



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

LICENCIADA EN ASISTENCIA GERENCIAL Y
RELACIONES PÚBLICAS

**Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social del Gobierno
Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, año 2020.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

DIRECTORA: Valdiviezo Abad, Karen Cesibel Mgtrs.

CENTRO UNIVERSITARIO SEVILLA DE ORO

2020



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2020

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magister

Karen Cesibel Valdiviezo Abad

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, año 2020, realizado por Ximena Mercedes Guzmán Tapia, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo de 2020

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Ximena Mercedes Guzmán Tapia declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, año 2020 de la Titulación de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas siendo Karen Cesibel Valdiviezo Abad director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.....

Autor: Ximena Mercedes Guzmán Tapia

Cédula: 0103814851

DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, y por haber puesto en este caminar a aquellas personas que han sido mi guía y apoyo durante este proceso de formación.

Mi querido esposo, por su esfuerzo, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me brindaste tu compañía y apoyo, permitiéndome plasmar este tan anhelado sueño, todo esto te lo debo a ti.

A mis hijas queridas por ser mi pilar fundamental, mi motivación constante que me ha permitido ser una mejor persona, mi inspiración para seguirme superando, que este esfuerzo sea el ejemplo vivo para ustedes, nunca es tarde para alcanzar sus metas.

Gracias por todo su amor y sacrificio.

Ximena Mercedes

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre a mi lado, dándome su amor incondicional y cumpliendo sus promesas, demostrando su fidelidad en todo momento.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, Titulación de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, a todos los docentes que fueron parte de mi formación académica, especialmente a la Ing. Ortega Naranjo Mayra Janet, Mg, coordinadora de titulación y a la Mgst. Karen Cesibel Valdiviezo Abad, directora del presente trabajo, por su acertada orientación en el presente trabajo investigativo.

Mi agradecimiento también a todos los que de una u otra manera formaron parte de este importante paso en mi vida profesional.

Ximena Mercedes

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	i
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	5
1.1. Antecedentes y generalidades	6
1.1.1. Qué es responsabilidad social empresarial.....	7
1.1.2. Aspectos básicos de la responsabilidad social empresarial.....	8
1.1.3. Tipos de responsabilidad social empresarial.....	9
1.1.4. Funciones de la responsabilidad social.....	10
1.1.5. Enfoques y visiones de la responsabilidad social.....	10
1.1.6. Teorías de la responsabilidad social empresarial.....	11
1.2. Pacto global y responsabilidad social	13
1.3. Normas ISO 26000.....	14
1.4. Los principios de la responsabilidad social	15
1.5. Aspectos fundamentales de la responsabilidad social	17
1.6. Principales entidades ecuatorianas promotoras de la responsabilidad social empresarial	17
1.6.1. Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad social (CERES).	18
1.6.2. Instituto de Responsabilidad Social Empresarial.....	18

1.7. Responsabilidad social y gestión pública.....	19
1.8. La responsabilidad social y el desarrollo sostenible	20
1.9. Ciudadanía corporativa	21
1.10. Modelo de gestión y sistema de gestión	22
CAPÍTULO II.....	23
DIAGNÓSTICO DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL.....	23
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SEVILLA DE ORO	23
2.1 Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.....	24
2.1.1. Antecedentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Sevilla de Oro.	24
2.1.2. Misión, visión y objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.	25
2.1.3. Marco jurídico.	26
2.1.4. Servicios que ofrece el GAD Sevilla de Oro	26
2.1.5. Estructura orgánica del GAD Sevilla de Oro.	27
2. 2. Consejo de Responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.....	29
2.2.1. Programas y proyectos del GAD Sevilla de Oro de responsabilidad social.	29
2.3 Difusión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro	39
2.3.1. Difusión interna de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.	39
2.3.2. Difusión externa de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.	40
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.1 Objetivos de investigación	43
3.1.1. Objetivo general.	43
3.1.2. Objetivos específicos.	43
3.2. Preguntas de investigación.....	43
3.3 Metodología de investigación	43
3.3.1. Tipos de investigación.....	43

3.3.2 Métodos de investigación científica.....	43
3.3.3. Técnicas de Investigación.....	44
3.3.4. Descripción de la muestra.....	45
3.3.5 Definición de las variables.	47
CAPÍTULO IV.....	49
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	49
4.1 Entrevista dirigida al concejal Klever López.....	50
4.2 Entrevista dirigida al Señor Diego Chimbo López, Coordinador del Departamento de Comunicación y Promoción Social del GAD Sevilla de Oro.....	52
4.3 Análisis de la encuesta aplicada al personal del GAD Sevilla de Oro.....	55
CAPÍTULO V.....	69
PROPUESTA DE MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON SEVILLA DE ORO.....	69
5.1 instrumentos de planificación estratégica.....	70
5.1.1 Crear departamentos o puestos de responsabilidad en la Administración para el desarrollo de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Pública (RSP).	70
5.1.2 La elaboración de guías por parte de la Administración para la redacción de memorias de sostenibilidad.....	71
5.1.3 Impulsar la inversión socialmente responsable (ISR).....	71
5.1.4 Promoción mediante bonificaciones, subvenciones y ayudas.	71
5.1.5 Apostar por las entidades no gubernamentales y las entidades sin ánimo de lucro.	71
5.1.6 Fortalecer el compromiso social de los poderes públicos.....	72
5.1.7 Promover mecanismos de verificación, así como mecanismos de transparencia y buenas prácticas en la gestión.....	72
5.1.8 Desarrollar campañas públicas de promoción.....	73
5.2 Mecanismos concretos para promover la responsabilidad social en el ámbito administrativo municipal.....	73
5.2.1 Desde el punto de vista interno de la organización.	73
5.2.2 En la dimensión externa.....	75

CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ordenanzas municipales relacionadas con el tema predial.....	30
Tabla 2. Ordenanzas reformadas relacionadas con el tema predial	31
Tabla 3. Ordenanzas que regulan el tema administrativo municipal	32
Tabla 4. Ordenanzas que regulan la administración de bienes públicos.	33
Tabla 5. Ordenanzas que fortalecen la gestión de los recursos públicos.....	34
Tabla 6. Ordenanzas de regulación en el tema de contratación publica	35
Tabla 7. Ordenanzas que regulan el tránsito y transporte en el cantón.	36
Tabla 8. Ordenanzas de regulación para el uso de suelo.	37
Tabla 9. Fases de la rendición de cuentas.....	40
Tabla 10. Jefes departamentales del GAD municipal de Sevilla de Oro.....	46
Tabla 11. Lista de técnicos y trabajadores encuestados en el GAD Sevilla de Oro.....	46
Tabla 12. Variables.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Sevilla de Oro	28
Figura 2. Nivel de conocimiento	56
Figura 3. Conocimiento sobre proyectos de RS	57
Figura 4. Espacios que informan sobre RS.....	58
Figura 5. Medios de comunicación donde se escucha hablar de RS	58
Figura 6. GAD informa de las políticas, actividades y decisiones que impliquen RS	59
Figura 7. Difusión de normas y criterios para evaluar su desempeño de RS.	59
Figura 8 Acciones del GAD Sevilla de Oro, según las observaciones efectuadas por la comunidad.....	60
Figura 9. Verificación de los valores de honestidad, equidad e integridad en las actividades de los funcionarios del GAD Sevilla de Oro	60
Figura 10. Difusión de principios y valores entre funcionarios.....	61
Figura 11. Existencia de un código de ética formal en el GAD Sevilla de Oro.....	61
Figura 12. Grupos de interés que identifica el GAD Sevilla de Oro	62
Figura 13. Diálogos con los grupos de interés	63
Figura 14. Informes de Diálogos con los grupos de interés.....	63
Figura 15. GAD Sevilla de Oro, cumple con los requisitos legales en caso de que no se desempeñen de forma correcta las actividades programadas	64

Figura 16. Evaluaciones de las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés.....	64
Figura 17. Metodología para asegurar que las actividades se cumplen conforme al marco legal previsto y aplicable	65
Figura 18. Revisión del cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación.....	65
Figura 19. Identificación de situaciones fuera del marco legal	66
Figura 20. Respeto de la normativa de protección ambiental	66
Figura 21. Responsables de la difusión, capacitación y aplicación de los derechos humanos	67
Figura 22. Responsables de defender los derechos vulnerados de los colaboradores del GAD	67

RESUMEN

La responsabilidad social es un área de actuación que caracteriza a las organizaciones, sean públicas o privadas; por ello es necesario mantener un sistema de comunicación transparente y eficiente, que informe interna y externamente los programas, proyectos y demás actividades en las que trabaja la organización.

Partiendo de aquello, se diseña un modelo de gestión de responsabilidad social para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, año 2020, la investigación es de tipo descriptiva, combina instrumentos cuantitativos cualitativos, la recolección de información se la efectuó mediante una encuesta, aplicada a 23 funcionarios; además se tomó en cuenta teorías sobre responsabilidad social, gestión pública y la normativa relacionada a este tipo de instituciones.

Con base a lo anterior, se pudo constatar que el Gobierno Autónomo Descentralizado no cuenta con gestión de responsabilidad social, pero si posee medios de comunicación a nivel interno y externo; por lo tanto, se presenta una propuesta de modelo de gestión basado en los principios de responsabilidad social establecidos en la Norma ISO 2600.

PALABRAS CLAVE: responsabilidad social, principios, normas modelo de gestión, comunicación.

ABSTRACT

The social responsibility is an area of action that characterizes organizations, whether public or private; Therefore, it is necessary to maintain a transparent and efficient communication system that internally and externally reports the programs, projects and other activities in which the organization works.

Starting from that, a social responsibility management model is designed for the Decentralized Autonomous Government of the Sevilla de Oro canton, 2020, the research is descriptive, it combines qualitative quantitative instruments, the information gathering was carried out through a survey, applied to 23 officials; In addition, theories on social responsibility, public management and the regulations related to this type of institutions were taken into account.

