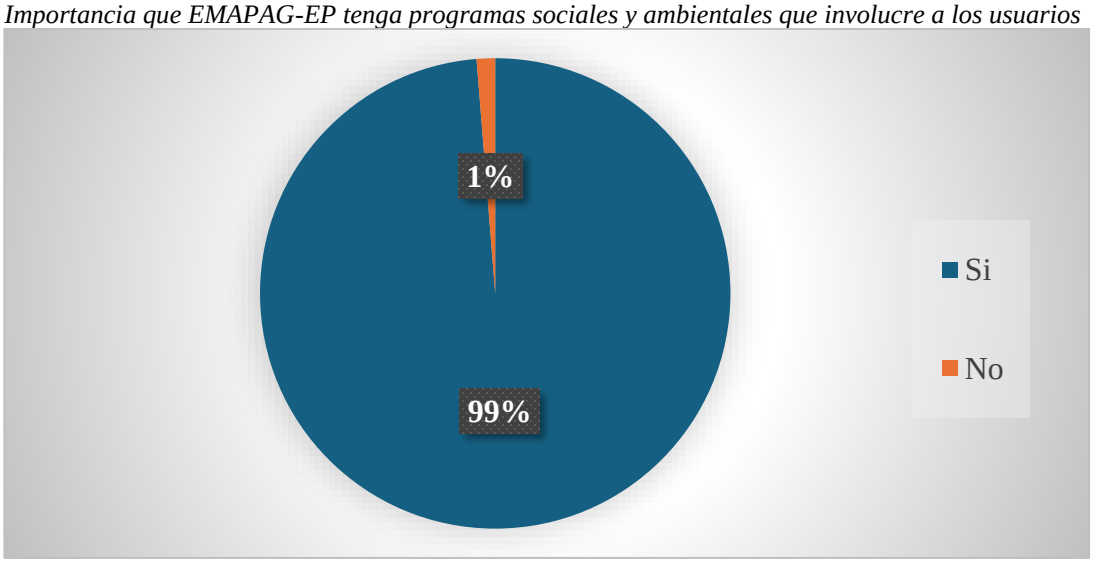
Pregunta 25. ¿Considera importante que EMAPAG-EP tenga programas sociales y ambientales que involucre a los usuarios?

Tabla 30.
Importancia que EMAPAG-EP tenga programas sociales y ambientales que involucre a los usuarios

Alternativas	Frecuencia	%
Si	389	99%
No	5	1%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 32.
Importancia que EMAPAG-EP tenga programas sociales y ambientales que involucre a los usuarios



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

En su mayoría los encuestado consideran importante que la empresa tenga programas sociales y ambientales que involucre a la comunidad, siendo esta una oportunidad para que EMAPAG-EP fortalezca el vínculo institucional con la ciudadanía; Sin embargo, un porcentaje menor indica no ser necesario, esto sugiere que aún hay espacio para mejorar la sensibilización sobre estos programas.

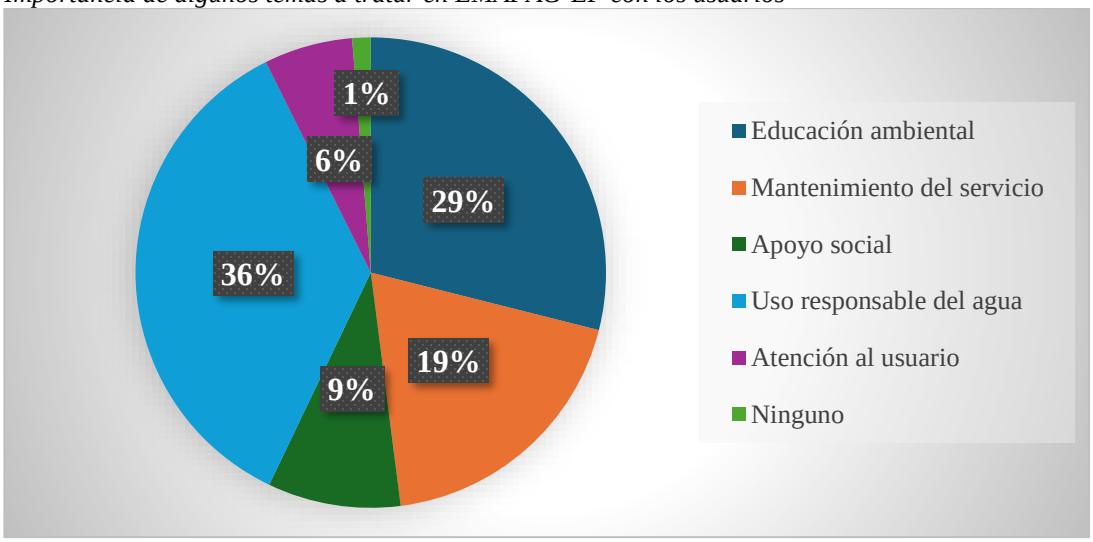
Pregunta 26. ¿Cuál de estos temas considera que debería ser importante que trate EMAPAG-EP con los usuarios?

Tabla 31.
Importancia de algunos temas a tratar en EMAPAG-EP con los usuarios

Alternativas	Frecuencia	%
Educación ambiental	114	29%
Mantenimiento del servicio	75	19%
Apoyo social	36	9%
Uso responsable del agua	140	36%
Atención al usuario	24	6%
Ninguno	5	1%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 33.
Importancia de algunos temas a tratar en EMAPAG-EP con los usuarios



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados considera importante que EMAPAG-EP debe enfocar sus actividades orientadas al uso responsable del agua y educación ambiental, siendo estos temas como más importantes para la ciudadanía, esto representa una oportunidad para que la empresa mejore el vínculo.

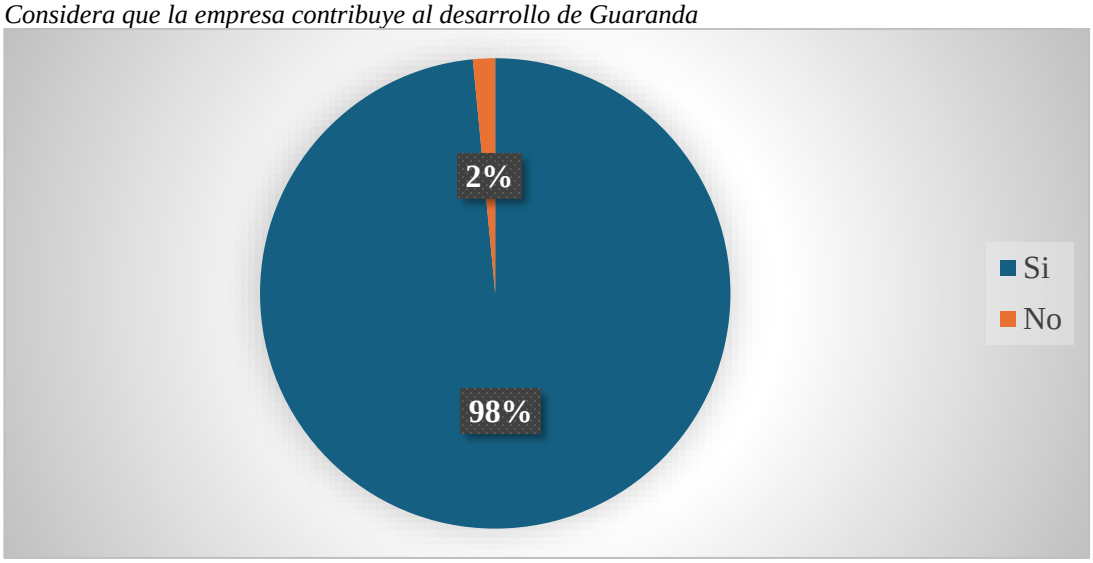
Pregunta 27. ¿Considera que la empresa contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de la ciudad de Guaranda?

Tabla 32.
Considera que la empresa contribuye al desarrollo de Guaranda

Alternativas	Frecuencia	%
Si	388	98%
No	6	2%
Total	**394**	**100%**

Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Figura 34.
Considera que la empresa contribuye al desarrollo de Guaranda



Nota: *Investigación de Campo 2025*
Elaborado por: *Guevara H. & Urrutia A.*

Análisis e Interpretación

Como resultado se obtuvo que la mayoría de los encuestados considera que la empresa si contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de su sector, tienen una percepción positiva sobre el impacto que genera EMAPAG-EP en la comunidad, esto refleja que la institución cumple un rol fundamental en el bienestar de los usuarios; Sin embargo, un porcentaje inferior no tiene muy claro si EMAPAG-EP ayuda al desarrollo local.

4.2. Resultados de la entrevista

Tabla 33.
Resultados de las entrevistas 1.

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
Preguntas	**Gerente** PhD. Darwin Pomagualli	**Dir. RR. HH** Econ. Nancy Silva	**Dir. Técnico** Ing. Nikolay Vistín
¿La empresa cuenta con leyes o normativas vigentes que respalda su gestión?	Sí	Sí	Sí
¿Cuáles son las leyes y normativas vigentes en que se rige la empresa?	Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua Ley Orgánica de Empresas Públicas Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) Código Orgánico del Ambiente Código del Trabajo Normativa de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) Ordenanzas municipales del cantón Guaranda	Ley Orgánica de Empresas Públicas Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) Código del Trabajo Ordenanzas municipales del cantón Guaranda Reglamentos internos de la empresa	Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua Ley Orgánica de Empresas Públicas Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) Código Orgánico del Ambiente Código del Trabajo Normativa de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) Ordenanzas municipales del cantón Guaranda

	Reglamentos internos de la empresa		Reglamentos internos de la empresa Otros: MAATE
¿Conoce usted las disposiciones establecidas en el Estatuto Orgánico, Ordenanza de Creación y Normativa Legal que regulan la gestión de la Empresa EMAPAG-EP?	Sí	Sí	Sí
¿Se aplica el principio de transparencia en su departamento?	Sí, la información sobre a la página de la empresa y se hace la rendición de cuentas	Sí, se realizan concursos de méritos	Sí, aplicada a todos los reglamentos internos
¿Existe claridad en cuanto a las funciones y responsabilidades del personal?	Sí	Sí	Sí
¿Se evalúan los resultados de la gestión de los trabajadores?	Sí	Sí	Sí
¿Se garantiza la calidad y continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado?	Sí, siempre aplicando el plan de satisfacción	Sí, mediante el seguimiento a requerimientos de los usuarios	Sí, las 24 horas
¿La empresa cumple con el Plan Estratégico Institucional?	Sí	Sí	Sí

¿Se fomenta la participación del personal en la toma de decisiones?	Sí, toda la normativa interna es actualizada en el periodo de la empresa	Sí, con reuniones de trabajo en equipo	Sí, reuniones periódicas
¿Se cumple con la rendición de cuentas conforme a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?	Sí	Sí	Sí
¿Qué mecanismos de rendición de cuentas se aplican en la empresa?	Auditorías externas (Contraloría u organismos de control) Publicación de información en la página web institucional Rendición de cuentas a la ciudadanía (eventos públicos) Atención de quejas y reclamos de usuarios Sistemas de transparencia y acceso a la información Evaluación del desempeño institucional Supervisión por parte de autoridades superiores	Publicación de información en la página web institucional Rendición de cuentas a la ciudadanía (eventos públicos)	Informes de gestión periódicos Auditorías internas Auditorías externas (Contraloría u organismos de control) Publicación de información en la página web institucional Rendición de cuentas a la ciudadanía (eventos públicos) Atención de quejas y reclamos de usuarios Sistemas de transparencia y acceso a la información Evaluación del desempeño institucional Supervisión por parte de autoridades superiores

DERECHOS HUMANOS			
¿La empresa promueve los derechos humanos?	Sí	Sí	Sí
¿Cuáles son los derechos humanos que promueve la empresa?	Derecho de los consumidores (información clara, trato justo) Derecho a la salud y seguridad Derecho a la privacidad y protección de datos Derecho a la participación y acceso a la información Derecho a un ambiente sano Derecho al desarrollo de la comunidad	Derecho de los trabajadores (condiciones laborales justas, seguridad y salud) Derecho de los consumidores (información clara, trato justo) Derecho a la privacidad y protección de datos Derecho a la participación y acceso a la información	Derecho de los trabajadores (condiciones laborales justas, seguridad y salud) Derecho a la igualdad y no discriminación Derecho de los usuarios/ciudadanía (acceso a servicios básicos de calidad) Derecho de los consumidores (información clara, trato justo) Derecho a la salud y seguridad Derecho a la privacidad y protección de datos Derecho a la participación y acceso a la información Derecho a un ambiente sano Derecho al desarrollo de la comunidad Desconozco sobre el tema
¿Se garantiza el derecho al trabajo digno, igualdad y no discriminación?	Sí, todos los trabajadores cuenten con materiales, herramientas y vestuario adecuado	Sí, con integración de equidad de genero	Sí, se dota de lo indispensable y necesario a todos los trabajadores
¿Se respetan los derechos a vacaciones, descanso y estabilidad laboral?	Si, se planifica de todo el personal, así como el horario de trabajo	Si, con la planificación entrega por la unidad de competencia	Si, con programas de vacaciones

¿Se promueve la capacitación, desarrollo profesional y el derecho a presentar reclamos laborales?	Si, se los capacita especialmente en los derechos adquiridos, riesgos, y protección de su seguridad	Si, con planificación del talento humano	Si, se efectúan capacitaciones permanentes al personal
¿Se garantiza el respeto a derechos específicos como maternidad y lactancia?	Si, se cumple con la ley	Si, de acuerdo a la normativa vigente	Si, lo que la ley permite
¿Conoce usted los derechos de los usuarios establecidos en la normativa vigente?	Si	Si	Si
¿Se garantiza el derecho a presentar quejas o reclamos de usuarios?	Si, siempre estamos recibiendo en la ventanilla de atención al cliente, quejas, reclamos y reportes	Si, con denuncias recibidas en atención al cliente	Si, mediante escritos pedidor por los usuarios
¿Se protege la información personal de los usuarios y se garantiza la atención a grupos vulnerables?	Si	Si	Si
¿Existen mecanismos para reportar vulneraciones de derecho?	Si existen	Si existen	Si existen

PRÁCTICAS LABORALES			
¿Se promueve el bienestar de los trabajadores?	Sí, mediante las capacitaciones y reuniones	Sí, con clima laboral	Sí, cursos y capacitaciones
¿Los trabajadores cuentan con contratos formales conforme a la Ley?	Si	Si	Si
¿Se realizan capacitaciones laborales periódicas para cumplir correctamente sus funciones?	Si	Si	Si
¿Se aplican medidas de seguridad y salud ocupacional?	Si, materiales, herramientas y vestimenta adecuada	Si, con dotación de equipos de protección personal	Si, se dota de ropa de seguridad
¿El personal cuenta con equipos de protección personal adecuados?	Si	Si	Si
¿Cuáles son los riesgos que tienen los trabajadores al cumplir con su labor?	Riesgos físicos (golpes, caídas, ruido, vibraciones) Riesgos por condiciones ambientales (clima, calor, frío)	Riesgos físicos (golpes, caídas, ruido, vibraciones) Riesgos químicos (exposición a sustancias peligrosas) Riesgos ergonómicos (posturas inadecuadas, esfuerzo físico, carga pesada)	Riesgos físicos (golpes, caídas, ruido, vibraciones) Riesgos químicos (exposición a sustancias peligrosas) Riesgos ergonómicos (posturas inadecuadas, esfuerzo físico, carga pesada) Riesgos psicosociales (estrés, carga laboral, presión) Riesgos eléctricos

			Riesgos mecánicos (uso de maquinaria o herramientas) Riesgos por condiciones ambientales (clima, calor, frío) Accidentes de tránsito (en actividades laborales)
¿Se cumple con el pago de remuneraciones justas?	Si	Si	Si
¿Se respeta la jornada laboral?	Si	Si	Si
¿Se otorgan vacaciones al personal?	Si	Si	Si
¿Los trabajadores están afiliados a la seguridad social?	Si	Si	Si
MEDIO AMBIENTE			
¿Conoce las obligaciones ambientales establecidas por la normativa para empresas públicas?	Sí	Sí	Sí
¿Se controla la contaminación en las actividades de la Empresa?	Sí	No	Sí

¿Se gestionan adecuadamente los residuos que genera la Empresa?	Sí	No	Sí
¿Cuáles son los residuos que genera la Empresa?	Residuos sólidos (papel, plástico, cartón) Residuos peligrosos (químicos, aceites, combustibles)	Residuos operativos (lodos, aguas residuales, desechos del sistema de agua potable)	Residuos sólidos (papel, plástico, cartón) Residuos peligrosos (químicos, aceites, combustibles) Residuos operativos (lodos, aguas residuales, desechos del sistema de agua potable)
¿Se realizan acciones de reciclaje o reutilización dentro de la Empresa?	No	Sí	No
¿Se aplican prácticas de ahorro y buen uso del agua?	Sí, mediante campañas del buen uso del agua y el manejo y gestión de las fuentes hídricas	Sí, campañas sobre el uso responsable del agua	Sí, por los medios de comunicación
¿Se manejan adecuadamente los residuos del servicio de alcantarillado?	No	No	No, existe disposición final de estos residuos
¿Cuáles de estos impactos ambientales genera la empresa?	Contaminación del agua (vertidos, aguas residuales) Uso excesivo de recursos naturales (agua, energía) Afectación a ecosistemas (ríos, flora y fauna)	Contaminación del agua (vertidos, aguas residuales)	Contaminación del agua (vertidos, aguas residuales)

¿Cuáles son las prácticas que aplica la empresa para reducir el impacto ambiental?	Uso eficiente del agua Monitoreo y control ambiental Cumplimiento de normativas ambientales Reforestación o protección de áreas verdes	Reforestación o protección de áreas verdes	Manejo y disposición adecuada de residuos Reciclaje y reutilización de materiales Uso eficiente del agua Monitoreo y control ambiental Cumplimiento de normativas ambientales Mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura Reforestación o protección de áreas verdes
¿Se protege las fuentes hídricas de forma eficiente?	Sí	Sí	Sí
¿Cómo protege la empresa las fuentes hídricas?	Protección y conservación de cuencas hidrográficas Programas de reforestación en zonas de recarga hídrica Regulación y control del uso del agua Educación ambiental sobre el cuidado del agua Vigilancia y control de actividades contaminantes Implementación de planes de manejo ambiental	Protección y conservación de cuencas hidrográficas Monitoreo de la calidad del agua en fuentes naturales	Protección y conservación de cuencas hidrográficas Monitoreo de la calidad del agua en fuentes naturales Programas de reforestación en zonas de recarga hídrica Regulación y control del uso del agua Educación ambiental sobre el cuidado del agua Vigilancia y control de actividades contaminantes Coordinación con autoridades ambientales

			Implementación de planes de manejo ambiental
PRÁCTICAS JUTAS DE OPERACIÓN			
¿Conoce las disposiciones legales sobre transparencia y anticorrupción establecidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas?	Sí	Sí	Sí
¿La empresa tiene establecidas normas de ética?	Sí	Sí	Sí
¿Se promueve la transparencia en los procesos administrativos?	Sí	Sí	Sí
¿Se previenen actos de corrupción?	Sí	Sí	Sí
¿Existen normas claras contra la corrupción?	Sí, si se cumple	Sí, si se cumple	Sí, si se cumple
¿Se reportan irregularidades que ocurren dentro de la empresa?	Sí	Sí	Sí

¿Se aplican controles en los procesos de contratación pública regulada?	Sí	Sí	Sí
¿Se aplican criterios justos en la contratación de proveedores?	Si	Si	Si
ASUNTOS DE CONSUMIDORES			
¿Conoce usted que los servicios públicos deben cumplir con principios de calidad, continuidad, accesibilidad y precios equitativos?	Sí	Sí	Sí
¿Se garantiza el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado?	Sí	Sí	Sí
¿Se aplican tarifas equitativas en la prestación de los servicios de la Empresa?	Sí	Sí	Sí
¿Existen mecanismos para recibir quejas y reclamos?	Sí	Sí	Sí
¿Cuáles son los mecanismos para atender quejas y reclamos?	Atención presencial en oficinas Línea telefónica de atención al usuario Correo electrónico institucional Redes sociales oficiales	Atención presencial en oficinas Línea telefónica de atención al usuario	Atención presencial en oficinas Línea telefónica de atención al usuario Correo electrónico institucional Redes sociales oficiales

	Oficinas móviles o brigadas en territorio	Correo electrónico institucional Redes sociales oficiales	Buzón de sugerencias físico
¿Se atienden adecuadamente las quejas y reclamos de los usuarios?	Sí	Sí	Sí
¿Se garantiza información clara de los servicios a los usuarios?	Sí, se cuenta con oficinas de atención al cliente	Sí, se informa los precios y costos	Sí, documentación disponible por ser de orden público
¿Se protege la seguridad y salud de los usuarios?	Sí	Sí	Sí
¿Cómo protege la empresa la seguridad y salud de los usuarios?	Control y monitoreo de la calidad del agua potable Tratamiento adecuado de aguas residuales Mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado Cumplimiento de normas sanitarias y de salud pública Atención oportuna de fugas, daños o emergencias Programas de limpieza y desinfección (Cloración) Información y comunicación preventiva a los usuarios Supervisión y control de riesgos sanitarios	Control y monitoreo de la calidad del agua potable Mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado Atención oportuna de fugas, daños o emergencias Programas de limpieza y desinfección (Cloración) Información y comunicación preventiva a los usuarios	Control y monitoreo de la calidad del agua potable Mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado Cumplimiento de normas sanitarias y de salud pública Atención oportuna de fugas, daños o emergencias Programas de limpieza y desinfección (Cloración) Supervisión y control de riesgos sanitarios

¿Existe mecanismos que midan la satisfacción de los usuarios?	No	No	No, no existe
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
¿Conoce usted que la empresa debe contribuir al desarrollo sostenible y al buen vivir de la comunidad?	Sí	Sí	Sí
¿La empresa realiza actividades comunitarias?	Sí	No	Sí
¿Cuáles son las actividades comunitarias que realiza la empresa?	Programas de educación ambiental Campañas de uso responsable del agua Jornadas de limpieza comunitaria Proyectos de saneamiento básico Participación en eventos comunitarios Protección de fuentes de agua Vinculación con organizaciones comunitarias	Campañas de uso responsable del agua Protección de fuentes de agua	Programas de educación ambiental Campañas de uso responsable del agua Jornadas de limpieza comunitaria Capacitaciones a la comunidad Protección de fuentes de agua Vinculación con organizaciones comunitarias
¿Se promueve la educación o capacitación en la comunidad sobre el medio ambiente?	Si	No	Si

¿Se consideran las necesidades de la comunidad en la gestión de la Empresa?	Si	No	Si
¿La empresa contribuye al desarrollo local?	Sí	Sí	Sí
¿De qué manera la empresa contribuye al desarrollo local?	Mejora del acceso a servicios de agua potable Ampliación de cobertura de alcantarillado Ejecución de obras de infraestructura básica Programas de educación ambiental Protección de fuentes de agua y recursos naturales	Mejora del acceso a servicios de agua potable Ampliación de cobertura de alcantarillado Ejecución de obras de infraestructura básica Protección de fuentes de agua y recursos naturales Atención oportuna a necesidades de la comunidad Coordinación con autoridades locales	Mejora del acceso a servicios de agua potable Ampliación de cobertura de alcantarillado Ejecución de obras de infraestructura básica Generación de empleo local Apoyo a proyectos comunitarios Programas de educación ambiental Protección de fuentes de agua y recursos naturales Atención oportuna a necesidades de la comunidad Coordinación con autoridades locales
¿Se fomenta la participación ciudadana en las actividades de la empresa?	Sí	Sí	Sí
¿Se apoya a grupos vulnerables?	Si	Si	Si

Nota: *Resultados de las entrevistas 2025*
Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 34.
Resultados de las entrevistas 2

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
Preguntas	**Dir. Financiero** Ing. Hilda Ninabanda	**Dir. Administrativo** Ing. Yesenia Romero	**Dir. Comercial** Lic. Verónica García
¿La empresa cuenta con leyes o normativas vigentes que respalda su gestión?	Sí	Sí	Sí
¿Cuáles son las leyes y normativas vigentes en que se rige la empresa?	Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua Ley Orgánica de Empresas Públicas Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) Código Orgánico del Ambiente Código del Trabajo Normativa de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) Ordenanzas municipales del cantón Guaranda Reglamentos internos de la empresa	Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua Ley Orgánica de Empresas Públicas Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) Código Orgánico del Ambiente Código del Trabajo Normativa de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) Ordenanzas municipales del cantón Guaranda	Constitución de la República del Ecuador Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua Ley Orgánica de Empresas Públicas Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) Código Orgánico del Ambiente Código del Trabajo Normativa de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) Ordenanzas municipales del cantón Guaranda Reglamentos internos de la empresa

		Reglamentos internos de la empresa Otros: Ley Orgánica del SNCP y su reglamento	
¿Conoce usted las disposiciones establecidas en el Estatuto Orgánico, Ordenanza de Creación y Normativa Legal que regulan la gestión de la Empresa EMAPAG-EP?	Sí	Sí	Sí
¿Se aplica el principio de transparencia en su departamento?	Sí, mediante la publicación mensual de la ejecución presupuestaria	Sí, se publican los procesos de contratación en el SOCE donde todos los proveedores pueden participar	Sí, se trabaja conforme a la normativa legal vigente, se reporta mensualmente a la LOTAIP, los usuarios son atendidos en sus inquietudes u se llevan los reportes de trabajos realizados
¿Existe claridad en cuanto a las funciones y responsabilidades del personal?	Sí	Sí	Sí
¿Se evalúan los resultados de la gestión de los trabajadores?	Sí	Sí	No
¿Se garantiza la calidad y continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado?	Sí, mediante una planificación oportuna	Sí, con el cumplimiento de normas sanitarias y estándares de calidad del agua	Sí, con monitoreo constante de los caudales de ingreso a la planta de potabilización

¿La empresa cumple con el Plan Estratégico Institucional?	Sí	No	No
¿Se fomenta la participación del personal en la toma de decisiones?	Sí, mediante reuniones	No	Sí, son participes de la actualización de reglamentos y normativas, se socializa los cambios o mejoras que se implementan en la empresa y se pide su aporte
¿Se cumple con la rendición de cuentas conforme a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?	Sí	Sí	Sí
¿Qué mecanismos de rendición de cuentas se aplican en la empresa?	Informes de gestión periódicos Auditorías internas Auditorías externas (Contraloría u organismos de control) Publicación de información en la página web institucional Rendición de cuentas a la ciudadanía (eventos públicos) Atención de quejas y reclamos de usuarios Sistemas de transparencia y acceso a la información	Publicación de información en la página web institucional Rendición de cuentas a la ciudadanía (eventos públicos) Atención de quejas y reclamos de usuarios Sistemas de transparencia y acceso a la información	Auditorías externas (Contraloría u organismos de control) Publicación de información en la página web institucional Rendición de cuentas a la ciudadanía (eventos públicos) Atención de quejas y reclamos de usuarios Sistemas de transparencia y acceso a la información

	Evaluación del desempeño institucional Supervisión por parte de autoridades superiores		
DERECHOS HUMANOS			
¿La empresa promueve los derechos humanos?	Sí	Sí	Sí
¿Cuáles son los derechos humanos que promueve la empresa?	Derecho de los trabajadores (condiciones laborales justas, seguridad y salud) Derecho a la igualdad y no discriminación Derecho de los usuarios/ciudadanía (acceso a servicios básicos de calidad) Derecho de los consumidores (información clara, trato justo) Derecho a la salud y seguridad Derecho a la privacidad y protección de datos Derecho a la participación y acceso a la información Derecho a un ambiente sano Derecho al desarrollo de la comunidad	Derecho de los trabajadores (condiciones laborales justas, seguridad y salud) Derecho a la igualdad y no discriminación Derecho de los usuarios/ciudadanía (acceso a servicios básicos de calidad) Derecho de los consumidores (información clara, trato justo) Derecho a la salud y seguridad Derecho a la privacidad y protección de datos Derecho a la participación y acceso a la información Derecho a un ambiente sano Derecho al desarrollo de la comunidad	Derecho de los trabajadores (condiciones laborales justas, seguridad y salud) Derecho a la igualdad y no discriminación Derecho de los usuarios/ciudadanía (acceso a servicios básicos de calidad) Derecho de los consumidores (información clara, trato justo) Derecho a la salud y seguridad Derecho a la privacidad y protección de datos Derecho a la participación y acceso a la información Derecho a un ambiente sano Derecho al desarrollo de la comunidad

¿Se garantiza el derecho al trabajo digno, igualdad y no discriminación?	Si, con la aplicación de la LOSEP y el Código de Trabajo	Sí, mediante el cumplimiento de la normativa vidente, condiciones laborales justas	Sí, se pagan salarios justos, se dota la ropa de trabajo e implementos de seguridad, horarios de trabajo conforme a la Ley, Indígenas y Mestizos somos tratados por igual con respeto y consideración
¿Se respetan los derechos a vacaciones, descanso y estabilidad laboral?	Si, basándose en el Código de Trabajo	Si, mediante el cumplimiento de la normativa laboral vigente	Si, se aplica lo legalmente establecido en el Código de Trabajo y en la LOSEP
¿Se promueve la capacitación, desarrollo profesional y el derecho a presentar reclamos laborales?	Si, se ejecuta el Plan Anual de Capacitación	Si, a través de programas de capacitación institucional	Si, se define las propuestas de capacitación para quien se interese pueda participar, cualquier reclamo dentro de lo legal es atendido
¿Se garantiza el respeto a derechos específicos como maternidad y lactancia?	Si	Si, mediante la aplicación de la normativa laboral vidente en cuanto a licencias, horarios especiales	Si, dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Trabajo y la LOSEP para estos casos, son normativas que no se puedes ser desacatadas
¿Conoce usted los derechos de los usuarios establecidos en la normativa vigente?	Si	Si	Si
¿Se garantiza el derecho a presentar quejas o reclamos de usuarios?	Si, a través de atención al cliente	Si, a través de atención al cliente donde se recepta	Si, diariamente se registran todos los requerimientos de los usuarios a través de las diferentes áreas de

		reclamos y se da seguimiento y solución	la empresa y las mismas son atendidas oportunamente
¿Se protege la información personal de los usuarios y se garantiza la atención a grupos vulnerables?	Si	Si	Si
¿Existen mecanismos para reportar vulneraciones de derecho?	Si existen	Si existen	Si existen
PRÁCTICAS LABORALES			
¿Se promueve el bienestar de los trabajadores?	Sí, se basa en el cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional	Sí, mediante la implementación de políticas de seguridad y salud ocupacional	Sí, con trato justo y condiciones laborales favorables para su buen desempeño
¿Los trabajadores cuentan con contratos formales conforme a la Ley?	Si	Si	Si
¿Se realizan capacitaciones laborales periódicas para cumplir correctamente sus funciones?	Si	No	No
¿Se aplican medidas de seguridad y salud ocupacional?	Si, por el SERCOP - ARCA	Si, a través de la dotación de equipos de protección personal	Si, con la dotación de EPP con permisos para que acudan a citas médicas

¿El personal cuenta con equipos de protección personal adecuados?	Si	Si	Si
¿Cuáles son los riesgos que tienen los trabajadores al cumplir con su labor?	Riesgos físicos (golpes, caídas, ruido, vibraciones) Riesgos químicos (exposición a sustancias peligrosas) Riesgos biológicos (contacto con bacterias, virus, aguas contaminadas) Riesgos ergonómicos (posturas inadecuadas, esfuerzo físico, carga pesada) Riesgos psicosociales (estrés, carga laboral, presión) Riesgos eléctricos Riesgos mecánicos (uso de maquinaria o herramientas) Riesgos por condiciones ambientales (clima, calor, frío) Accidentes de tránsito (en actividades laborales)	Riesgos físicos (golpes, caídas, ruido, vibraciones) Riesgos químicos (exposición a sustancias peligrosas) Riesgos biológicos (contacto con bacterias, virus, aguas contaminadas) Riesgos ergonómicos (posturas inadecuadas, esfuerzo físico, carga pesada) Riesgos psicosociales (estrés, carga laboral, presión) Riesgos eléctricos Riesgos mecánicos (uso de maquinaria o herramientas) Riesgos por condiciones ambientales (clima, calor, frío) Accidentes de tránsito (en actividades laborales)	Riesgos físicos (golpes, caídas, ruido, vibraciones) Riesgos biológicos (contacto con bacterias, virus, aguas contaminadas) Riesgos ergonómicos (posturas inadecuadas, esfuerzo físico, carga pesada) Riesgos psicosociales (estrés, carga laboral, presión) Riesgos mecánicos (uso de maquinaria o herramientas) Riesgos por condiciones ambientales (clima, calor, frío) Accidentes de tránsito (en actividades laborales)
¿Se cumple con el pago de remuneraciones justas?	Si	Si	Si

¿Se respeta la jornada laboral?	Si	Si	Si
¿Se otorgan vacaciones al personal?	Si	Si	Si
¿Los trabajadores están afiliados a la seguridad social?	Si	Si	Si
MEDIO AMBIENTE			
¿Conoce las obligaciones ambientales establecidas por la normativa para empresas públicas?	Sí	Sí	Sí
¿Se controla la contaminación en las actividades de la Empresa?	Sí	Si	No
¿Se gestionan adecuadamente los residuos que genera la Empresa?	Sí	No	No
¿Cuáles son los residuos que genera la Empresa?	Residuos sólidos (papel, plástico, cartón) Residuos orgánicos Residuos peligrosos (químicos, aceites, combustibles)	Residuos sólidos (papel, plástico, cartón) Residuos operativos (lodos, aguas residuales, desechos del sistema de agua potable)	Residuos operativos (lodos, aguas residuales, desechos del sistema de agua potable)

	Residuos operativos (lodos, aguas residuales, desechos del sistema de agua potable)		
¿Se realizan acciones de reciclaje o reutilización dentro de la Empresa?	Si	Sí	No
¿Se aplican prácticas de ahorro y buen uso del agua?	Sí, con campañas de concientización	Sí, campañas de concientización, control de pérdidas	Sí
¿Se manejan adecuadamente los residuos del servicio de alcantarillado?	Si	No	No
¿Cuáles de estos impactos ambientales genera la empresa?	Contaminación del agua (vertidos, aguas residuales) Contaminación del suelo Contaminación del aire (olores, emisiones) Generación de residuos sólidos Generación de residuos peligrosos Uso excesivo de recursos naturales (agua, energía) Afectación a ecosistemas (ríos, flora y fauna) Ruido ambiental	Contaminación del agua (vertidos, aguas residuales) Afectación a ecosistemas (ríos, flora y fauna)	Contaminación del agua (vertidos, aguas residuales) Afectación a ecosistemas (ríos, flora y fauna)
¿Cuáles son las prácticas que aplica la empresa	Tratamiento de aguas residuales Manejo y disposición adecuada de residuos	Uso eficiente del agua	Uso eficiente del agua Mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura

para reducir el impacto ambiental?	Reciclaje y reutilización de materiales Uso eficiente del agua Ahorro y eficiencia energética Monitoreo y control ambiental Cumplimiento de normativas ambientales Reforestación o protección de áreas verdes		Reforestación o protección de áreas verdes
¿Se protege las fuentes hídricas de forma eficiente?	Sí	Sí	Sí
¿Cómo protege la empresa las fuentes hídricas?	Protección y conservación de cuencas hidrográficas Tratamiento de aguas residuales Monitoreo de la calidad del agua en fuentes naturales Programas de reforestación en zonas de recarga hídrica Regulación y control del uso del agua Vigilancia y control de actividades contaminantes Coordinación con autoridades ambientales Implementación de planes de manejo ambiental	Protección y conservación de cuencas hidrográficas	Protección y conservación de cuencas hidrográficas Monitoreo de la calidad del agua en fuentes naturales Programas de reforestación en zonas de recarga hídrica Regulación y control del uso del agua

PRÁCTICAS JUTAS DE OPERACIÓN			
¿Conoce las disposiciones legales sobre transparencia y anticorrupción establecidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas?	Sí	Sí	Sí
¿La empresa tiene establecidas normas de ética?	Sí	Sí	Sí
¿Se promueve la transparencia en los procesos administrativos?	Sí	Sí	Sí
¿Se previenen actos de corrupción?	Sí	Sí	Sí
¿Existen normas claras contra la corrupción?	Sí, si se cumple	Sí, pero no siempre se cumple	Sí, si se cumple
¿Se reportan irregularidades que ocurren dentro de la empresa?	Sí	Sí	No
¿Se aplican controles en los procesos de contratación pública regulada?	Sí	Sí	Sí

¿Se aplican criterios justos en la contratación de proveedores?	Si	Si	Si
ASUNTOS DE CONSUMIDORES			
¿Conoce usted que los servicios públicos deben cumplir con principios de calidad, continuidad, accesibilidad y precios equitativos?	Sí	Sí	Sí
¿Se garantiza el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado?	Sí	Sí	Sí
¿Se aplican tarifas equitativas en la prestación de los servicios de la Empresa?	Sí	Sí	Sí
¿Existen mecanismos para recibir quejas y reclamos?	Sí	Sí	Sí
¿Cuáles son los mecanismos para atender quejas y reclamos?	Atención presencial en oficinas Línea telefónica de atención al usuario Oficinas móviles o brigadas en territorio Sistema interno de gestión de reclamos	Atención presencial en oficinas	Atención presencial en oficinas Línea telefónica de atención al usuario Sistema interno de gestión de reclamos

¿Se atienden adecuadamente las quejas y reclamos de los usuarios?	Sí	Sí	Sí
¿Se garantiza información clara de los servicios a los usuarios?	Sí	Sí, indicándoles los procesos que deben realizar previo a presentar la documentación para acceder a los servicios	Sí, se proporciona la información que requieran, se atiende todas las consultas, tienen acceso al reglamento de prestación de servicios a través de la página web
¿Se protege la seguridad y salud de los usuarios?	Sí	Sí	Sí
¿Cómo protege la empresa la seguridad y salud de los usuarios?	Control y monitoreo de la calidad del agua potable Tratamiento adecuado de aguas residuales Mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado	Control y monitoreo de la calidad del agua potable Mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado Cumplimiento de normas sanitarias y de salud pública Atención oportuna de fugas, daños o emergencias Programas de limpieza y desinfección (Cloración) Información y comunicación preventiva a los usuarios	Control y monitoreo de la calidad del agua potable Mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado Cumplimiento de normas sanitarias y de salud pública Atención oportuna de fugas, daños o emergencias Programas de limpieza y desinfección (Cloración)
¿Existe mecanismos que midan la satisfacción de los usuarios?	Si	No	No

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
¿Conoce usted que la empresa debe contribuir al desarrollo sostenible y al buen vivir de la comunidad?	Sí	Sí	Sí
¿La empresa realiza actividades comunitarias?	Sí	Si	Sí
¿Cuáles son las actividades comunitarias que realiza la empresa?	Programas de educación ambiental Capacitaciones a la comunidad Participación en eventos comunitarios Programas de responsabilidad social	Campañas de uso responsable del agua Protección de fuentes de agua	Capacitaciones a la comunidad
¿Se promueve la educación o capacitación en la comunidad sobre el medio ambiente?	Si	No	Si
¿Se consideran las necesidades de la comunidad en la gestión de la Empresa?	Si	Si	Si
¿La empresa contribuye al desarrollo local?	Sí	Sí	Sí
¿De qué manera la empresa contribuye al desarrollo local?	Mejora del acceso a servicios de agua potable	Mejora del acceso a servicios de agua potable	Mejora del acceso a servicios de agua potable

	Ampliación de cobertura de alcantarillado Ejecución de obras de infraestructura básica Generación de empleo local Apoyo a proyectos comunitarios Programas de educación ambiental Protección de fuentes de agua y recursos naturales Atención oportuna a necesidades de la comunidad Coordinación con autoridades locales Promoción del desarrollo sostenible	Ampliación de cobertura de alcantarillado Ejecución de obras de infraestructura básica Generación de empleo local Apoyo a proyectos comunitarios Coordinación con autoridades locales	Ampliación de cobertura de alcantarillado Ejecución de obras de infraestructura básica Generación de empleo local Apoyo a proyectos comunitarios Protección de fuentes de agua y recursos naturales Atención oportuna a necesidades de la comunidad Coordinación con autoridades locales
¿Se fomenta la participación ciudadana en las actividades de la empresa?	Sí	Sí	Sí
¿Se apoya a grupos vulnerables?	Si	Si	Si

Nota: *Resultados de las entrevistas 2025*
Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

4.3.Interpretación general de la entrevista aplicada

Gobernanza de la organización

De acuerdo con las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas a los seis entrevistados, se evidencia que EMAPAG-EP mantiene una estructura organizacional definida y orientada al cumplimiento de sus funciones institucionales, lo cual favorece la toma de decisiones y la planificación de actividades relacionadas con los servicios de agua potable y alcantarillado, así mismo, se reconoce la existencia de lineamientos institucionales, procesos administrativos y objetivos estratégicos que permiten a la empresa operar de manera organizada.

Sin embargo, se pudo identificar que aún existen debilidades relacionadas con la transparencia institucional, principalmente en aspectos vinculados con la difusión de información sobre la gestión administrativa, comunicación de actividades institucionales y acceso de la ciudadanía a información relacionada con los servicios y proyectos ejecutados, por lo que EMAPAG-EP puede mejorar mediante la implementación de mecanismos de rendición de cuentas periódicas, publicación de informes de gestión institucional y fortalecimiento de canales digitales de información que permitan generar mayor confianza y credibilidad en la ciudadanía. Asimismo, se evidenciaron limitaciones en cuanto a la participación ciudadana, debido a que no siempre existen suficientes espacios de interacción entre la empresa y la comunidad para conocer las necesidades y opiniones de los usuarios, por ello, se debería desarrollar reuniones comunitarias, mesas de diálogo y programas de participación social que involucren activamente a la población en temas relacionados con los servicios de agua potable y alcantarillado. De igual manera, se identificó la necesidad de fortalecer la integración de políticas sostenibles dentro de todos los niveles de la organización, ya que aún existen procesos administrativos y operativos que requieren una mayor orientación hacia la responsabilidad social y sostenibilidad institucional, por lo que EMAPAG-EP debería implementar políticas alineadas con la Norma ISO 26000, realizar capacitaciones al personal y establecer mecanismos de seguimiento y

evaluación que permitan mejorar continuamente la gestión institucional y consolidar una gobernanza más eficiente y socialmente responsable.

Derechos humanos

En esta materia, las entrevistas ejecutadas a cada uno de los directores de los departamentos de la empresa, revelaron que EMAPAG-EP fomenta el respeto a los derechos de los trabajadores y usuarios, principalmente a través de condiciones laborales justas, de seguridad y salud en el trabajo, igualdad y no discriminación, el acceso a servicios básicos de calidad, así también la protección de datos personales y el acceso a la información, de la misma manera, los entrevistados indicaron que la empresa trabaja de la mano con la normativa vigente, incluyendo el Código del Trabajo y La Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), garantizando así, los derechos que se relacionan con las licencias, la seguridad laboral, la licencia de maternidad y la lactancia materna, siendo un aporte importante a la salud y protección de los trabajadores y usuarios.

También se evidencia la existencia de capacitaciones relacionadas con derechos adquiridos, riesgos laborales y seguridad ocupacional, permitiendo fortalecer el conocimiento y cumplimiento de los derechos dentro de la empresa, sin embargo, aunque cumplen los derechos básicos de los trabajadores, algunos entrevistados dieron a entender que aún pueden fortalecerse aspectos relacionados con el bienestar laboral, motivación y mejora del ambiente organizacional, con la finalidad de garantizar una mayor participación y satisfacción del personal dentro de la institución.

También se identificó que existen ciertas limitaciones en cuanto al desarrollo permanente de programas de capacitación y fortalecimiento institucional en materia de derechos humanos, debido a que algunos departamentos indicaron que las capacitaciones se realizan únicamente mediante planificación anual o cuando la normativa lo requiere, lo que limita una formación continua y especializada para todo el personal. Asimismo, aunque existen mecanismos de atención y recepción de reclamos, algunos entrevistados señalaron que estos procesos dependen principalmente del área de atención al cliente y de procedimientos administrativos ya establecidos, por

lo que la empresa puede mejorar mediante la implementación de estrategias más integrales de seguimiento, socialización y fortalecimiento institucional orientadas a garantizar una atención más eficiente y preventiva frente a posibles vulneraciones de derechos.

Prácticas laborales

En relación con las prácticas laborales, las entrevistas permitieron identificar que EMAPAG-EP cuenta con personal técnico y administrativo que cumple funciones específicas dentro de la institución, además de existir interés por mantener talento humano capacitado y comprometido con el servicio público, lo que favorece al desempeño institucional y el cumplimiento de las actividades operativas de la empresa. Sin embargo, también se evidenció que existen ciertas limitaciones en temas de capacitación continua, debido a que no siempre se desarrollan programas permanentes de formación y actualización que permitan fortalecer las competencias técnicas y administrativas de los trabajadores, por lo que EMAPAG-EP puede mejorar mediante la ejecución de capacitaciones periódicas, talleres y programas de formación orientados al fortalecimiento profesional y desempeño laboral del personal. Asimismo, en cuanto a la motivación laboral y fortalecimiento del clima organizacional, ya que algunos entrevistados manifestaron que las restricciones económicas y administrativas dificultan la implementación de actividades permanentes de bienestar para los trabajadores, por ello, la empresa debería promover incentivos laborales, programas de reconocimiento al desempeño, actividades de integración y estrategias que fomenten un ambiente laboral más participativo y comprometido.

Por lo tanto, si bien la empresa cumple parcialmente con las prácticas laborales establecidas en la Norma ISO 26000, aún es necesario implementar acciones destinadas a fortalecer políticas internas que promuevan mejores condiciones laborales y una mayor participación de los empleados.

Medio ambiente

Respecto a la materia fundamental del medio ambiente, las entrevistas evidencian que la empresa mantiene acciones orientadas a la protección del recurso hídrico y al tratamiento del agua potable, lo que repercute de manera positiva dentro de la gestión ambiental de la empresa, como también se reconoce que la empresa desarrolla actividades relacionadas con el mantenimiento de sistemas de alcantarillado y saneamiento, contribuyendo a reducir impactos ambientales en la ciudad de Guaranda. Sin embargo, los entrevistados coincidieron en que todavía existen falencias relacionadas con programas de educación ambiental, debido a que no se desarrollan suficientes actividades permanentes de concientización dirigidas tanto al personal de la empresa como a la comunidad por lo que EMAPAG-EP puede mejorar mediante la ejecución de campañas ambientales, talleres educativos y programas de sensibilización sobre el cuidado del agua, saneamiento y protección de los recursos naturales. Asimismo, en cuanto al manejo integral de residuos, la empresa debería implementar planes de gestión ambiental, controles internos y estrategias de reciclaje que permitan reducir impactos contaminantes y promover prácticas más sostenibles. De igual manera, se identificó limitaciones relacionadas con el mantenimiento continuo del sistema de alcantarillado y la ejecución de proyectos ambientales sostenibles, debido a la antigüedad de parte de la infraestructura y las restricciones presupuestarias existentes, por lo que EMAPAG-EP debería desarrollar mantenimientos preventivos y correctivos periódicos, inspecciones técnicas constantes y proyectos orientados a la rehabilitación y modernización de la infraestructura sanitaria.

Por lo tanto, aunque EMAPAG-EP muestra su responsabilidad con la protección del medio ambiente, es necesario fortalecer las políticas sostenibles, como también los programas de concienciación ambiental, tanto como para los trabajadores como para la comunidad.

Prácticas justas de operación

Las respuestas de los entrevistados reflejan que la empresa mantiene procedimientos administrativos y operativos establecidos para el cumplimiento de sus funciones, lo cual favorece la organización institucional y el desarrollo de las actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos. Asimismo, se reconoce la intención de actuar bajo principios de transparencia y responsabilidad dentro de la gestión institucional manteniendo relaciones adecuadas tanto internas como externas.

Se evidenció que existen debilidades relacionadas con la optimización de procesos institucionales, debido a que ciertos procedimientos administrativos y operativos aún requieren mayor eficiencia y coordinación para mejorar el cumplimiento de las actividades por lo que EMAPAG-EP puede mejorar mediante la actualización de procesos internos, implementación de herramientas de planificación y evaluación, y fortalecimiento de mecanismos de supervisión que permitan optimizar el desempeño institucional. En cuanto a la optimización de recursos, los entrevistados manifestaron que las restricciones presupuestarias afectan la ejecución eficiente de proyectos y actividades institucionales, se puede mejorar mediante la planificación financiera, priorización de recursos y control del gasto institucional para mejorar la eficiencia administrativa y operativa. De igual manera, se evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y seguimiento institucional, debido a que algunos procesos requieren mayor monitoreo y evaluación para garantizar transparencia y mejora continua en la gestión pública, por lo que se debería implementar sistemas de seguimiento, evaluación de resultados y mecanismos de control interno que permitan prácticas operativas más responsables, eficientes y transparentes.

Asunto de consumidores

En cuanto a los asuntos relacionados con los consumidores o usuarios, las entrevistas permitieron identificar que EMAPAG-EP mantiene atención al cliente y mecanismos para receptar reclamos relacionados con el servicio de agua potable y alcantarillado, lo que favorece la relación entre la empresa y los consumidores dentro de la Responsabilidad Social institucional. Además, se reconoce la importancia de brindar

información clara y mantener comunicación con los usuarios sobre cortes programados y servicios prestados.

Aunque la empresa busca satisfacer las necesidades de los usuarios, de acuerdo a las entrevistas aún existen falencias que afectan la percepción de calidad y confianza de la población, es por esto que, resulta necesario fortalecer la atención al usuario y mejorar la eficiencia en la solución de problemas relacionados con los servicios brindados a la ciudadanía.

Así mismo, se identificaron inconformidades relacionadas con la continuidad del servicio, debido a que aún se presentan interrupciones y deficiencias en el abastecimiento de agua potable y funcionamiento del sistema de alcantarillado, por lo que EMAPAG-EP puede mejorar mediante la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos periódicos, inspecciones técnicas constantes y proyectos de rehabilitación de infraestructura que permitan garantizar un servicio más eficiente y continuo. También, se evidencio debilidades en cuanto a los tiempos de respuesta ante reclamos y atención oportuna a ciertos requerimientos ciudadanos, ya que algunos consideran que la solución a problemas no siempre se realiza de manera rápida, por ello, se debe fortalecer los mecanismos de atención al cliente, implementar canales digitales y telefónicos más ágiles para la recepción y seguimiento de reclamos y desarrollar evaluaciones periódicas de satisfacción ciudadana. De igual manera, se identificó la necesidad de fortalecer la comunicación e información dirigida a los consumidores, especialmente sobre cortes programados y actividades institucionales, por lo que EMAPAG-EP debería impulsar campañas informativas y estrategias de comunicación que permitan mantener a la ciudadanía informada.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Las entrevistas evidencian que EMAPAG-EP destaca la relevancia de contribuir al desarrollo social y ambiental de la ciudad de Guaranda a través de campañas sobre el uso responsable del agua y la sensibilización sobre temas ambientales, lo que promueve la relación entre la sociedad y la comunidad, demostrando además una voluntad de sensibilizar sobre la preservación de los recursos hídricos y el bien común.

En este sentido, aunque la empresa realiza ciertas acciones de vinculación social, aún requiere ampliar y consolidar estrategias de participación comunitaria que fortalezcan su compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad.

Sin embargo, la mayoría de los directivos entrevistados señalaron que la participación ciudadana todavía es limitada, debido a que no se desarrollan suficientes programas permanentes de integración social que involucren activamente a la población en temas relacionados con los servicios y cuidado de los recursos hídricos, por lo que resulta necesario la implementación de campañas educativas, el desarrollo de programas de integración social en barrios y sectores de la ciudad. Asimismo, se evidenció la necesidad de fortalecer los espacios de interacción entre la empresa y la comunidad, ya que aún existen limitaciones para conocer de manera directa las necesidades y opiniones de los usuarios, por ello, la empresa debe realizar reuniones comunitarias y mesas de diálogo con los usuarios, así como promover espacios de atención y participación ciudadana que permitan conocer las necesidades y opiniones de la población.

Finalmente, la entrevista aplicada permitió identificar que EMAPAG-EP posee bases institucionales orientadas en Responsabilidad Social y alineadas con las materias que presenta la Norma ISO 26000; no obstante, se requiere implementar, fortalecer y mejorar ciertos aspectos para el cumplimiento cabal de estas materias, considerando los principios establecidos en la Norma ISO 26000.

4.4.Discusión de resultados

Los resultados obtenidos a través de las encuestas, entrevistas y revisión documental permitieron identificar la situación actual de la responsabilidad social en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG-EP, en el que se evidenció, que la empresa es reconocida por la ciudadanía como una institución que contribuye al desarrollo económico, social y ambiental del cantón Guaranda, debido a la importancia de los servicios que presta a la comunidad.

Los resultados arrojados de las encuestas ejecutadas, muestran que la mayoría de usuarios presencian interrupciones frecuentes en el servicio de agua y problemas en la red de saneamiento, poniendo en evidencia la necesidad de fortalecer la infraestructura y optimizar los procesos de tratamiento preventivo y correctivo. Asimismo, se dio a conocer que los usuarios consideran importante que la empresa desarrolle programas socioambientales enfocados principalmente en el uso responsable del agua y la educación ambiental.

Por otra parte, las entrevistas realizadas a los directivos permitieron identificar que la empresa desarrolla diversas acciones vinculadas con la Responsabilidad Social, principalmente orientadas a la atención de los usuarios, el cuidado del recurso hídrico y el cumplimiento de sus funciones institucionales, pero aún existen aspectos que requieren fortalecimiento, como la relación y comunicación con la ciudadanía, la participación comunitaria y la implementación continua de programas de educación ambiental, como también la necesidad de mejorar ciertos procesos operativos y de fortalecer estrategias institucionales.

Estos resultados obtenidos, tienen similitud con los hallazgos encontrados en la investigación de Chimbolema & Rochina (2024a), donde se evidenciaron ciertas irregularidades en cuanto a la gestión de la Responsabilidad Social en las empresas públicas de agua potable y alcantarillado, más que todo en lo relacionado con la gestión ambiental, el fortalecimiento institucional y la concientización de la ciudadanía.

De igual manera, los resultados coinciden con lo planteado por Ramos Soto (2021a), quien concluye que la percepción ciudadana sobre la responsabilidad social de las

empresas públicas de agua potable puede verse afectada cuando existen deficiencias en la calidad del servicio, comunicación institucional y participación comunitaria.

Además, los resultados se encuentran relacionados con los principios establecidos en la Norma ISO 26000, la que muestra la urgencia de que la empresa EMAPAG-EP fortalezca estos fundamentos con actividades bien estructuradas que posibilite la consolidación de una gestión institucional socialmente responsable y sostenible, integrando los principios de responsabilidad en relación con la gobernanza organizacional, el medio ambiente, los asuntos de los consumidores y la participación activa de la comunidad.

En consecuencia, los resultados de esta investigación permiten determinar que el desarrollo de un Modelo de Responsabilidad Social basado en la Norma ISO 26000 representa una alternativa posible para fortalecimiento de la gestión institucional de EMAPAG-EP, debido a que proporcionará lineamientos orientados a mejorar la transparencia institucional, fortalecer la relación con la comunidad, promover la sostenibilidad ambiental y optimizar la calidad de los servicios brindados a la población. Asimismo, este modelo contribuirá a establecer procesos de mejora continua que permitan responder de manera más eficiente a las necesidades y expectativas de los usuarios, fortaleciendo el compromiso social y ambiental de la empresa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema

Modelo de Responsabilidad Social basado en la Norma ISO 26000 para la Empresa Pública EMAPAG-EP de la ciudad de Guaranda, período 2025.

Antecedentes

En la actualidad, las empresas públicas de agua potable y alcantarillado cumplen un rol fundamental para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico y protección del medio ambiente. La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda cuenta con independencia administrativa y financiera, se encarga del diseño, control, edificación, operación y mantenimiento de los sistemas de distribución de agua potable y la gestión de aguas residuales, con el propósito de garantizar la salud pública y la preservación ambiental. En este contexto, EMAPAG-EP enfrenta desafíos en su gestión institucional, no solo desde el cumplimiento operativo, sino también desde la perspectiva social y ética (EMAPAG-EP, 2026).

La EMAPAG-EP cuenta dentro del catastro con 7.730 usuarios con consumos promedios de 25m3 por familia, con un caudal diario de 80 ltrs/seg. A partir del diagnóstico realizado en la presente investigación, se evidenció la necesidad de proponer acciones orientadas a la Responsabilidad Social Empresarial, que permitan ofrecer un acceso seguro y eficiente a estos servicios básicos, fortalecer la transparencia institucional y fomentar el uso responsable del recurso hídrico, que contribuyan al desarrollo integral de la ciudad y el bienestar de los habitantes (EMAPAG-EP, 2026).

Considerando que la EMAPAG-EP (Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda) es una entidad a la que le corresponde brindar los servicios fundamentales de agua potable y alcantarillado sanitario en el cantón Guaranda. Como una empresa pública, su administración no solo debe enfocarse en la eficacia de las

operaciones y la sostenibilidad financiera, sino además en la observancia de principios éticos, sociales y ambientales

En el presente contexto, las empresas públicas afrontan exigencias más elevadas en cuanto a:

- Transparencia a nivel institucional
- Manejo ambiental responsable
- Intervención de los ciudadanos
- Rendir cuentas
- La capacidad de sostener los recursos hídricos

En este sentido la ISO 26000 dicta lineamientos globales acerca de la Responsabilidad Social, con el objetivo de incorporar prácticas éticas y sustentables en las entidades. Si bien no es certificable, ofrece un marco estratégico que se fundamenta en siete áreas esenciales:

1. Gobernanza de la organización
2. Derechos humanos
3. Prácticas de trabajo
4. Entorno natural
5. Prácticas equitativas de funcionamiento
6. Cuestiones de los usuarios
7. Desarrollo de la comunidad y participación activa

Para el año 2025, es apropiado que EMAPAG-EP implemente un Modelo estructurado de Responsabilidad Social para reforzar su gestión institucional y afianzar su compromiso con la comunidad guarandeña.

Por lo tanto, la idea de esta propuesta nace como una elección para poder estructurar un Modelo de Responsabilidad Social, basado en la Norma 26000, el cual permite la integración de perspectivas económicas, legales, éticas y sociales, que puedan ser adaptadas a la realidad de la empresa EMAPAG-EP de Guaranda.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un Modelo de Responsabilidad Social basado en la Norma ISO 26000 que contribuya al fortalecimiento de la gestión institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, año 2025.

Objetivos específicos

- Presentar acciones de gestión institucional en relación con la de ética pública, control interno y rendición de cuentas.
- Garantizar la sostenibilidad de la empresa mediante eficiencia operativa, reducción de impactos ambientales y protección de fuentes hídricas.
- Fortalecer la relación con la ciudadanía a través de la inclusión equitativa en los proyectos de educación ambiental y la participación ciudadana.

Justificación

La presente propuesta se justifica desde la perspectiva, opinión y argumentación social, institucional y académico, ya que el diseño de un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial permitirá a EMAPAG-EP de Guaranda contribuirá al fortalecimiento de su compromiso con la comunidad, a mejorar la calidad del servicio y promover el uso responsable del recurso hídrico.

Desde una perspectiva empresarial, el Modelo propuesto podrá ayudar a lograr una gestión más eficiente, transparente y ética, tomando en cuenta las leyes y regulaciones públicas aplicables. Además, servirá como un instrumento de apoyo en el momento de la toma de decisiones y la planificación estratégica dentro de la empresa.

Desde el punto de vista académico, el Modelo es adaptable a otras empresas públicas del sector de servicios básicos, que se contribuye en un referente para futuros estudios relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial.

Es por esto, que el presente Modelo pretende fortalecer la gestión ambiental y social de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EMAPAG-EP” mediante la Norma ISO 26000, enfocándose en las problemáticas, estas acciones buscan reducir

los impactos ambientales negativos, mejorar la relación con la comunidad y promover una cultura de Responsabilidad Social Institucional.

Figura 35.
Esquema del modelo de RS bajo la Norma ISO 26000 para EP-EMAPAG



Nota. *Elaborado por Guevara H. & Urrutia A.*

Estructura de la Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social

La norma establece siete materias fundamentales que contienen los temas centrales que toda organización debe analizar para gestionar su Responsabilidad Social.

Gobernanza de la organización

La gobernanza de la organización constituye un elemento fundamental dentro de la responsabilidad social debido a que permite que la organización asuma de manera adecuada los impactos que generan sus decisiones y actividades además de facilitar la integración de prácticas responsables en todas sus áreas y relaciones. Asimismo, la gobernanza no solo representa una materia fundamental sobre la cual las organizaciones deben actuar, sino que también funciona como un medio que fortalece su capacidad para comportarse de forma socialmente responsable frente a las demás materias fundamentales, que mediante un sistema de gobernanza adecuado es posible supervisar aplicar y garantizar el cumplimiento de los principios de la responsabilidad social dentro de toda la organización. (ISO 26000, 2010).

Derechos humanos

Los derechos humanos son considerados fundamentales para garantizar la justicia la equidad y el respeto dentro de la sociedad debido a que constituyen la base de instituciones esenciales como el sistema judicial y las normas que regulan la convivencia social. En este sentido los Estados tienen la obligación de proteger respetar y garantizar el cumplimiento de estos derechos mientras que las organizaciones también poseen la responsabilidad de actuar de manera respetuosa hacia los derechos humanos no solo dentro de sus actividades internas sino también en toda su esfera de influencia promoviendo relaciones basadas en el respeto la dignidad y la igualdad. (ISO 26000, 2010).

Prácticas laborales

Las prácticas laborales representan una de las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización ya que mediante la generación de empleo salarios y condiciones adecuadas de trabajo se favorece el desarrollo humano y la mejora de la calidad de vida. Además, el trabajo digno y seguro permite fortalecer la estabilidad

social y económica mientras que la falta de empleo o de condiciones laborales adecuadas puede convertirse en una de las principales causas de problemas sociales. Por ello las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para promover la justicia social el respeto a la legalidad la estabilidad y la paz dentro de la sociedad. (ISO 26000, 2010)

El Medio ambiente

La responsabilidad ambiental es un aspecto esencial de la responsabilidad social debido a que problemas como la contaminación el cambio climático la destrucción de ecosistemas y la sobreexplotación de recursos naturales representan amenazas para la seguridad y el bienestar de la humanidad. Frente a esta situación es necesario promover formas sostenibles de producción y consumo que permitan reducir los impactos ambientales y garantizar el uso responsable de los recursos naturales. Asimismo, los temas ambientales se relacionan directamente con otras materias fundamentales de la responsabilidad social por lo que se requiere un enfoque integral colectivo y sistemático acompañado de educación ambiental y herramientas técnicas como las normas ISO 14000 que ayudan a las organizaciones a gestionar y evaluar su desempeño ambiental de manera responsable. (ISO 26000, 2010)

Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se relacionan con la manera en que una organización se vincula y actúa con otras organizaciones promoviendo comportamientos éticos transparentes y responsables dentro de sus actividades y relaciones. A través de estas prácticas una organización puede generar resultados positivos no solo en su entorno interno sino también dentro de su esfera de influencia fomentando el liderazgo y motivando a otras organizaciones a adoptar principios de responsabilidad social que contribuyan al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de relaciones basadas en la confianza y la equidad. (ISO 26000, 2010)

Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores dentro de la responsabilidad social abarcan aspectos relacionados con la protección de la salud y seguridad de los consumidores las prácticas

justas de marketing el consumo sostenible y la protección de la privacidad y los datos personales. Además, incluyen la resolución de conflictos el acceso a productos y servicios esenciales y la atención a consumidores vulnerables o desfavorecidos, así como la educación para promover decisiones de consumo responsables. En este contexto las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor sirven como una guía fundamental que ayuda a las organizaciones en la aplicación de prácticas responsables hacia los consumidores y el desarrollo de un consumo sostenible. (ISO 26000, 2010)

Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y el desarrollo de la comunidad implican que una organización mantenga una relación cercana y responsable con la comunidad reconociendo su valor y comprendiendo que comparte intereses y objetivos comunes con ella. Además, la contribución al desarrollo comunitario busca mejorar la calidad de vida mediante acciones relacionadas con la generación de empleo la educación el desarrollo económico local la cultura la salud y el fortalecimiento de instituciones y grupos sociales. Este proceso requiere compromiso a largo plazo responsabilidad compartida y la participación de distintos actores sociales debido a que las comunidades presentan diversas necesidades intereses y características culturales. Asimismo, el desarrollo comunitario se fortalece cuando las organizaciones actúan de manera socialmente responsable promoviendo igualdad participación y bienestar social más allá de simples actividades filantrópicas. (ISO 26000, 2010)

Desarrollo del Modelo de Responsabilidad Social basado en la Norma ISO 26000

Para que el Modelo sea en base a la Norma ISO 26000, EP-EMAPAG debe cimentar su cultura en las 7 materias fundamentales, que menciona la Norma.

Las 7 Materias Fundamentales

Estas materias posibilitan el descubrimiento de las áreas en que la empresa pueda provocar impactos positivos, reforzando su compromiso con prácticas responsables y sostenibles. A consecuencia de este análisis, es probable establecer acciones concretas que orienten la gestión institucional hacia una Responsabilidad Social integral.

1. **Gobernanza de la organización**

La gobernanza se refiere al sistema mediante el cual la empresa tomará decisiones, estableciendo mecanismos de control para dirigir sus actividades como promover la transparencia, la participación, la ética y la responsabilidad en la gestión institucional, asegurando que las decisiones se orienten al bienestar colectivo.

Situación actual:

En la empresa se identificaron que existen debilidades relacionadas principalmente en aspectos vinculados a:

Transparencia y rendición de cuentas: La falta de difusión sobre la gestión administrativa, comunicación de actividades institucionales y acceso de la ciudadanía a información relacionada con los servicios y proyectos ejecutados.

Sistema de seguimiento y evaluación institucional: Se identificó algunos aspectos que necesitan ser fortalecidos o mejorados en cuestión a los procesos de control y verificación del cumplimiento de metas, actividades y resultados institucionales.

Comunicación interna y externa: Existen debilidades en la transmisión de información entre los distintos departamentos de la empresa y los usuarios, afectando directamente a la comunicación, impidiendo que sea clara, oportuna y transparente.

Tabla 35.
Matriz de Acción en la Gobernanza de la organización

Objetivos	Actividades	Indicador	Evidencia	Responsables
Fortalecer la transparencia institucional y rendición de cuentas, garantizando que la ciudadanía conozca las actividades, decisiones y resultados de la empresa.	• Elaboración y difusión de informes Institucionales • Rendición de cuentas anual • Publicación de información en medios digitales como socialización a la ciudadanía	Nº de informes presentados al año Nivel de accesos a información pública	Informes de gestión, actas, publicaciones y registros digitales	Gerencia General Dirección Financiera
Implementar un sistema de seguimiento y evaluación institucional mediante mecanismos orientados a la verificación continua del cumplimiento de metas, actividades y resultados en cada departamento de la empresa, fortaleciendo el control interno, la toma de decisiones y la mejora del desempeño organizacional.	• Creación de indicadores de gestión • Reuniones periódicas de evaluación • Elaboración de matrices de seguimiento y control	Nivel de cumplimiento de metas institucionales Nº de evaluaciones realizadas	Reportes de seguimiento, informes de evaluación y matrices de control	Gerencia General
Fortalecer la comunicación interna y externa con la existencia de mecanismos que brinden un intercambio de información clara, oportuna y transparente entre los distintos departamentos de la empresa y los usuarios.	• Difusión de información a través de redes sociales y medios institucionales • Coordinación institucional para el seguimiento de actividades y	Nivel de satisfacción de usuarios y trabajadores	Registros de atención, publicaciones y reportes comunicacionales	Dirección Comercial

	fortalecimiento de la comunicación interna • Creación de canales de atención ciudadana	

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 36.
Ficha de Evaluación de la Materia Gobernanza de la organización (Obj:01)

Compromiso Institucional	**Gobernanza Organizacional**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-01	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Transparencia y Rendicion de Cuentas	
Objetivo:	Fortalecer la transparencia institucional y rendición de cuentas, garantizando que la ciudadanía conozca las actividades, decisiones y resultados de la empresa.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Elaboración y difusión de informes Institucionales			
Rendición de cuentas anual			
Publicación de información en medios digitales como socialización a la ciudadanía			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor / N°**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 37.
Ficha de Evaluación de la Materia Gobernanza de la organización (Obj:02)

Compromiso Institucional	**Gobernanza Organizacional**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-02	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Sistema de Seguimiento y Evaluación Institucional	
Objetivo:	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación institucional mediante mecanismos orientados a la verificación continua del cumplimiento de metas, actividades y resultados en cada departamento de la empresa, fortaleciendo el control interno, la toma de decisiones y la mejora del desempeño organizacional.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Creación de indicadores de gestión			
Reuniones periódicas de evaluación			
Elaboración de matrices de seguimiento y control			

Escala de Evaluación:			
Cumplimiento	**Valor / N°**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 38.
Ficha de Evaluación de la Materia Gobernanza de la organización (Obj:03)

Compromiso Institucional	**Gobernanza Organizacional**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-03	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Comunicación Interna y Externa	
Objetivo:	Fortalecer la comunicación interna y externa con la existencia de mecanismos que brinden un intercambio de información clara, oportuna y transparente entre los distintos departamentos de la empresa y los usuarios.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Difusión de información a través de redes sociales y medios institucionales			
Coordinación institucional para el seguimiento de actividades y fortalecimiento de la comunicación interna			
Creación de canales de atención ciudadana			

Escala de Evaluación:			
Cumplimiento	**Valor / N°**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:		
Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

2. Derechos humanos

Esta materia fundamental se centra en la obligación de respetar, proteger y promover los derechos humanos en todas las actividades de la empresa, lo que incluye la prevención de prácticas discriminatorias, el respeto por la dignidad de las personas y la promoción de condiciones justas para todos los individuos involucrados en sus operaciones.

Situación actual:

Se identificaron que existen debilidades relacionadas principalmente en aspectos vinculados a:

Igualdad y no discriminación laboral: Existen aspectos que requieren fortalecerse para garantizar un trato equitativo, respetuoso y sin discriminación hacia todos los trabajadores dentro de la empresa.

Respeto a los derechos de los usuarios: Se detectó irregularidades en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado, afectando la percepción de un trato justo y digno a los usuarios.

Ambiente laboral seguro y respetuoso: Se evidenciaron debilidades en el fortalecimiento de las relaciones laborales que se basan en la ética, el respeto y la seguridad del personal al ejercer su labor dentro de la institución.

Tabla 39.
Matriz de Acción en Derechos humanos

Objetivo	Actividades	Indicador	Evidencia	Responsables
Asegurar la igualdad y la no discriminación laboral con acciones basadas en el respeto, la equidad y el trato digno para todos los trabajadores dentro de la empresa.	• Implementación de normativas de inclusión y respeto • Ejecución de capacitaciones sobre derechos humanos	Nº de capacitaciones realizadas % reducción de casos de discriminación	Manuales o guías institucionales Registros y lista de asistencias de capacitación	Dirección de Servicios Institucionales
Fortalecer el respeto a los derechos de los usuarios mediante actividades basadas en una atención justa, eficiente y relacionadas con el trato digno.	• Implementación de protocolos de atención • Implementación de un sistema de reclamos	Tiempo de respuesta a reclamos Nivel de satisfacción de usuarios	Registro de reclamos y soluciones	Dirección Comercial
Impulsar un ambiente laboral seguro y respetuoso con actividades que ayuden al fortalecimiento de relaciones laborales basadas en la ética, el respeto y la seguridad del personal.	• Charlas de sensibilización y ética laboral • Elaboración de normas de convivencia • Ejecución de capacitaciones laborales	Reducción de conflictos laborales	Informes y actas de capacitación	Gerencia General Servicios Institucionales

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 40.

Ficha de Evaluación de la Materia Derechos Humanos (Obj:01)

Compromiso Institucional	**Derechos Humanos**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-04	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Igualdad y no discriminación laboral	
Objetivo:	Asegurar la igualdad y la no discriminación laboral con acciones basadas en el respeto, la equidad y el trato digno para todos los trabajadores dentro de la empresa.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Implementación de normativas de inclusión y respeto			
Ejecución de capacitaciones sobre derechos humanos			

Escala de Evaluación:			
Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:		
Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 41.
Ficha de Evaluación de la Materia Derechos Humanos (Obj:02)

Compromiso Institucional	**Derechos Humanos**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-05	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Respeto a los derechos de los usuarios	
Objetivo:	Fortalecer el respeto a los derechos de los usuarios mediante actividades basadas en una atención justa, eficiente y relacionadas con el trato digno.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Implementación de protocolos de atención			
Implementación de un sistema de reclamos			

Escala de Evaluación:			
Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:		
Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 42.
Ficha de Evaluación de la Materia Derechos Humanos (Obj:03)

Compromiso Institucional	**Derechos Humanos**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-06	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Ambiente laboral seguro y respetuoso	
Objetivo:	Impulsar un ambiente laboral seguro y respetuoso con actividades que ayuden al fortalecimiento de relaciones laborales basadas en la ética, el respeto y la seguridad del personal.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Charlas de sensibilización y ética laboral			
Elaboración de normas de convivencia			
Ejecución de capacitaciones laborales			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

3. Prácticas laborales

Las prácticas laborales abarcan las condiciones en las que se desarrollan las relaciones de trabajo dentro de la empresa, incluyendo aspectos como la seguridad laboral, la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos de los trabajadores, el diálogo social y el desarrollo profesional del personal.

Situación actual:

Se identificaron que existen debilidades relacionadas principalmente en aspectos vinculados a:

Capacitación del personal: Existen limitaciones en los procesos de capacitación y fortalecimiento de conocimientos y habilidades del personal para mejorar la prestación de servicios eficientes y de calidad.

Clima laboral: Se identificó ciertas irregularidades en cuanto al ambiente de trabajo el cual es primordial su fortalecimiento adecuado que motive y refuerce el desempeño de los trabajadores.

Seguridad y salud ocupacional: Se identificaron aspectos que necesitan ser mejorados en cuanto a la protección de la integridad física y bienestar de los trabajadores que garantice su seguridad y salud ocupacional.

Participación del personal: Se evidenció ciertas limitaciones en cuanto a la participación del personal, es por eso que existe la necesidad de espacios donde los trabajadores puedan aportar ideas y sugerencias relacionadas con el mejoramiento de la gestión institucional.

Tabla 43.
Matriz de Acción en Prácticas laborales

Objetivo	Actividades	Indicador	Evidencia	Responsables
Capacitar constantemente al personal mediante procesos basados en el fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la prestación de servicios eficientes y de calidad.	• Programas de formación técnica y administrativa • Talleres de actualización sobre atención al usuario • Capacitaciones en normas de seguridad y salud ocupacional • Seminarios sobre ética profesional y responsabilidad institucional	Nº de capacitaciones ejecutadas al año % Porcentaje de participación del personal en capacitaciones Nº de talleres realizados semestralmente Reducción de errores o reclamos relacionados con la atención y prestación del servicio	Certificados, fotografías y lista de asistencia Registros de participación en talleres y seminarios Informes de capacitación y memorandos.	Gerencia General Dirección de Servicios Institucionales Dirección de Talento Humano
Mejorar el clima laboral mediante acciones orientadas al fortalecimiento de un ambiente de trabajo adecuado que motive y favorezca el desempeño de los trabajadores.	• Reuniones participativas • Programas motivacionales • Evaluaciones de desempeño y motivación laboral	Nivel de satisfacción del personal	Informes laborales	Gerencia General

Fortalecer la seguridad y salud ocupacional con actividades que ayuden a conservar la protección de la integridad física y el bienestar de los trabajadores durante sus labores.	• Elaboración de normas de seguridad • Dotación de equipos de protección • Capacitaciones de seguridad ocupacional	Nivel de cumplimiento de las normas de seguridad % disminución de accidentes laborales N° capacitaciones ejecutadas	Reportes de seguridad ocupacional	Dirección Técnica Servicios Institucionales
Involucrar al personal en la toma de decisiones institucionales mediante espacios establecidos para manifestar sus ideas y sugerencias para el fortalecimiento de la gestión institucional.	• Reuniones participativas • Elaboración de un buzón de sugerencias	N° de reuniones ejecutadas N° de propuestas internas recibidas	Actas y registros institucionales	Gerencia General

Elaborado por: *Guevara H y Urrutia A.*

Tabla 44.

Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas Laborales (Obj:01)

Compromiso Institucional	**Pácticas Laborales**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-07	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Capacitación del personal	
Objetivo:	Capacitar constantemente al personal mediante procesos basados en el fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la prestación de servicios eficientes y de calidad.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Programas de formación técnica y administrativa			
Talleres de actualización sobre atención al usuario			
Capacitaciones en normas de seguridad y salud ocupacional			
Seminarios sobre ética profesional y responsabilidad institucional			

Escala de Evaluación:			
Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:		
Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 45.
Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas Laborales (Obj:02)

Compromiso Institucional	**Pácticas Laborales**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-08	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Clima laboral	
Objetivo:	Mejorar el clima laboral mediante acciones orientadas al fortalecimiento de un ambiente de trabajo adecuado que motive y favorezca el desempeño de los trabajadores.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Reuniones participativas			
Programas motivacionales			
Evaluaciones de desempeño y motivación laboral			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 46.
Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas Laborales (Obj:03)

Compromiso Institucional	**Pácticas Laborales**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-09	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Seguridad y salud ocupacional	
Objetivo:	Fortalecer la seguridad y salud ocupacional con actividades que ayuden a conservar la protección de la integridad física y el bienestar de los trabajadores durante sus labores.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Elaboración de normas de seguridad			
Dotación de equipos de protección			
Capacitaciones de seguridad ocupacional			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 47.
Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas Laborales (Obj:04)

Compromiso Institucional	**Pácticas Laborales**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-010	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Participación del personal	
Objetivo:	Involucrar al personal en la toma de decisiones institucionales mediante espacios establecidos para manifestar sus ideas y sugerencias para el fortalecimiento de la gestión institucional.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Reuniones participativas			
Elaboración de un buzón de sugerencias			

Escala de Evaluación:			
Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:		
Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

4. Medio ambiente

El cuidado del medio ambiente constituye un aspecto fundamental dentro de la responsabilidad social, ya que orienta a promover el uso responsable de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y la implementación de prácticas que reduzcan los impactos ambientales generados por las actividades de la empresa.

Situación actual:

Se identificaron que existen debilidades relacionadas principalmente en aspectos vinculados a:

Campañas sobre el uso responsable del agua: Se detecto limitaciones en las campañas de concientización sobre el cuidado y ahorro del recurso hídrico dirigidas al personal y la comunidad.

Protección de fuentes hídricas: Se identificado áreas que requieren mejoras en las medidas de conservación y protección ambiental de las fuentes de agua que la empresa utiliza para la distribución a los usuarios.

Mantenimiento del sistema de alcantarillado: Se han detectado irregularidades en el mantenimiento de la red del sistema de alcantarillado, lo que provoca posibles taponamientos y afectaciones en el bienestar de los usuarios.

Impactos ambientales de las operaciones: Se ha evidenciado la necesidad de actividades que reduzcan la contaminación y los impactos ambientales negativos que pueda generar la empresa.

Tabla 48.
Matriz de Acción en Medio ambiente

Objetivo	Actividades	Indicadores	Evidencias	Responsables
Intensificar las campañas sobre el uso responsable del agua con actividades que logren la concientización sobre el cuidado y ahorro del recurso hídrico.	• Programas educativos comunitarios • Campañas comunitarias • Difusión de información en medios digitales	Nº de programas educativos ejecutados N° de campañas realizadas N° de publicaciones realizadas	Fotografías, registros y material difundido	Dirección Comercial
Implementar acciones de protección de fuentes hídricas mediante medidas orientadas a la conservación y sostenibilidad ambiental del recurso hídrico.	• Programas de reforestación • Monitoreo ambiental continuo • Control técnico periódicamente	N° de programas ejecutados N° de monitoreos realizados N° de controles ejecutados	Informes técnicos y fotografías	Dirección Técnica
Fortalecer el cuidado del sistema de alcantarillado con la implementación de acciones que permitan la reducción de taponamientos, daños y afectaciones sanitarias en la ciudad.	• Capacitación preventiva de mantenimiento a personal técnico • Limpieza constante de redes de alcantarillado y de sumideros • Inspecciones periódicas para detectar daños y obstrucciones	Reducción de reclamos ciudadanos Nº de capacitaciones ejecutadas % de reducción de taponamientos Nº de inspecciones técnicas realizadas	Reportes técnicos y órdenes de trabajo Cronogramas de mantenimiento Informes de inspección y mantenimiento Fotografías de trabajos ejecutados	Dirección Técnica Gerencia General

	• Monitoreo en zonas vulnerables a taponamiento			
Reducir los impactos ambientales de las operaciones mediante acciones orientadas a la disminución de la contaminación y de los efectos negativos generados por las actividades de la empresa.	• Manejo adecuado de residuos contaminantes • Monitoreo y control de impacto ambiental • Capacitaciones al personal sobre buenas prácticas ambientales • Campañas de sensibilización sobre cuidado ambiental dirigidas al personal y comunidad • Evaluaciones periódicas de impactos ambientales en las operaciones institucionales	Nivel de cumplimiento de normativa ambiental Nº de controles y monitoreos ambientales realizados Nº de capacitaciones ambientales ejecutadas Nº de campañas ambientales desarrolladas	Informes ambientales y registros de control Reportes de monitoreo ambiental Actas y listas de asistencia a capacitaciones Fotografías de campañas y actividades ambientales Estadísticas de consumo de recursos institucionales	Dirección Técnica Asesoría Jurídica Departamento Técnico

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 49.
Ficha de Evaluación de la Materia Medio Ambiente (Obj:01)

Compromiso Institucional	**Medio Ambiente**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-11	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Campañas sobre el responsable del agua	
Objetivo:	Intensificar las campañas sobre el uso responsable del agua con actividades que logren la concientización sobre el cuidado y ahorro del recurso hídrico.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Programas educativos comunitarios			
Campañas comunitarias			
Difusión de información en medios digitales			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 50.
Ficha de Evaluación de la Materia Medio Ambiente (Obj:02)

Compromiso Institucional	**Medio Ambiente**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-12	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Protección de Fuentes Hídricas	
Objetivo:	Implementar acciones de protección de fuentes hídricas mediante medidas orientadas a la conservación y sostenibilidad ambiental del recurso hídrico.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Programas de reforestación			
Monitoreo ambiental continuo			
Control técnico periódicamente			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 51.
Ficha de Evaluación de la Materia Medio Ambiente (Obj:03)

Compromiso Institucional	**Medio Ambiente**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-13	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado	
Objetivo:	Fortalecer el cuidado del sistema de alcantarillado con la implementación de acciones que permitan la reducción de taponamientos, daños y afectaciones sanitarias en la ciudad.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Capacitación preventiva de mantenimiento a personal técnico			
Limpieza constante de redes de alcantarillado y de sumideros			
Inspecciones periódicas para detectar daños y obstrucciones			
Monitoreo en zonas vulnerables a taponamiento			

Escala de Evaluación:			
Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:		
Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 52.
Ficha de Evaluación de la Materia Medio Ambiente (Obj:04)

Compromiso Institucional	**Medio Ambiente**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-14	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Impactos ambientales de las operaciones	
Objetivo:	Reducir los impactos ambientales de las operaciones mediante acciones orientadas a la disminución de la contaminación y de los efectos negativos generados por las actividades de la empresa.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Manejo adecuado de residuos contaminantes			
Monitoreo y control de impacto ambiental			
Capacitaciones al personal sobre buenas prácticas ambientales			
Campañas de sensibilización sobre cuidado ambiental dirigidas al personal y comunidad			
Evaluaciones periódicas de impactos ambientales en las operaciones institucionales			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

5. Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la manera ética y responsable en que la empresa se relacionará con otras instituciones, proveedores y autoridades, incluyendo temas como la lucha contra la corrupción, la competencia leal y el respeto por las normas que regulan las actividades económicas.

Situación actual:

Se identificaron que existen debilidades relacionadas principalmente en aspectos vinculados a:

Contratación pública transparente: Existen aspectos que requieren fortalecerse en los procedimientos de contratación y adquisiciones para garantizar mayor transparencia y cumplimiento de la legalidad institucional.

Ética institucional: Existen distintas debilidades en el fortalecimiento de valores éticos y de la responsabilidad en el actuar de los trabajadores y directivos de la empresa.

Relaciones justas con proveedores: Se observaron irregularidades en cuanto a las prácticas destinadas al fortalecimiento de las relaciones comerciales transparentes, equitativas y responsables con todos los proveedores.

Tabla 53.
Matriz de Acción en Prácticas justas de operación

Objetivo	Actividades	Indicador	Evidencia	Responsables
Garantizar procesos transparentes de contratación pública, mediante procedimientos orientados al cumplimiento de la transparencia y legalidad en las contrataciones y adquisiciones.	• Aplicación de procedimientos legales y públicos • Publicación de procesos contractuales en plataformas oficiales • Implementación de controles internos de contratación • Auditorías periódicas a procesos de compras públicas	Nº de procesos transparentes ejecutados Nº de auditorías realizadas % de cumplimiento de normativa legal	Contratos y procesos publicados Informes de auditoría Informes de cumplimiento normativo	Dirección Financiera Asesoría Jurídica Dirección Comercial
Fortalecer la ética institucional mediante acciones orientadas al cumplimiento de valores éticos y responsabilidad en el actuar de trabajadores y directivos.	• Implementación del Código de ética • Capacitaciones periódicas al personal • Ejecución de mecanismos para atender denuncias internas • Inspección de conductas de ética	Nivel de cumplimiento del código de ética Nº de capacitaciones realizadas Nº de inspecciones ejecutadas Nº de denuncias atendidas	Guías y registros de capacitación Código de ética institucional Reportes de denuncias atendidas Encuestas de percepción de trabajadores Informes y registros de participación.	Gerencia General Dirección de Talento Humano

Promover relaciones justas con proveedores mediante prácticas orientadas a relaciones comerciales transparentes y equitativas.	• Evaluación imparcial y cumplimiento contractual • Reuniones continuas con los proveedores • Aplicación de mecanismos de pagos oportunos • Atención y resolución a reclamos notificados por parte de proveedores • Control de calidad a los productos adquiridos de los proveedores	Nivel de cumplimiento contractual Nº de reuniones realizadas Nº de reclamos atendidos % de productos aprobados en controles de calidad	Contratos y evaluaciones realizadas Registro de los pagos realizados Actas de reuniones ejecutadas Reportes de reclamos atendidos.	Dirección Financiera Gerencia General Dirección Comercial

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 54.
Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas justas de operación (Obj:01)

Compromiso Institucional	**Prácticas justas de Operación**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-15	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Contratación pública transparente	
Objetivo:	Garantizar procesos transparentes de contratación pública, mediante procedimientos orientados al cumplimiento de la transparencia y legalidad en las contrataciones y adquisiciones.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Aplicación de procedimientos legales y públicos			
Publicación de procesos contractuales en plataformas oficiales			
Implementación de controles internos de contratación			
Auditorías periódicas a procesos de compras públicas			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 55.
Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas justas de operación (Obj:02)

Compromiso Institucional	**Prácticas justas de Operación**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-16	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Ética Institucional	
Objetivo:	Fortalecer la ética institucional mediante acciones orientadas al cumplimiento de valores éticos y responsabilidad en el actuar de trabajadores y directivos.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Implementación del Código de ética			
Capacitaciones periódicas al personal			
Ejecución de mecanismos para atender denuncias			
Inspección de conductas de ética			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 56.
Ficha de Evaluación de la Materia Prácticas justas de operación (Obj:03)

Compromiso Institucional	**Prácticas justas de Operación**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-17	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Relaciones justas con proveedores	
Objetivo:	Promover relaciones justas con proveedores mediante prácticas orientadas a relaciones comerciales transparentes y equitativas.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Evaluación imparcial y cumplimiento contractual			
Reuniones continuas con los proveedores			
Aplicación de mecanismos de pagos oportunos			
Atención y resolución a reclamos notificados por parte de proveedores			
Control de calidad a los productos adquiridos de los proveedores			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

6. Asuntos de consumidores

Esta materia fundamental se enfoca en garantizar que los servicios ofrecidos por la por la empresa sean seguros, confiables y transparentes para los consumidores y usuarios, lo que implica brindar información clara, proteger los derechos del cliente y promover prácticas de consumo responsable.

Situación actual:

Se identificaron que existen debilidades relacionadas principalmente en aspectos vinculados a:

Atención al usuario: Se evidencian limitaciones en los mecanismos de atención rápida, eficiente y clara hacia los usuarios de la empresa.

Información sobre cortes programados: Existe problemas en cuanto a la difusión de información sobre las imprevistas interrupciones y cortes del servicio de agua potable.

Calidad del agua potable: Existen ciertos inconvenientes en ciertas áreas que requieren atención para poner mejorar y así poder garantizar a los usuarios un servicio de agua potable segura y de alta calidad.

Sistema de reclamos y soluciones: Se identificaron limitaciones en cuanto a los mecanismos de atención y solución de problemas que tiene la empresa ante los problemas y reclamos presentados por los usuarios de EMAPAG-EP.

Tabla 57.
Matriz de Acción en Asuntos de consumidores

Objetivo	Actividades	Indicador	Evidencia	Responsables
Mejorar la atención al usuario mediante mecanismos orientados a una atención rápida, eficiente y clara para los usuarios de la empresa.	• Implementación de mecanismos oportunos de atención y seguimiento • Capacitación periódica del personal • Elaboración de un sistema de recepción y solución de reclamos • Atención inmediata por medio de plataformas digitales y telefonía	Tiempo de respuesta a resolución de reclamos N° de reclamos atendidos Nivel de satisfacción del usuario % de reducción de reclamos no atendidos	Registro de atención al cliente Informes de satisfacción Reportes de reclamos atendidos Base de datos de usuarios atendidos Protocolos de atención implementados	Dirección Comercial Dirección de Talento Humano Gerencia General
Informar oportunamente sobre cortes programados mediante mecanismos orientados a la difusión de información sobre interrupciones del servicio de agua a la ciudadanía.	• Difusión de información a través de redes sociales, radio y mensajes informativos • Publicación de cronogramas de suspensión del servicio • Coordinación con medios de comunicación locales	N° de usuarios informados % de cobertura de difusión Nº de publicaciones realizadas Tiempo de anticipación del aviso Nivel de alcance de campañas informativas	Capturas y registros de difusión Publicaciones en redes sociales Cronogramas publicados Reportes de medios de comunicación	Dirección Comercial Dirección Técnica

	• Atención de consultas ciudadanas relacionadas con interrupciones			
Mejorar la calidad del agua potable mediante acciones orientadas a la garantía de agua segura y de calidad para los usuarios.	• Control y monitoreo de la calidad del agua • Mantenimiento continuo en las redes y equipos • Limpieza y desinfección de los reservorios de almacenamiento • Inspecciones continuas en la infraestructura • Capacitaciones técnicas a todo el personal operativo • Atención oportuna de notificaciones de contaminación o fallas técnicas	N° de controles ejecutados N° de monitoreos realizados % de cumplimiento de normas de calidad N.º de mantenimientos ejecutados % de reducción del tiempo de respuesta ante incidentes % de reducción de quejas notificadas por calidad del agua.	Informes y reportes técnicos de laboratorio Registros de monitoreo Informes y reportes de mantenimientos Reportes de inspección Certificados de calidad del agua Registros de capacitación	Dirección Técnica Gerencia General
Fortalecer los mecanismos de reclamos y soluciones con la atención inmediata y eficiente a los problemas notificados por los usuarios.	• Plataforma de seguimiento de reclamos y control de tiempos de respuestas • Registro y clasificación de reclamos según su nivel de prioridad	N° de reclamos solucionados oportunamente Tiempo promedio de respuesta a reclamos Porcentaje de reclamos	Base de datos de reclamos	Dirección Comercial

	• Monitoreo periódico del tiempo de respuesta y solución de casos • Elaboración de protocolos de atención y seguimiento de reclamos • Implementación de reportes estadísticos para el análisis de reclamos frecuentes • Coordinación interdepartamental para la solución oportuna de problemas técnicos y comerciales	resueltos satisfactoriamente Nº de usuarios atendidos mensualmente Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta establecidos. Nº de reportes y seguimientos realizados.

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 58.
Ficha de Evaluación de la Materia Asunto de Consumidores (Obj:01)

Compromiso Institucional	**Asuntos de Consumidores**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-18	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Atención al usuario	
Objetivo:	Mejorar la atención al usuario mediante mecanismos orientados a una atención rápida, eficiente y clara para los usuarios de la empresa.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Implementación de mecanismos oportunos de atención y seguimiento			
Capacitación periódica del personal			
Elaboración de un sistema de recepción y solución de reclamos			
Atención inmediata por medio de plataformas digitales y telefonía			

Escala de Evaluación:			
Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:		
Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 59.
Ficha de Evaluación de la Materia Asunto de Consumidores (Obj:02)

Compromiso Institucional	**Asuntos de Consumidores**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-19	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Información sobre cortes programados	
Objetivo:	Informar oportunamente sobre cortes programados mediante mecanismos orientados a la difusión de información sobre interrupciones del servicio de agua a la ciudadanía.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Difusión de información a través de redes sociales, radio y mensajes informativos			
Publicación de cronogramas de suspensión del servicio			
Coordinación con medios de comunicación locales			
Atención de consultas ciudadanas relacionadas con			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 60.
Ficha de Evaluación de la Materia Asunto de Consumidores (Obj:03)

Compromiso Institucional	**Asuntos de Consumidores**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-20	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Calidad del Agua Potable	
Objetivo:	Mejorar la calidad del agua potable mediante acciones orientadas a la garantía de agua segura y de calidad para los usuarios.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Control y monitoreo de la calidad del agua			
Mantenimiento continuo en las redes y equipos			
Limpieza y desinfección de los reservorios de almacenamiento			
Inspecciones continuas en la infraestructura			
Capacitaciones técnicas a todo el personal operativo			
Atención oportuna de notificaciones de contaminación o fallas técnicas			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 61.
Ficha de Evaluación de la Materia Asunto de Consumidores (Obj:04)

Compromiso Institucional	**Asuntos de Consumidores**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-21	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Sistema de reclamos y soluciones	
Objetivo:	Fortalecer los mecanismos de reclamos y soluciones con la atención inmediata y eficiente a los problemas notificados por los usuarios.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Plataforma de seguimiento de reclamos y control de tiempos de respuestas			
Registro y clasificación de reclamos según su nivel de prioridad			
Monitoreo periódico del tiempo de respuesta y solución de casos			
Elaboración de protocolos de atención y seguimiento de reclamos			
Implementación de reportes estadísticos para el análisis de reclamos frecuentes			
Coordinación interdepartamental para la solución oportuna de problemas técnicos y comerciales			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Finalmente, esta materia recalca la relevancia de que la empresa contribuya al bienestar y progreso de la ciudadanía donde opera, esto se puede lograr mediante acciones que fomenten la educación, la inversión social y el fortalecimiento del desarrollo local.

Situación actual:

Se evidencio la existencia de debilidades en aspectos relacionados con:

Participación comunitaria: Existen limitaciones en los espacios destinados a la participación de la comunidad en actividades sociales y ambientales impulsadas por la empresa.

Educación ambiental: Se evidencio debilidades en programas de concientización sobre el cuidado del agua y protección del medio ambiente dirigidas a la ciudadanía.

Comunicación con barrios y organizaciones sociales: Se identificaron aspectos que se necesitan fortalecer el vínculo entre la empresa y la comunidad para atender necesidades sociales y comunitarias.

Desarrollo sostenible: Es necesario fortalecer la ejecución de proyectos sociales y ambientales en beneficio de la comunidad a largo plazo.

Tabla 62.

Matriz de Acción en Participación activa y desarrollo de la comunidad

Objetivo	Actividades	Indicadores	Evidencias	Responsables
Incluir a la comunidad en los programas y actividades ambientales/sociales de la empresa en espacios destinados para la participación ciudadana.	• Talleres y campañas comunitarias • Jornadas de limpieza y reforestación • Programas de voluntariado ambiental • Actividades de integración comunitaria	N° de participantes N° de campañas ejecutadas N° de jornadas realizadas Nivel de participación ciudadana	Informes de actividades Registros de participación Material audiovisual	Dirección Comercial Gerencia General
Desarrollar programas de educación ambiental con la implementación de acciones que logren la concientización en el tema del cuidado del agua y del medio ambiente.	• Charlas educativas en barrios e instituciones • Concientización sobre el uso responsable del agua • Campañas de buenas prácticas ambientales • Difusión de materiales educativos • Programas de educación ambiental en las escuelas y los colegios	N° de programas ejecutados N° de capacitaciones realizadas N° de instituciones participantes Cantidad de material entregado	Informes y material educativo Fotografías Registros de asistencia Encuestas de participación	Dirección Técnica Gerencia General

Fortalecer la relación entre barrios y organizaciones sociales mediante espacios orientados al mejoramiento de las relaciones entre la empresa y la ciudadanía para la atención de necesidades sociales.	• Reuniones con la ciudadanía • Jornadas de atención directamente con la ciudadanía • Colaboración con distintas organizaciones sociales • Espacios de participación comunitaria	N° de reuniones N° de colaboraciones realizadas N° de participantes Nivel de satisfacción de la ciudadanía	Fotografías de reuniones Actas y registros de participación Informes de la participación de la ciudadanía	Gerencia General Dirección Comercial
Promover proyectos y programas de desarrollo sostenible mediante acciones que beneficien a la comunidad y al medio ambiente.	• Coordinación con instituciones locales • Proyectos de preservación ambiental • Programas de la importancia del reciclaje y manejo de residuos • Proyectos de mejora en el servicio de agua y alcantarillado • Optimización oportuna de recursos para proyectos y programas sostenibles	N° de proyectos ejecutados N° de alianzas institucionales N° de beneficiarios Recursos gestionados	Convenios e informes Registros fotográficos Informes técnicos Documentación de proyectos	Gerencia General Dirección Técnica Dirección Financiera

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 63.
Ficha de Evaluación de la Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad (obj:01)

Compromiso Institucional	**Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-22	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Participación comunitaria	
Objetivo:	Incluir a la comunidad en los programas y actividades ambientales/sociales de la empresa en espacios destinados para la participación ciudadana.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Talleres y campañas comunitarias			
Jornadas de limpieza y reforestación			
Programas de voluntariado ambiental			
Actividades de integración comunitaria			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 64.

Ficha de Evaluación de la Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad (obj:02)

Compromiso Institucional	**Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-23	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Educación Ambiental	
Objetivo:	Desarrollar programas de educación ambiental con la implementación de acciones que logren la concientización en el tema del cuidado del agua y del medio ambiente.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Charlas educativas en barrios e instituciones			
Capacitaciones sobre uso responsable del agua			
Campañas de buenas prácticas ambientales			
Difusión de materiales educativos			
Programas de educación ambiental en las escuelas y los colegios			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 65.
Ficha de Evaluación de la Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad (obj:03)

Compromiso Institucional	**Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-24	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Relaciones con barrios y organizaciones sociales	
Objetivo:	Fortalecer la relación entre barrios y organizaciones sociales mediante espacios orientados al mejoramiento de las relaciones entre la empresa y la ciudadanía para la atención de necesidades sociales.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Reuniones con la ciudadanía			
Jornadas de atención directamente con la ciudadanía			
Colaboración con distintas organizaciones sociales			
Espacios de participación comunitaria			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Tabla 66.

Ficha de Evaluación de la Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad (obj:04)

Compromiso Institucional	**Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**	EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda ep-emapag trabajando por su salud y bienestar...
Código:	SPA-RSE-25	
Edición:	1	
Página:	_____	
Acción:	Desarrollo sostenible	
Objetivo:	Promover proyectos y programas de desarrollo sostenible mediante acciones que beneficien a la comunidad y al medio ambiente.	

Actividades:	**Evaluación de Actividades:**		
	Cumple	**Parcialmente**	**No Cumple**
Coordinación con instituciones locales			
Proyectos de preservación ambiental			
Programas de la importancia del reciclaje y manejo de residuos			
Proyectos de mejora en el servicio de agua y alcantarillado			
Optimización oportuna de recursos para proyectos y programas sostenibles			

Escala de Evaluación:

Cumplimiento	**Valor**	**Porcentaje**	**Nivel**
Cumple	3	80% - 100%	Alto
Cumple parcialmente	2	60% - 79%	Medio
No cumple	1	0% - 59%	Bajo

Observaciones:

Elaborado:	**Revisado:**	**Aprobado:**
Fecha de elaboración:	**Fecha de revisión:**	**Fecha de aprobación:**

Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

CONCLUSIONES

La fundamentación teórica permitió evidenciar que la Responsabilidad Social constituye un pilar esencial en la gestión de las empresas públicas, especialmente en aquellas dedicadas a la prestación de servicios básicos. Los conceptos analizados resaltan que no solo implica el cumplimiento de disposiciones legales, sino también la adopción de prácticas éticas, sociales y ambientales orientadas al desarrollo sostenible, lo cual resulta fundamental para garantizar el bienestar social y ambiental.

El análisis de la situación actual permitió determinar que, aunque la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP cumple con sus funciones operativas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, presenta debilidades en la incorporación de políticas formales de Responsabilidad Social, debido a la limitada planificación de actividades socioambientales, escasa capacitación institucional y poca integración de los grupos de interés en la toma de decisiones; por ello, se evidenció que la Norma ISO 26000 constituye una herramienta adecuada para orientar la gestión institucional, ya que sus materias fundamentales permiten fortalecer la gobernanza organizacional, las prácticas laborales, el cuidado del medio ambiente, la participación comunitaria y la transparencia institucional, promoviendo una gestión más sostenible y socialmente responsable.

La propuesta del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial basada en la Norma ISO 26000 permitió establecer acciones, mecanismos, indicadores y responsables orientados al mejoramiento continuo de EMAPAG-EP, contribuyendo al fortalecimiento administrativo, ambiental y social de la institución, así como al incremento de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía; de esta manera, se concluye que la implementación del Modelo favorecerá el desarrollo sostenible de la empresa, fortalecerá la relación con la comunidad y la confianza de los usuarios, promoviendo una cultura organizacional fundamentada en principios éticos, responsabilidad ambiental y compromiso social.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP fortalecer de manera permanente la integración de principios de Responsabilidad Social dentro de su gestión institucional, promoviendo acciones orientadas no solo al cumplimiento de las disposiciones legales, sino también al desarrollo de prácticas éticas, sociales y ambientales que contribuyan al bienestar de la comunidad y a la sostenibilidad de los recursos naturales del cantón Guaranda.

Se sugiere implementar acciones que contengan políticas y programas institucionales, basado en las 7 materias de la Norma ISO 26000, enfocándose en la planificación de actividades socioambientales, políticas internas, capacitación al personal y participación activa de los grupos de interés, con el fin de fortalecer la transparencia institucional y la mejora continua en la prestación de servicios públicos de la empresa.

Se recomienda implementar el Modelo de Responsabilidad Social propuesto en este estudio, mediante de indicadores, mecanismos de evaluación y mediadas de control para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos, fortaleciendo asi los vínculos con la comunidad, la confianza de los usuarios y el desarrollo sostenible de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad Segura , E., Batlles de la Fuente, A., & Belmonte Ureña, L. (2023a). *La Responsabilidad Social Corpotativa en el Control de la Gestión* (1 ed.). Almería: Editorial Universidad de Almería. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/281152

Abad Segura, E., Batlles de la fuente, A., & Belmonte Ureña, L. J. (2023b). *La Responsabilidad Social Corporativa en el Control de Gestión* (1 ed.). Almería: Editorial Universidad de Almería. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/281152

Albornoz Zamora, E. J., Guzmán , M., Sidel Almache, K. G., Chuga Guamán, J. G., González Villanueva, J. L., Herrera Miranda, J. P., . . . Arteaga Delgado, R. (2023). *Metodología de la Investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación* (1 ed.). Quito, Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador. Obtenido de https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf

Albornoz Zamora, E. J., Guzmán, M., Sidel Almache, K. G., Chuga Guamán, J. G., González Villanueva, J. L., Herrera Miranda, J. P., . . . Arteaga Delgado, R. (2023). *Metodología de la Investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación* (1 ed.). Quito, Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador. Obtenido de https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf

Argadoña, A., & Isea Silva, R. (Junio de 2011). *ISO 26000, Una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones.* Obtenido de https://www.iese.edu/media/research/pdfs/ST-0320.pdf

Asamble Nacional . (2019). *Código Organico de Organizacion Territorial [COOTAD]*. Obtenido de Registro Oficial suplemento 303-2010: https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf

Asamble Nacional de la República del Ecuador. (7 de Febrero de 2023). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.* Obtenido de Segundo Suplemento del Registro Oficial N°245: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/03/ley_organica_de_transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica_2023.pdf

Asamblea Nacional. (2014). *Ley Organica de Recursos Hidiricos usos y aprovechamiento del agua*. Obtenido de Registro Oficial suplemento 305: https://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADdricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf

Asamblea Nacional. (2017). *Ley Organica de empresas públicas*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 48: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf

Asamblea Nacional Constituyente. (25 de Enero de 2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Registro Oficial N° 449: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (20 de Abril de 2010). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana.* Obtenido de Suplemento del Registro Oficial

N°175: https://www.asambleanacional.gob.ec/documentos/LEY-PARTICIPACION-.pdf

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (12 de Abril de 2017). *Código Organico del Ambiente.* Obtenido de Suplemento del Registro Oficial N° 983: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/CODIGO-ORGANICO-DEL-AMBIENTE.pdf

BBVA. (28 de Abril de 2026). *El clima laboral: qué es, cómo se puede medir y cómo mejorarlo*. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria: https://www.bbva.com/es/empresas/el-clima-laboral-que-es-como-se-puede-medir-y-como-mejorarlo/

Carrillo , T., Urrea, M., Ramirez, L., & Verdugo, M. (2022). Áreas de responsasbilidad social empresarial en empresas sinaloenser: Un analisis desde la innovacion social. *Revista de Ciencias Sociales, 28*(6), 352-363. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28073815025/html/

Cely Calixto, N. J., PalaciosAlvarado, W., & Caicedo Rolón, Á. J. (2023). *Conceptos y enfoques de metodología de la investigación.* (J. R. Riveros, Ed.) Bogotá, Colombia: Creser. Obtenido de https://repositorio.ufps.edu.co/server/api/core/bitstreams/7f7338b9-3422-4473-b4f6-509e7e4745bc/content#:~:text=Cap%C3%ADtulo%201.-,Definici%C3%B3n%20de%20enfoques,(Otero%20Ortega%2C%202018).

Cely Calixto, N., Palacios Alvarado, W., & Caicedo Rolón , Á. (2023). *Conceptos y enfoques de Metodología de la Investigación.* Bogotá, Colombia: Creser. Obtenido de https://repositorio.ufps.edu.co/server/api/core/bitstreams/7f7338b9-3422-4473-b4f6-509e7e4745bc/content

Chimbolela Chimbo, E., & Rochina, T. L. (16 de abril de 2024a). *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.* Guaranda: Universidad Estatal de Bolivar. Obtenido de https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1d8308c9-b7c9-47d0-957d-87555ce67203/content

Chimbolema Chimbo, E., & Rochina Tandapilco, L. (2024b). *Responsabilidad Social Empresarial como Herramienta de Evaluación según la Norma ISO 14001en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda "E-P EMAPA-G", año 2023.* Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar. Obtenido de https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1d8308c9-b7c9-47d0-957d-87555ce67203/content

Chimbolema Chimbo, E., & Rochina Tandapilco, L. (2024c). *Responsabilidad Social Empresarial como Herramienta de Evaluación según la Norma ISO 14001en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda "E-P EMAPA-G", año 2023.* Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar. Obtenido de https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1d8308c9-b7c9-47d0-957d-87555ce67203/content

Editorial RS y S. (8 de Enero de 2022). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE): qué es, definición, beneficios y ejemplos*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad: https://responsabilidadsocial.net/responsabilidad-social-empresarial-rse-que-es-definicion-beneficios-y-ejemplos/

Editorial RS y S. (20 de Noviembre de 2025). *Responsabilidad Social: qué es, definición, concepto y tipos*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial

y Sustentabilidad: https://responsabilidadsocial.net/la-responsabilidad-social-que-es-definicion-concepto-y-tipos/

EMAPAG-EP. (2008). *Estatuto Organico EMAPAG-EP*. Obtenido de Página Oicial de EMPAG-EP: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/ESTATUTO-ORGANICO-EMAPA-G-2008.pdf

EMAPAG-EP. (25 de Diciembre de 2008a). *Ordenanza de Creación* . Obtenido de Registro Oficial Número 433: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/Ordenanza-de-Creacion-EP-EMAPAG.pdf

EMAPAG-EP. (2008b). *Estatuto Orgánico EMAPAG-EP*. Recuperado el 15 de Octubre de 2025, de Página Oicial de EMPAG-EP: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/ESTATUTO-ORGANICO-EMAPA-G-2008.pdf

EMAPAG-EP. (25 de Diciembre de 2008b). *Ordenanza de Creación.* Obtenido de Registro Oficial Número 433: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/Ordenanza-de-Creacion-EP-EMAPAG.pdf

EMAPAG-EP. (2008c). *Estaturo Organico EMAPAG-EP*. Recuperado el 15 de Octubre de 2025, de Página Oicial de EMPAG-EP: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/ESTATUTO-ORGANICO-EMAPA-G-2008.pdf

EMAPAG-EP. (25 de Diciembre de 2008c). *Ordenanza de Creación.* Obtenido de Registro Oficial Número 433: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/Ordenanza-de-Creacion-EP-EMAPAG.pdf

EMAPAG-EP. (2026). *Quienes somos*. Obtenido de Página Oficial de EMAPAG-EP: https://emapag.gob.ec/quienes-somos/

EMAPAG-EP. (Diciembre de 2026). *Quienes somos*. Obtenido de Página Oficial de EMAPAG: https://emapag.gob.ec/quienes-somos/

Estatuto Orgánico. (2008a). EMAPAG-EP. Guaranda, Bolívar, Ecuador. Obtenido de Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/ESTATUTO-ORGANICO-EMAPA-G-2008.pdf

Google Maps. (Diciembre de 2014). *Ubicación Geografica de EMAPAG-EP*. Obtenido de EP EMAPAG - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda: https://maps.app.goo.gl/czW3qPP4vyMeq3et8

Guerrero -Dávila, G., & Guerrero - Dávila, M. (2020). *Metodología de la Investigación* (2 ed.). México, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=METODOLOGIA+DE+INVESTIGACI%C3%93N+&ots=-j8d6V26Uk&sig=E0Ch8yDwkuoK1wdIXPmfcrpzsQ0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Haro Sarango, A. F., Chisag Pallmay, E. R., Ruiz Sarzosa, J. P., & Caicedo Pozo, J. E. (06 de abril de 2024a). Tipos y clasificación de las investigaciones. *LATAM*, *V*(2), pág. 961. doi:DOI: https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927

Haro Sarango, A. F., Chisag Pallmay, E. R., Ruiz Sarzosa, J. P., & Caicedo Pozo, J. E. (06 de abril de 2024b). Tipos y clasificación de las investigaciones. *LATAM*, *V*(2), pág. 963. doi:DOI: https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927

Harvard Business School. (8 de Diciembre de 2020). *El triple resultado: qué es y por qué es importante.* Obtenido de Harvard Business School - online: https://online.hbs.edu/blog/post/what-is-the-triple-bottom-line

Iglesias Prada, M. Á., & Tejedo Sanz, J. (2021a). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* (1 ed.). Iberia: Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/267712?

Iglesias Prada, M. A., & Tejedo Sanz, J. (2021b). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* (1 ed.). Iberia: Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/267712

Iglesias Prada, M. Á., & Tejedo Sanz, J. (2021c). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* (1 ed.). Iberia: Macmillan, Iberia, S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/267712

Iglesias Prada, M. Á., & Tejedo Sanz, J. (2021d). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* (1 ed.). Iberia: Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/267712

Iglesias Prada, M., & Tejedo Sanz, J. (2021e). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* (1 ed.). Iberia: Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/267712

Intriago, R., Tubay, B., Tubay, R., Tubay, K., & Cedeño, R. (2018). Guía de responsabilidad social corporativa: Norma ISO 26000:200, desafio organizacional para un desarrollo sostenible. *Revista Cientifica Multidisplinaria MMikarimin, 4*(1), 61-72. Obtenido de https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1040/342

ISO 14001. (2015). *Norma Internacional ISO 14001Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.* Obtenido de Norma Internacional ISO 14001: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/anexos/801/NORMA%20ISO%2014001.2015.pdf

ISO. (2010). *International Organization for Standardization*. Obtenido de ISO 26000:2010: https://isotools.org/normas/responsabilidad-social/iso-26000/

ISO 26000. (1 de Noviembre de 2010). *Guía de Responsabilidad Social.* Obtenido de Norma Internacional : https://americalatinagenera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf

ISO 26000. (2010). *ISO 26000 Visión General del Proyecto.* Obtenido de Organización Internacional de Estandarización: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

ISO 26000. (1 de Noviembre de 2010). *Norma Internacional.* Obtenido de ISO 26000: https://americalatinagenera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf

Microsoft. (2020). *Sostenibilidad controlada por operaciones*. Obtenido de https://www.microsoft.com/es-es/sustainability/learning-center/operational-sustainability

Naciones Unidas (UN). (8 de Agosto de 2023). *Objetivos de Desarrollo sostenible*. Obtenido de Naciones Unidas: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2023/08/what-is-sustainable-development/

Napa Plúa, J. G., & Espinoza Gálvez, E. G. (8 de Mayo de 2024). *Aportes del modelo de gestión pública basada en los principios de la gobernanza institucional* (Vol. 9). doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2452

OMS. (22 de Marzo de 2024). *Saneamiento Ambiental*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sanitation

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (09 de Julio de 2010). *La OIT y la Responsabilidad social de la empresa (RSE).* Obtenido de Organización Internacional del Trabajo [OIT]:

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_emp/%40emp_ent/%40multi/documents/publication/wcms_142694.pdf

Pachamama Alliance. (2026). *Conciencia Ambiental*. Obtenido de https://pachamama.org/environmental-awareness

Ramos Soto, S. G. (2021a). *Responsabilidad Social en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado desde la Precepción de Pobladores de Chaupimarca, Pasco - 2021*. Universidad Nacional del Centro de Perú . Huancayo: Escuela de Posgrado. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3fdfbbfa-e96f-489f-b3f9-8be6a2919b85/content

Ramos Soto, S. G. (2021b). *Responsabilidad Social en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado desde la Precepción de Pobladores de Chaupimarca, Pasco - 2021*. Universidad Nacional del Centro de Perú. Huancayo: Escuela de Posgrado. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3fdfbbfa-e96f-489f-b3f9-8be6a2919b85/content

Ranos Soto, S. G. (2021c). *Responsabilidad Social en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado desde la Precepción de Pobladores de Chaupimarca, Pasco - 2021*. Universidad Nacional del Centro de Perú. Huancayo: Escuela de Posgrado. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3fdfbbfa-e96f-489f-b3f9-8be6a2919b85/content

Terá Sazosa, S. F. (2018c). *La Responsabilidad Social Empresarial como Eje de Desarrollo Económico, Social y Ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.* Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Quito: Instituto de Altos

Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Obtenido de Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado

Terán Sarzosa, S. F. (2018a). *La Responsabilidad Social Empresarial como Eje de Desarrollo Económico, Social y Ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.* Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Obtenido de https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/4954/FAUSTO%20TER%c3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terán Sarzosa, S. F. (2018b). Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Quito : Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Obtenido de https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/4954/FAUSTO%20TER%c3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y

UNIR. (21 de Mayo de 2023). *La cultura organizacional de una empresa: concepto e importancia*. Obtenido de La Universidad en Internet: https://mexico.unir.net/noticias/economia/cultural-organizacional/

UNIR. (3 de Abril de 2025). *Qué es gestión ambiental y cómo se aplica*. Obtenido de La Universidad en Internet: https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/que-es-gestion-ambiental/

Universidad Europea (UE). (11 de Noviembre de 2025). *Responsabilidad social corporativa: qué es, ejemplos y cómo formarte para aplicarla desde RR. HH.* Obtenido de Universidad Europea: https://universidadeuropea.com/blog/responsabilidad-social-corporativa-ejemplos/

Universidad Europea (UE). (11 de Agosto de 2025). *Stakeholders: qué son, qué tipos hay y cómo se gestionan en la empresa*. Obtenido de Universidad Europea: https://universidadeuropea.com/blog/stakeholders/

Vizcaíno Zúñiga, P., Cedeño Cedeño, R., & Maldonado Palacios, I. (Julio-Agosto de 2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, 7*(4), 9723-9763. doi:DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo a. Cronograma de Gantt

Tabla 67.

Cronograma de Gantt

N°	Actividades	Mayo				Junio				Agosto				Septiembre				Marzo				Abril				Mayo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Asesoría por parte de dirección de integración curricular																												
2	Selección del tema																												
3	Preinscripción del tema																												
4	Socialización de la planificación, análisis de la denuncia del tema y asignación de director y pares académicos																												
5	Revisión con directores y pares académicos																												
6	Inscripción de los estudiantes aprobados con los temas de investigación																												
7	Aprobación del tema por consejo directivo																												
8	Primer encuentro con el director y pares académicos para el desarrollo de la investigación																												
9	**DESARROLLO DEL ANTEPROYECTO**																												
10	**CAPÍTULO I: FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**																												
11	Descripción del problema																												
12	Formulación del problema																												
13	Preguntas de investigación																												

14	Justificación																												
15	Objetivos: General y Específicos																												
16	Primera revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																												
17	**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**																												
18	Antecedentes																												
19	Científico																												
20	Conceptual																												
21	Legal																												
22	Georreferencial																												
23	Segunda revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																												
24	**CAPÍTULO III: METODOLGÍA**																												
25	Tipo de investigación																												
26	Enfoque de la investigación																												
27	Método de investigación																												
28	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																												
29	Universo, población y muestra																												
30	Procesamiento de la información																												
31	Tercera revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																												
32	Presentación del anteproyecto																												
33	**DESARROLLO COMPLETO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**																												

34	**CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**																												
35	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados																												
36	**CAPÍTULO V: PROPUESTA**																												
37	Conclusiones																												
38	Recomendaciones																												
39	Introducción																												
40	Resumen																												
41	Dedicatoria																												
42	Agradecimiento																												
43	Referencias																												
44	Anexos																												
45	Última revisión del proyecto con el director y pares académicos																												
46	**PRESENTACIÓN FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**																												
47	**ENTREGA DEL DOCUMENTO FINAL IMPRESO A PARES ACADÉMICOS**																												
49	**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN FINAL**																												

Nota: *Cronograma de actividades 2025-2026*
Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Anexo b. Presupuesto Ejecutado

Tabla 68.
Presupuesto ejecutado

N°	Actividades	Cantidad	V. Unitario	V. Total
1	Transporte	10	$0,30	$3,00
2	Alquiler	2	$80,00	$160,00
2	Impresiones	500	$0,05	$25,00
3	Copias	25	$0,05	$1,25
4	Anillados	5	$2,00	$10,00
	Carpeta de plástico	1	$0,75	$0,75
5	Carpeta de cartón	2	$0,50	$1,00
6	Bolígrafos	3	$0,40	$1,20
7	Lápiz	2	$0,30	$0,60
8	USB	1	$10,00	$10,00
Total				**$212,80**

Nota: *Presupuesto ejecutado*
Elaborado por: *Guevara H & Urrutia A.*

Anexo c. Instrumentos de Recopilación de Datos

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ENCUESTA

Objetivo: Recopilar información de los usuarios sobre el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG-EP

Instrucciones: La información recolectada es confidencial y será utilizada exclusivamente con fines académicos para analizar la responsabilidad social de EMAPAG-EP. Sus respuestas son importantes; responda con sinceridad de acuerdo con su experiencia como usuario.

Cuestionario

1. **Tipo de usuario:**
   ☐ Residencial ☐ Comercial ☐ Institucional
2. **Tiempo como usuario de EMAPAG-EP:**
   ☐ Menos de 1 año ☐ 1-5 años ☐ Más de 6 años

Agua potable:

3. **¿Ha presentado cortes de agua de manera continua?**
   ☐ Sí ☐ No
   Si su respuesta es No, pase a la pregunta 7
4. **Generalmente, ¿cuál es la duración de los cortes de agua?**
   ☐ De 1 a 8 horas
   ☐ De 9 a 12 horas
   ☐ De 12 a 24 horas
   ☐ Más de 24 horas
5. **¿EMAPAG-EP informa con anticipación los cortes programados de agua potable en su sector?**
   ☐ Sí ☐ No
6. **¿Por qué medio ha recibido la notificación de cortes de agua?**
   ☐ Avisos comunitarios
   ☐ Personal de EMAPAG-EP
   ☐ Medios de comunicación
   ☐ Redes sociales
   ☐ No he recibido información

7. **¿Ha observado algún cambio negativo en la calidad del agua durante el último año?**

   ☐ Sí ☐ No

   Si su respuesta es No, pase a la pregunta 10

8. **Si ha observado algún cambio, ¿Cuál sería?**

   ☐ Cambio en el color del agua ☐ Presencia de mal olor

   ☐ Presencia de mal sabor ☐ Presencia de sedimentos o partículas

   ☐ Menor presión del agua ☐ Agua turbia con frecuencia

   ☐ Interrupciones frecuentes del servicio

9. **¿Con que frecuencia presentan estos problemas en la calidad de agua?**

   ☐ De manera parcial

   ☐ De manera continua

10. **¿Ha presentado reclamos a EMAPAG-EP por problemas relacionado con el servicio de agua potable?**

    ☐ Sí ☐ No

    Si su respuesta es No, pase a la pregunta 12

11. **Si ha presentado reclamos, ¿en qué tiempo la empresa ha solucionado su problema?**

    ☐ En 12 horas ☐ En 24 horas ☐ Más de 24 horas

12. **¿Ha recibido información o participado en campañas sobre el uso responsable del agua?**

    ☐ Sí ☐ No

    Si respondió No, pase a la pregunta 15

13. **¿Mediante qué medio recibió esta información o ha sido participe de alguna campaña?**

    ☐ Charlas y/o actividades comunitarias

    ☐ Redes sociales

    ☐ Medios de comunicación

    ☐ Material impreso

14. **¿Cree que es importante que EMAPAG-EP realice más campañas sobre el uso responsable del agua?**

    ☐ Sí ☐ No

Alcantarillado:

15. **En su zona, ¿El sistema de alcantarillado sanitario funciona adecuadamente?**

    ☐ Sí ☐ No

    Si respondió Si, pase a la pregunta 17

16. **¿Los problemas con el alcantarillado son frecuentes en su zona?**

    ☐ Sí ☐ No

17. **En su zona, ¿EMAPAG-EP realiza trabajos de mantenimiento del alcantarillado sanitario?**

☐ Sí ☐ No

18. ¿Ha presentado reclamos a EMAPAG-EP por problemas relacionado con el servicio de alcantarillado?

☐ Sí ☐ No

Si su respuesta es No, pase a la pregunta 20

19. Si ha presentado reclamos, ¿en qué tiempo la empresa ha solucionado sus problemas?

☐ En 12 horas ☐ En 24 horas ☐ Más de 24 horas

Atención al cliente:

20. ¿Considera adecuada la atención del personal de EMAPAG-EP cuando solicita información o ayuda?

☐ Sí ☐ No

21. ¿Los trabajadores de EMAPAG-EP muestran disposición para ayudar a resolver sus inquietudes?

☐ Sí ☐ No

22. ¿La información brindada por parte del personal de EMAPAG-EP es clara y comprensible?

☐ Sí ☐ No

23. ¿Considera que el tiempo de espera a reclamos o solicitudes es adecuado?

☐ Sí ☐ No

Si su respuesta es Si, pase a la pregunta 25

24. ¿Cuál sería el tiempo que usted considere adecuado para recibir una respuesta por parte de la empresa?

☐ En 12 horas ☐ En 24 horas ☐ Más de 24 horas

25. ¿Considera importante que EMAPAG-EP tenga programas sociales y ambientales que involucre a los usuarios?

☐ Sí ☐ No

26. ¿Cuál de estos temas considera que debería ser importante que trate EMAPAG-EP con los usuarios?

☐ Educación ambiental ☐ Uso responsable del agua

☐ Mantenimiento del servicio ☐ Atención al usuario

☐ Apoyo social ☐ Ninguno

27. Finalmente, ¿Considera que la empresa contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de la ciudad de Guaranda?

☐ Sí ☐ No

¡GRACIAS!

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
GUÍA DE ENTREVISTA

Tema: La Responsabilidad Social de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP, de la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, Año 2025.

Elaborado por: Heidy Guevara, Andres Urrutia
Carrera: Administración de Empresas.
Universidad Estatal de Bolívar

Introducción

La presente entrevista semiestructurada forma parte de una investigación con fines académicos y tiene como objetivo analizar la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda (EMAPAG-EP), tomando como referencia las materias fundamentales de la ISO 26000, con el propósito de conocer las acciones, prácticas y percepciones institucionales en los ámbitos social, ambiental y de gestión. Agradecemos su valiosa colaboración, ya que sus aportes serán fundamentales para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Datos del Entrevistado

Entrevistado/a: _____
Cargo: _____
Departamento/Dirección: _____
Preguntas:

Gobernanza organizacional

1. ¿La empresa cuenta con leyes o normativas vigentes que respalda su gestión?

☐ Sí ☐ No

2. ¿Cuáles son las leyes y normativas vigentes en que se rige la empresa?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Constitución de la República del Ecuador

☐ Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua

☐ Ley Orgánica de Empresas Públicas

☐ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

☐ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

☐ Código Orgánico del Ambiente

☐ Código del Trabajo

☐ Normativa de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA)

☐ Ordenanzas municipales del cantón Guaranda

☐ Reglamentos internos de la empresa

☐ Otros: …….....

3. ¿Conoce usted las disposiciones establecidas en el Estatuto Orgánico, Ordenanza de Creación y Normativa Legal que regulan la gestión de la Empresa EMAPAG-EP?

☐ Sí ☐ No

4. ¿Se aplica el principio de transparencia en su departamento?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

5. ¿Existe claridad en cuanto a las funciones y responsabilidades del personal?

☐ Sí ☐ No

6. ¿Se evalúan los resultados de la gestión de los trabajadores?

☐ Sí ☐ No

7. ¿Se garantiza la calidad y continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

8. ¿La empresa cumple con el Plan Estratégico Institucional?

☐ Sí ☐ No

9. ¿Se fomenta la participación del personal en la toma de decisiones?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

10. ¿Se cumple con la rendición de cuentas conforme a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Qué mecanismos de rendición de cuentas se aplican en la empresa? (Puede seleccionar más de una opción)

☐ Informes de gestión periódicos

☐ Auditorías internas

☐ Auditorías externas (Contraloría u organismos de control)

☐ Publicación de información en la página web institucional

☐ Rendición de cuentas a la ciudadanía (eventos públicos)

☐ Atención de quejas y reclamos de usuarios

☐ Sistemas de transparencia y acceso a la información

☐ Evaluación del desempeño institucional

☐ Supervisión por parte de autoridades superiores

☐ Otros: …….....

Derechos humanos

1. ¿La empresa promueve los derechos humanos?

☐ Sí ☐ No

2. ¿Cuáles son los derechos humanos que promueve la empresa?

☐ Derecho de los trabajadores (condiciones laborales justas, seguridad y salud)

☐ Derecho a la igualdad y no discriminación

☐ Derecho de los usuarios/ciudadanía (acceso a servicios básicos de calidad)

☐ Derecho de los consumidores (información clara, trato justo)

☐ Derecho a la salud y seguridad

☐ Derecho a la privacidad y protección de datos

☐ Derecho a la participación y acceso a la información

☐ Derecho a un ambiente sano

☐ Derecho al desarrollo de la comunidad

☐ Desconozco sobre el tema

☐ Otros: …….....

3. ¿Se garantiza el derecho al trabajo digno, igualdad y no discriminación?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

4. ¿Se respetan los derechos a vacaciones, descanso y estabilidad laboral?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

5. ¿Se promueve la capacitación, desarrollo profesional y el derecho a presentar reclamos laborales?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

6. ¿Se garantiza el respeto a derechos específicos como maternidad y lactancia?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

7. ¿Conoce usted los derechos de los usuarios establecidos en la normativa vigente?

☐ Sí ☐ No

8. ¿Se garantiza el derecho a presentar quejas o reclamos de usuarios?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

9. ¿Se protege la información personal de los usuarios y se garantiza la atención a grupos vulnerables?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Existen mecanismos para reportar vulneraciones de derechos?

☐ Sí existen

☐ Existen, pero no se usan

☐ No existen

Prácticas laborales

1. ¿Se promueve el bienestar de los trabajadores?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

……

2. ¿Los trabajadores cuentan con contratos formales conforme a la Ley?

☐ Sí ☐ No

3. ¿Se realizan capacitaciones laborales periódicas para cumplir correctamente sus funciones?

☐ Sí ☐ No

4. ¿Se aplican medidas de seguridad y salud ocupacional?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

……

5. ¿El personal cuenta con equipos de protección personal adecuados?

☐ Si ☐ No

6. ¿Cuáles son los riesgos que tienen los trabajadores al cumplir con su labor? (Puede seleccionar más de una opción)

☐ Riesgos físicos (golpes, caídas, ruido, vibraciones)

☐ Riesgos químicos (exposición a sustancias peligrosas)

☐ Riesgos biológicos (contacto con bacterias, virus, aguas contaminadas)

☐ Riesgos ergonómicos (posturas inadecuadas, esfuerzo físico, carga pesada)

☐ Riesgos psicosociales (estrés, carga laboral, presión)

☐ Riesgos eléctricos

☐ Riesgos mecánicos (uso de maquinaria o herramientas)

☐ Riesgos por condiciones ambientales (clima, calor, frío)

☐ Accidentes de tránsito (en actividades laborales)

☐ Otros: …….....

7. ¿Se cumple con el pago de remuneraciones justas?

☐ Sí ☐ No

8. ¿Se respeta la jornada laboral?

☐ Sí ☐ No

9. ¿Se otorgan vacaciones al personal?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Los trabajadores están afiliados a la seguridad social?

☐ Sí ☐ No

Medio ambiente

1. ¿Conoce las obligaciones ambientales establecidas por la normativa para empresas públicas?

☐ Sí ☐ No

2. ¿Se controla la contaminación en las actividades de la Empresa?

☐ Sí ☐ No

3. ¿Se gestionan adecuadamente los residuos que genera la Empresa?

☐ Sí ☐ No

4. ¿Cuáles son los residuos que genera la Empresa?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Residuos sólidos (papel, plástico, cartón)

☐ Residuos orgánicos

☐ Residuos peligrosos (químicos, aceites, combustibles)

☐ Residuos operativos (lodos, aguas residuales, desechos del sistema de agua potable)

☐ Otros: …….....

5. ¿Se realizan acciones de reciclaje o reutilización dentro de la Empresa?

☐ Sí ☐ No

6. ¿Se aplican prácticas de ahorro y buen uso del agua?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....
…….

7. ¿Se manejan adecuadamente los residuos del servicio de alcantarillado?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....
…….

8. ¿Cuáles de estos impactos ambientales genera la empresa?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Contaminación del agua (vertidos, aguas residuales)

☐ Contaminación del suelo

☐ Contaminación del aire (olores, emisiones)

☐ Generación de residuos sólidos

☐ Generación de residuos peligrosos

☐ Uso excesivo de recursos naturales (agua, energía)

☐ Afectación a ecosistemas (ríos, flora y fauna)

☐ Ruido ambiental

☐ Alteración del entorno urbano o paisajístico

☐ Otros: …….....

9. ¿Cuáles son las prácticas que aplica la empresa para reducir el impacto ambiental?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Tratamiento de aguas residuales

☐ Manejo y disposición adecuada de residuos

☐ Reciclaje y reutilización de materiales

☐ Uso eficiente del agua

☐ Ahorro y eficiencia energética

☐ Monitoreo y control ambiental

☐ Cumplimiento de normativas ambientales

☐ Programas de educación ambiental

☐ Mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura

☐ Reforestación o protección de áreas verdes

☐ No conoce prácticas ambientales

☐ Otros: …….....

10. ¿Se protege las fuentes hídricas de forma eficiente?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Cómo protege la empresa las fuentes hídricas?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Protección y conservación de cuencas hidrográficas

☐ Control de vertidos y descargas contaminantes

☐ Tratamiento de aguas residuales

☐ Monitoreo de la calidad del agua en fuentes naturales

☐ Programas de reforestación en zonas de recarga hídrica

☐ Regulación y control del uso del agua

☐ Educación ambiental sobre el cuidado del agua

☐ Vigilancia y control de actividades contaminantes

☐ Coordinación con autoridades ambientales

☐ Implementación de planes de manejo ambiental

☐ No conoce las acciones realizadas

☐ Otros: …….....

Prácticas justas de operación

1. ¿Conoce las disposiciones legales sobre transparencia y anticorrupción establecidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas?

☐ Sí ☐ No

2. ¿La empresa tiene establecidas normas de ética?

☐ Sí ☐ No

3. ¿Se promueve la transparencia en los procesos administrativos?

☐ Sí ☐ No

4. ¿Se previenen actos de corrupción?

☐ Sí ☐ No

5. ¿Existen normas claras contra la corrupción?

☐ Sí, y se cumplen

☐ Sí, pero no siempre se cumplen

☐ Existen, pero no se aplican

☐ No existen

6. ¿Se reportan irregularidades que ocurren dentro de la empresa?

☐ Sí ☐ No

7. ¿Se aplican controles en los procesos de contratación pública regulada?

☐ Sí ☐ No

8. ¿Se aplican criterios justos en la contratación de proveedores?

☐ Sí ☐ No

Asuntos de consumidores/usuarios

1. ¿Conoce usted que los servicios públicos deben cumplir con principios de calidad, continuidad, accesibilidad y precios equitativos?

☐ Sí ☐ No

2. ¿Se garantiza el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado?

☐ Sí ☐ No

3. ¿Se aplican tarifas equitativas en la prestación de los servicios de la Empresa?

☐ Sí ☐ No

4. ¿Existen mecanismos para recibir quejas y reclamos?

☐ Sí ☐ No

5. ¿Cuáles son los mecanismos para atender quejas y reclamos?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Atención presencial en oficinas

☐ Línea telefónica de atención al usuario

☐ Correo electrónico institucional

☐ Página web institucional (formulario en línea)

☐ Redes sociales oficiales

☐ Buzón de sugerencias físico

☐ Plataforma digital de atención al ciudadano

☐ Oficinas móviles o brigadas en territorio

☐ Sistema interno de gestión de reclamos

☐ Otros: …….....

6. ¿Se atienden adecuadamente las quejas y reclamos de los usuarios?

☐ Sí ☐ No

7. ¿Se garantiza información clara de los servicios a los usuarios?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

8. ¿Se protege la seguridad y salud de los usuarios?

☐ Sí ☐ No

9. ¿Cómo protege la empresa la seguridad y salud de los usuarios?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Control y monitoreo de la calidad del agua potable

☐ Tratamiento adecuado de aguas residuales

☐ Mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado

☐ Cumplimiento de normas sanitarias y de salud pública

☐ Atención oportuna de fugas, daños o emergencias

☐ Programas de limpieza y desinfección (Cloración)

☐ Información y comunicación preventiva a los usuarios

☐ Supervisión y control de riesgos sanitarios

☐ Otros: …….....

10. ¿Existe mecanismos que midan la satisfacción de los usuarios?

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es Sí, ¿Cómo?.....

…….

…….

Participación activa y desarrollo de la comunidad

1. ¿Conoce usted que la empresa debe contribuir al desarrollo sostenible y al buen vivir de la comunidad?

☐ Si ☐ No

2. ¿La empresa realiza actividades comunitarias?

☐ Si ☐ No

3. ¿Cuáles son las actividades comunitarias que realiza la empresa?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Programas de educación ambiental

☐ Campañas de uso responsable del agua

☐ Jornadas de limpieza comunitaria

☐ Proyectos de saneamiento básico

☐ Capacitaciones a la comunidad

☐ Apoyo a iniciativas locales

☐ Participación en eventos comunitarios

☐ Programas de responsabilidad social

☐ Protección de fuentes de agua

☐ Vinculación con organizaciones comunitarias

☐ No conoce las actividades

☐ Otros: …….....

4. ¿Se promueve la educación o capacitación en la comunidad sobre el medio ambiente?

☐ Si ☐ No

5. ¿Se consideran las necesidades de la comunidad en la gestión de la Empresa?

☐ Si ☐ No

6. ¿La empresa contribuye al desarrollo local?

☐ Si ☐ No

7. ¿De qué manera la empresa contribuye al desarrollo local?

(Puede seleccionar más de una opción)

☐ Mejora del acceso a servicios de agua potable

☐ Ampliación de cobertura de alcantarillado

☐ Ejecución de obras de infraestructura básica

☐ Generación de empleo local

☐ Apoyo a proyectos comunitarios

☐ Programas de educación ambiental

☐ Protección de fuentes de agua y recursos naturales

☐ Atención oportuna a necesidades de la comunidad

☐ Coordinación con autoridades locales

☐ Promoción del desarrollo sostenible

☐ No contribuye al desarrollo local

☐ No conoce las acciones realizadas

☐ Otros: …….....

8. ¿Se fomenta la participación ciudadana en las actividades de la empresa?

☐ Sí ☐ No

9. ¿Se apoya a grupos vulnerables?

☐ Sí ☐ No

Cierre

Agradecemos su colaboración en esta entrevista, donde la información brindada será utilizada únicamente con fines académicos dentro del trabajo de titulación.

Anexo d. Carta de Aceptación

ep-emapa
Trabajando por su salud y bienestar...

Guaranda,27 de junio del 2025.

OF-N° 103- UATH-E-P. EMAPA-G

Señores
Heidy Lisbeth Guevara Capuz
Anderson Andrés Urrutia Saa
Presente.

De mi consideración:

A nombre de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda con RUC 0260020244001 y el mío propio tengo a bien en expresarle un cordial y atento saludo.

Por medio del presente informo a usted, la Aceptación de realizar su Proyecto de Investigación para el proceso de titulación en calidad de estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar .

Señores estudiantes su trabajo de tesis y la información que puedan aportar son muy valiosos para nuestra Institución, a espera y con el compromiso del resultado de su trabajo sea entregado a la EMAPA-G.

Atentamente,

Ing. Darwin Pomagualli
Gerente General
E-P. EMAPA-G

Anexo e. Fotografías Investigación de Campo



Nota: *Entrevista al Gerente de la empresa EP-EMAPAG de Guaranda*



Nota: *Entrevistas a los departamentos de la empresa EP-EMAPAG de Guaranda*



Nota: *Encuestas a los usuarios residenciales de la empresa EP-EMAPAG de Guaranda*



Nota: *Encuestas a los usuarios comerciales de la empresa EP-EMAPAG de Guaranda*



Nota: *Encuestas a los usuarios institucionales de la empresa EP-EMAPAG de Guaranda*

Anexo f. Certificado Compilatio Magister

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ECON. VILLACRÉS BORJA RENÉ MESÍAS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado **"LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPAG-EP, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2025",** presentado por la señorita **HEIDY LISBETH GUEVARA CAPUZ** y el señor **ANDERSON ANDRES URRUTIA SAA** estudiantes de la **Carrera de Administración de Empresas,** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Compilation Magister reflejando un **porcentaje de similitud 9%** como se puede evidenciar en el documento adjuntado.

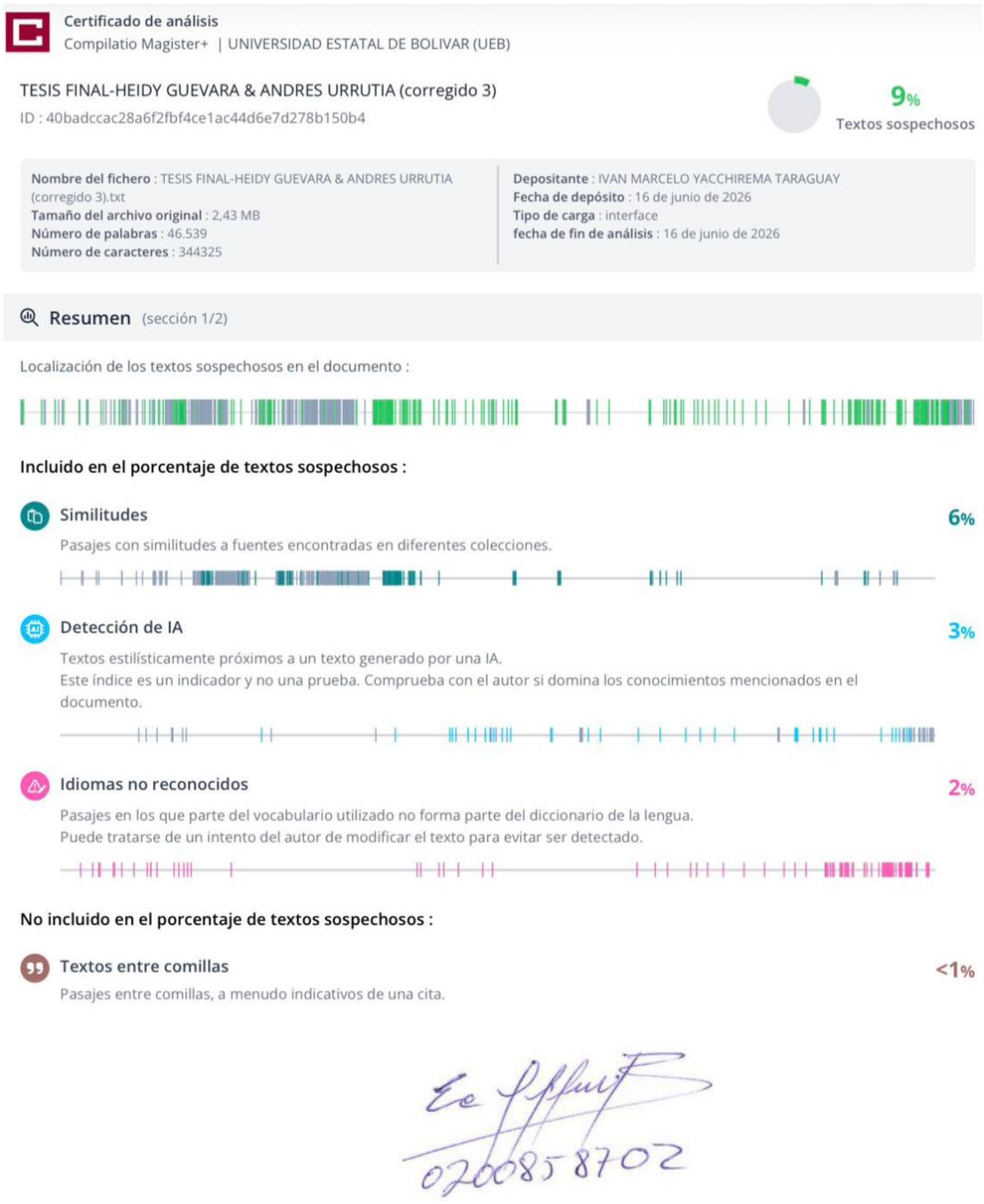
Guaranda, 16 de junio del 2026

Atentamente,

Ec. [signature]

Econ. Villacrés Borja René Mesías
Director

Anexo g. Captura del Compilatio Magister



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

TESIS FINAL-HEIDY GUEVARA & ANDRES URRUTIA (corregido 3)
ID : 40badccac28a6f2fbf4ce1ac44d6e7d278b150b4

9% Textos sospechosos

Nombre del fichero : TESIS FINAL-HEIDY GUEVARA & ANDRES URRUTIA (corregido 3).txt
Tamaño del archivo original : 2,43 MB
Número de palabras : 46.539
Número de caracteres : 344325

Depositante : IVAN MARCELO YACCHIREMA TARAGUAY
Fecha de depósito : 16 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 16 de junio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :

Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 6%
Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Detección de IA 3%
Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

Idiomas no reconocidos 2%
Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas <1%
Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

0200858702

Anexo h. Matriz del Componente Metodológico

Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos especificos	Tipo de investigación	Método	Técnicas	Instrumentos	Actividades	Cronogramas	Evidencias	Responsables
¿Cómo incide el Modelo basado en la Norma ISO 26000 en el cumplimiento de la Responsabilidad Social de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de la ciudad Guaranda?	Desarrollar el Modelo de Responsabilidad Social basado en la Norma ISO 26000 para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG-EP, de la ciudad Guaranda, Provincia de Bolívar, año 2025.	Realizar un diagnóstico en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de Guaranda.	Investigación descriptiva	Mixto (Inductivo y Deductivo)	Encuestas y Entrevistas semiestructurada	Cuestionario estructurado	Diseño del cuestionario y entrevistas Cálculo de la muestra Recolección y análisis de datos Interpretación de resultados	En el mes de agosto y septiembre se realizó el capítulo I, II del proyecto de investigación (anteproyecto).	Encuestas aplicadas a los usuarios de EMAPAG-EP	Heidy Lisbeth Guevara Capuz
		Analizar la situación actual de Responsabilidad Social en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de Guaranda.	Investigación bibliográfica					Entodo el mes de Marzo se elaboró el capítulo III.	Entrevista semiestructurada aplicada al gerente y jefes de cada departamento de la empresa EMAPAG-EP	
		Elaborar la propuesta en base al Modelo de Responsabilidad Social de acuerdo a la Norma ISO 26000 en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP	Investigación de campo					En el mes de Abril y Mayo se elaboró el capítulo IV y V, la propuesta, conclusiones y recomendaciones.		Anderson Andres Urrutia Saa

Anexo i. Matriz del Marco Conceptual – Marco Científico

Objetivo General	Objetivo Especifícos	Postura/enfoque teórico	Estado de la cuestión/ categoria	Indicadores
Desarrollar el Modelo de Responsabilidad Social basado en la Norma ISO 26000 para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EMAPAG-EP, de la ciudad Guaranda, Provincia de Bolívar, año 2025.	Realizar un diagnóstico en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de Guaranda.	Variable dependiente: Gestión Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP	Responsabilidad social	Existencias de normas y políticas de responsabilidad social
	Analizar la situación actual de Responsabilidad Social en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de Guaranda.	Variable independiente: Responsabilidad Social	Responsabilidad social externa	Ética institucional
	Elaborar la propuesta en base al Modelo de Responsabilidad Social de acuerdo a la Norma ISO 26000 en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAG-EP de Guaranda.		Responsabilidad social ambiental	Continuidad del servicio

Anexo j. Matriz de Análisis y Discusión de Resultados

Nro. Pregunta	Pregunta	Tesis citada o artículo	Autores	Año	Aporte y discusión al resultado	Observación
7	¿EMAPAG-EP informa con anticipación cuando hay cortes de agua potable en su sector?	La Responsabilidad Social Corporativa en el Control de la Gestión	Abad Segura , Emilio; Batlles de la Fuente, Ana; Belmonte Ureña, Luis Jesús	2023	La Responsabilidad Social Corporativa implica un compromiso voluntario de las empresas de adoptar prácticas comerciales que respeten los derechos humanos, fomenten la sostenibilidad ambiental, promuevan la igualdad y la diversidad, y contribuyan al desarrollo de las comunidades que operan.	Ninguna
8	¿Ha recibido información o campañas sobre el uso responsable y ahorro del agua por parte de EMAPAG-EP?					
12	¿El sistema de alcantarillado funciona adecuadamente en su zona?					
13	¿Ha experimentado problemas frecuentes con el sistema de alcantarillado como malos olores o reboses en su sector?					
15	¿La empresa atiende con rapidez los problemas relacionados con el sistema de alcantarillado sanitario?					
18	¿Considera importante que EMAPAG-EP tenga programas sociales y ambientales que involucre a los usuarios?					
21	¿Considera necesario mejorar la relación empresa - usuario?					

Anexo k. Matriz de Fuentes Consultadas

N°	Tipo de fuente consultada	Tema	Autores	Año	Aspecto del documento que aporta al Estado de arte	Citación normas APA	Referencias normas APA
1	Libro	La Responsabilidad Social Corpotativa en el Control de la Gestión	Abad Segura , Emilio; Batlles de la Fuente, Ana; Belmonte Ureña, Luis Jesús	2023	Conceptos	(Abad Segura , Batlles de la Fuente, & Belmonte Ureña, 2023a)	Abad Segura , E., Batlles de la Fuente, A., & Belmonte Ureña, L. (2023a). *La Responsabilidad Social Corpotativa en el Control de la Gestión* (1 ed.). Almería: Editorial Universidad de Almería. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/281152
2	Libro	Metodología de la Investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación	Albornoz Zamora, Elsa Josefina; Guzmán , Marigina del Carmen; Sidel Almache, Kevin Geovanny; Chuga Guamán, Jonathan Gabriel; González Villanueva, José Luis; Herrera Miranda, Jorge Paúl; Zambrano Sanguinetti, Lissete Carolina; Cañizales Jota, Ana Luisa; Vera, Luz Marina; Marquez De González, Ana Hilda; González Noriega, Ruth Virginia; Cruz Tamayo, Karen Estefanía; Luna Álvarez, Heriberto Enrique; Macias Merizalde, Azucena Monserrate; Brice Hernandez, Dewis Esqueila; Arteaga Delgado, Ramón	2023	Conceptos	(Albornoz Zamora, y otros, 2023)	Albornoz Zamora, E. J., Guzmán , M., Sidel Almache, K. G., Chuga Guamán, J. G., González Villanueva, J. L., Herrera Miranda, J. P., . . . Arteaga Delgado, R. (2023). *Metodología de la Investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación* (1 ed.). Quito, Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador. Obtenido de https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf
3	Documento	ISO 26000, Una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones	Argadoña, Antonio; Isea Silva, Ricardo	2011	Definiciones	(Argadoña & Isea Silva, 2011)	Argadoña, A., & Isea Silva, R. (Junio de 2011). ISO 26000, *Una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones.* Obtenido de https://www.iese.edu/media/research/pdfs/ST-0320.pdf
4	Documento	Código Orgánico de Organizacion Territorial [COOTAD]	Asamble Nacional	2019	Artículos	(Asamblea Nacional, 2019)	Asamble Nacional . (2019). *Código Organico de Organizacion Territorial [COOTAD]*. Obtenido de Registro Oficial suplemento 303-2010: https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf

5	Documento	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Asamblea Nacional de la República del Ecuador.	2023	Artículos	(Asamblea Nacional, 2023)	Asamble Nacional de la República del Ecuador. (7 de Febrero de 2023). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.* Obtenido de Segundo Suplemento del Registro Oficial N°245: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/03/ley_organica_de_transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica_2023.pdf
6	Documento	Ley Organica de Recursos Hidiricos usos y aprovechamiento del agua	Asamble Nacional	2014	Artículos	(Asamblea Nacional, 2014)	Asamblea Nacional. (2014). *Ley Organica de Recursos Hidiricos usos y aprovechamiento del agua* . Obtenido de Registro Oficial suplemento 305: https://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADdricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf
7	Documento	Ley Organica de empresas públicas	Asamblea Nacional	2017	Artículos	(Asamblea Nacional, 2017)	Asamblea Nacional. (2017). *Ley Organica de empresas públicas* . Obtenido de Registro Oficial Suplemento 48: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf
8	Documento	Constitución de la República del Ecuador 2008	Asamblea Nacional Constituyente	2021	Artículos	(Asamblea Nacional Constituyente, 2021)	Asamblea Nacional Constituyente. (25 de Enero de 2021). *Constitución de la República del Ecuador* . Obtenido de Registro Oficial N° 449: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
9	Documento	Ley Orgánica de Participación Ciudadana	Asamblea Nacional de la República del Ecuador.	2010	Artículos	(Asamblea Nacional, 2010)	Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (20 de Abril de 2010). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana.* Obtenido de Suplemento del Registro Oficial N°175: https://www.asambleanacional.gob.ec/documentos/LEY-PARTICIPACION-.pdf
10	Documento	Código Orgánico del Ambiente	Asamblea Nacional de la República del Ecuador	2017	Artículos	(Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2017)	Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (12 de Abril de 2017). *Código Organico del Ambiente.* Obtenido de Suplemento del Registro Oficial N° 983: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/CODIGO-ORGANICO-DEL-AMBIENTE.pdf

11	Sitio web	El clima laboral: qué es, cómo se puede medir y cómo mejorarlo	BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria)	2026	Conceptos	(BBVA, 2026)	BBVA. (28 de Abril de 2026). *El clima laboral: qué es, cómo se puede medir y cómo mejorarlo* . Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria: https://www.bbva.com/es/empresas/el-clima-laboral-que-es-como-se-puede-medir-y-como-mejorarlo/
12	Articulo	Áreas de responsasbilidad social empresarial en empresas sinaloenser: Un analisis desde la innovacion social	Carrillo , Teresita; Urrea, María; Ramirez, Leonor; Verdugo, Mercedes	2022	Definiciones	(Carrillo , Urrea, Ramirez, & Verdugo, 2022)	Carrillo , T., Urrea, M., Ramirez, L., & Verdugo, M. (2022). *Áreas de responsasbilidad social empresarial en empresas sinaloenser: Un analisis desde la innovacion social.* Revista de Ciencias Sociales, 28(6), 352-363. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28073815025/html/
13	Libro	Conceptos y enfoques de metodología de la investigación	Cely Calixto, Nelson; Palacios Alvarado, Wlamyr; Caicedo Rolón , Álvaro	2023	Conceptos	(Cely Calixto, PalaciosAlvarado, & Caicedo Rolón, 2023)	Cely Calixto, N., Palacios Alvarado, W., & Caicedo Rolón , Á. (2023). *Conceptos y enfoques de Metodología de la Investigación.* Bogotá, Colombia: Creser. Obtenido de https://repositorio.ufps.edu.co/server/api/core/bitstreams/7f7338b9-3422-4473-b4f6-509e7e4745bc/content
14	Informe	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	Chimbolema Chimbo, E., & Rochina Tandapilco, L.	2024	Recolección de información para el marco teórico	(Chimbolema - Chimbo & Rochina-Tandapilco, 2024)	Chimbolema Chimbo, E., & Rochina Tandapilco, L. (2024b). *Responsabilidad Social Empresarial como Herramienta de Evaluación según la Norma ISO 14001en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda "E-P EMAPA-G", año 2023.* Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar. Obtenido de https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1d8308c9-b7c9-47d0-957d-87555ce67203/content
15	Sitio web	Responsabilidad Social Empresarial (RSE): qué es, definición, beneficios y ejemplos	Editorial RS y S.	2022	Conceptos	(Editorial RS y S, 2022)	Editorial RS y S. (8 de Enero de 2022). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE): qué es, definición, beneficios y ejemplos.* Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad: https://responsabilidadsocial.net/responsabilidad-social-empresarial-rse-que-es-definicion-beneficios-y-ejemplos/
16	Sitio web	Responsabilidad Social: qué es, definición, concepto y tipos	Editorial RS y S.	2025	Conceptos	(Editorial RS y S, 2025)	Editorial RS y S. (20 de Noviembre de 2025). *Responsabilidad Social: qué es, definición, concepto y tipos.* Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad: https://responsabilidadsocial.net/la-responsabilidad-social-que-es-definicion-concepto-y-tipos/

17	Documento	Estatuto Organico	EMAPAG-EP.	2008	Información para la Marco Científico	(EMAPAG-EP, 2008)	EMAPAG-EP. (2008). *Estatuto Organico EMAPAG-EP*. Obtenido de Página Oicial de EMPAG-EP: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/ESTATUTO-ORGANICO-EMAPA-G-2008.pdf
18	Documento	Ordenanza de Creación	EMAPAG-EP	2008	Información para la Descripción del Problema	(EMAPAG-EP, 2008)	EMAPAG-EP. (25 de Diciembre de 2008a). *Ordenanza de Creación* . Obtenido de Registro Oficial Número 433: https://emapag.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/Ordenanza-de-Creacion-EP-EMAPAG.pdf
19	Sitio web	Quienes somos	EMAPAG-EP	2026	Información para la Marco Científico	(EMAPAG-EP, 2026)	EMAPAG-EP. (2026). *Quienes somos* . Obtenido de Página Oficial de EMAPAG-EP: https://emapag.gob.ec/quienes-somos/
20	Sitio web	Ubicación Geografica de EMAPAG-EP	Google Maps	2014	Inforrmación Georreferencial	(Google maps 2014)	Google Maps. (Diciembre de 2014). *Ubicación Geografica de EMAPAG-EP* . Obtenido de EP EMAPAG - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda: https://maps.app.goo.gl/czW3qPP4vyMeq3et8
21	Libro	Metodología de la Investigación	Guerrero -Dávila, G., & Guerrero - Dávila, M.	2020	Conceptos	(Guerrero -Dávila & Guerrero - Dávila, 2020)	Guerrero -Dávila, G., & Guerrero - Dávila, M. (2020). *Metodología de la Investigación* (2 ed.). México, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=METODOLOGIA+DE+INVESTIGACI%C3%93N+&ots=-j8d6V26Uk&sig=E0Ch8yDwkuoK1wdIXPmfcrpzsQ0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
22	Libro	Tipos y clasificación de las investigaciones	Haro Sarango, A. F., Chisag Pallmay, E. R., Ruiz Sarzosa, J. P., & Caicedo Pozo, J. E.	2024	Definiciones	(Haro Sarango, Chisag Pallmay, Ruiz Sarzosa, & Caicedo Pozo, 2024a)	Haro Sarango, A. F., Chisag Pallmay, E. R., Ruiz Sarzosa, J. P., & Caicedo Pozo, J. E. (06 de abril de 2024a). *Tipos y clasificación de las investigaciones*. LATAM, V(2), pág. 961. doi:DOI: https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927
23	Sitio web	El triple resultado: qué es y por qué es importante	Harvard Business School.	2020	Conceptos	(Harvard Business School, 2020)	Harvard Business School. (8 de Diciembre de 2020). *El triple resultado: qué es y por qué es importante*. Obtenido de Harvard Business School - online: https://online.hbs.edu/blog/post/what-is-the-triple-bottom-line
24	Libro	Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa	Iglesias Prada, M. A., & Tejedo Sanz, J.	2021	Conceptos	(Iglesias Prada & Tejedo Sanz, 2021)	Iglesias Prada, M. Á., & Tejedo Sanz, J. (2021a). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* (1 ed.). Iberia: Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/267712?

25	Revista Cientifica	Guía de responsabilidad social corporativa: Norma ISO 26000:200, desafio organizacional para un desarrollo sostenible	Intriago, R., Tubay, B., Tubay, R., Tubay, K., & Cedeño, R.	2018	Conceptos	(Intriago, Tubay, Tubay, Tubay, & Cedeño, 2018)	Intriago, R., Tubay, B., Tubay, R., Tubay, K., & Cedeño, R. (2018). *Guía de responsabilidad social corporativa: Norma ISO 26000:200, desafio organizacional para un desarrollo sostenible.* Revista Cientifica Multidisplinaria MMikarimin, 4(1), 61-72. Obtenido de https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1040/342
26	Documento	Norma Internacional ISO 14001	ISO 14001	2015	Definiciones	(ISO 14001, 2015)	ISO 14001. (2015). *Norma Internacional ISO 14001Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso*. Obtenido de Norma Internacional ISO 14001:
27	Documento	Guía de Responsabilidad Social	ISO 26000	2010	Información para el Marco Científico	(ISO 26000, 2010)	ISO 26000. (1 de Noviembre de 2010). *Guía de Responsabilidad Social.* Obtenido de Norma Internacional : https://americalatinagenera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf
28	Documento	ISO 26000 Visión General del Proyecto	ISO 26000	2010	Información para el Marco Científico	(ISO 26000, 2010)	ISO 26000. (2010). *ISO 26000 Visión General del Proyecto*. Obtenido de Organización Internacional de Estandarización: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
29	Documento	Sostenibilidad controlada por operaciones	Microsoft.	2020	Conceptos	(Microsoft, 2020)	Microsoft. (2020). *Sostenibilidad controlada por operaciones.* Obtenido de https://www.microsoft.com/es-es/sustainability/learning-center/operational-sustainability
30	Sitio web	Objetivos de Desarrollo sostenible	Naciones Unidas (UN)	2023	Conceptos	(Naciones Unidas (UN), 2023)	Naciones Unidas (UN). (8 de Agosto de 2023). *Objetivos de Desarrollo sostenible*. Obtenido de Naciones Unidas: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2023/08/what-is-sustainable-development/
31	Libro	Aportes del modelo de gestión pública basada en los principios de la gobernanza institucional	Napa Plúa, J. G., & Espinoza Gálvez, E. G.	2024	Definiciones	(Napa Plúa & Espinoza Gálvez, 2024)	Napa Plúa, J. G., & Espinoza Gálvez, E. G. (8 de Mayo de 2024). *Aportes del modelo de gestión pública basada en los principios de la gobernanza institucional* (Vol. 9). doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2452
32	Sitio web	Saneamiento Ambiental	OMS (Organización Mundial de la Salud)	2024	Conceptos	(OMS, 2024)	OMS. (22 de Marzo de 2024). *Saneamiento Ambiental.* Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sanitation
33	Documento de sitio web	La OIT y la Responsabilidad social de la empresa (RSE)	Organización Internacional del Trabajo [OIT]	2010	Información para la Descripción del Problema	(Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2010)	Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (09 de Julio de 2010). *La OIT y la Responsabilidad social de la empresa (RSE).* Obtenido de Organización Internacional del Trabajo [OIT]: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_emp/%40emp_ent/%40multi/documents/publication/wcms_142694.pdf

34	Sitio web	Conciencia Ambiental	Pachamama Alliance	2026	Conceptos	(Pachamama Alliance, 2026)	Pachamama Alliance. (2026). *Conciencia Ambiental*. Obtenido de https://pachamama.org/environmental-awareness
35	Informe	Responsabilidad Social en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado desde la Precepción de Pobladores de Chaupimarca, Pasco - 2021	Ramos Soto, S. G.	2021	Contenido	(Ramos Soto, 2021a)	Ramos Soto, S. G. (2021a). *Responsabilidad Social en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado desde la Precepción de Pobladores de Chaupimarca, Pasco - 2021.* Universidad Nacional del Centro de Perú . Huancayo: Escuela de Posgrado. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3fdfbbfa-e96f-489f-b3f9-8be6a2919b85/content
36	Informe	La Responsabilidad Social Empresarial como Eje de Desarrollo Económico, Social y Ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento	Terá Sazosa, S. F.	2018	Definiciones	(Terá Sazosa, 2018c)	Terá Sazosa, S. F. (2018c). *La Responsabilidad Social Empresarial como Eje de Desarrollo Económico, Social y Ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.* Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado. Obtenido de Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado
37	Sitio web	La cultura organizacional de una empresa: concepto e importancia	UNIR	2023	Conceptos	(UNIR, 2023)	UNIR. (21 de Mayo de 2023). *La cultura organizacional de una empresa: concepto e importancia.* Obtenido de La Universidad en Internet: https://mexico.unir.net/noticias/economia/cultural-organizacional/
38	Sitio web	Qué es gestión ambiental y cómo se aplica	UNIR	2025	Conceptos	(UNIR, 2025)	UNIR. (3 de Abril de 2025). *Qué es gestión ambiental y cómo se aplica.* Obtenido de La Universidad en Internet: https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/que-es-gestion-ambiental/
39	Sitio web	Responsabilidad social corporativa: qué es, ejemplos y cómo formarte para aplicarla desde RR. HH.	Universidad Europea (UE)	2025	Conceptos	(UE, 2025)	Universidad Europea (UE). (11 de Noviembre de 2025). *Responsabilidad social corporativa: qué es, ejemplos y cómo formarte para aplicarla desde RR. HH.* Obtenido de Universidad Europea: https://universidadeuropea.com/blog/responsabilidad-social-corporativa-ejemplos/
40	Sitio web	Stakeholders: qué son, qué tipos hay y cómo se gestionan en la empresa	Universidad Europea (UE)	2025	Conceptos	(UE, 2025)	Universidad Europea (UE). (11 de Agosto de 2025). *Stakeholders: qué son, qué tipos hay y cómo se gestionan en la empresa*. Obtenido de Universidad Europea: https://universidadeuropea.com/blog/stakeholders/
41	Artículo de revista	Metodología de la investigación científica: guía práctica	Vizcaíno Zúñiga, P., Cedeño Cedeño, R., & Maldonado Palacios, I.	2023	Conceptos	(Vizcaíno Zúñiga, Cedeño Cedeño, & Maldonado Palacios, 2023)	Vizcaíno Zúñiga, P., Cedeño Cedeño, R., & Maldonado Palacios, I. (Julio-Agosto de 2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica.* Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, 7(4), 9723-9763. doi:DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658