Based on the above, it was found that the Decentralized Autonomous Government of the Sevilla de Oro, does not have social responsibility management, but does have internal and external means of communication; therefore, a proposal for a management model based on the principles of social responsibility established in ISO 2600 is presented.

KEYWORDS: social responsibility, principles, standards, management model, communication.

INTRODUCCIÓN

El campo de acción de empresas u organizaciones crece cada día, y con ello la comunicación y las relaciones con más público, es inherente al tema de responsabilidad social. La organización informa de manera implícita (acciones y prácticas) y explícita a través del discurso acerca de responsabilidad social.

La presente investigación plantea la necesidad de contar con un modelo de gestión de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sevilla de Oro, (GAD Sevilla de Oro) con el objetivo de identificar y determinar las actividades que ejecuta en relación al cumplimiento de este tema y los medios informativos que utiliza para dirigirse hacia la ciudadanía.

El desarrollo del presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo - cualitativo de tipo descriptivo, puesto que se pudo conocer la gestión de responsabilidad social mantenida por el GAD Sevilla de Oro y los medios de comunicación necesarios para llegar a la ciudadanía.

La investigación tiene como objetivo general: diseñar un modelo de gestión de responsabilidad social para el GAD Sevilla de Oro; esta entidad proporcionó el apoyo necesario para la realización del trabajo, sin embargo, se presentaron ciertas limitaciones a no existir trabajos similares al planteado, además en la legislación ecuatoriana no se evidencia una ley en el país que trate específicamente sobre temas de responsabilidad social.

El estudio se encuentra estructurado en cinco capítulos:

En el capítulo I, se enfoca en la construcción del marco teórico a través de la revisión y recopilación teórica sobre responsabilidad social y la normativa de Ecuador respecto a las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

En el capítulo II, se realizó una descripción de todo lo relacionado al GAD Sevilla de Oro: antecedentes, filosofía corporativa, servicios que ofrece, marco legal, etc. En este apartado también se hizo una recopilación de la gestión municipal de la responsabilidad social con base a los principios según la Norma ISO 2600.

En el capítulo III, se efectuó un diagnóstico de la comunicación de responsabilidad social del GAD Sevilla de Oro, en donde se anuncian los medios internos y externos de comunicación utilizados para su difusión.

En el capítulo IV, contiene la propuesta de modelo de gestión de responsabilidad social del GAD Sevilla de Oro, en donde se describen ciertas acciones para mejorar el cumplimiento

de los principios de responsabilidad social, la estructura del modelo conformada por un consejo de responsabilidad social, Consejo de desarrollo productivo y competitividad y las partes interesadas, además se adjunta una propuesta de comunicación que se describe la misión, visión y objetivos de la propuesta, estableciendo las metas, estrategias y actividades comunicacionales, el presupuesto necesario y el responsable de cada una de ellas, aspectos importantes para ofrecer información de calidad a la sociedad.

Finalmente, en el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones de todo el trabajo investigativo.

CAPÍTULO I.
RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.1. Antecedentes y generalidades

La responsabilidad social empresarial es un modelo de gestión empresarial a través del cual las empresas aportan positivamente en los ámbitos en los que la empresa tiene relación y contribuyen a la competitividad y sostenibilidad de la propia empresa.

La responsabilidad social empresarial tiene sus inicios en los años veinte, sin embargo, se consolida en los años cincuenta y sesenta en Estados Unidos, asentándose en Europa en la década de los 90 donde las empresas integran una postura activa y responsable integrando prácticas sociales, medioambientales y filantrópicas en torno al impacto de sus operaciones en la comunidad para garantizar mayor sostenibilidad en el tiempo y crecimiento económico de la empresa (Aguilera y Puerto, 2012).

Piladino y Rocha (2013) manifiestan que el recorrido de la responsabilidad social empresarial, hace referencia al criterio temporal o histórico desde el inicio de la responsabilidad social empresarial hasta la actualidad. A continuación, se presenta cada una de estos criterios:

- **Los cincuenta:** El origen de la responsabilidad social empresarial se ubica entre los períodos de 1945 -1960, con la definición propuesta por Bowen, quien plantea que todas las políticas y acciones emprendidas por la empresa deben estar enmarcadas en el bienestar de la sociedad.
- **Los sesenta:** Al estar la empresa integrada al sistema social no puede actuar de manera aislada mucho menos ignorar los efectos positivos o negativos que genera en la misma.
- **Los setenta:** Se destacan tres aspectos, primero la definición de los niveles de la responsabilidad social empresarial, segunda la diferencia entre obligación, reacción y responsabilidad social y tercero la formulación de la responsabilidad como una ecuación integradora de todas las obligaciones.
- **Los ochenta:** Peter Drucker, planteó que la empresa debe convertir su responsabilidad social empresarial en una oportunidad de negocio integrada a las necesidades de la sociedad con la actividad empresarial, lo que convierte los problemas sociales en oportunidades de negocios, en capacidades de producción, en trabajos bien remunerados y en riqueza, en ese mismo año, Freeman propuso la teoría del *stakeholder* que presenta a las empresas como un sistema relacionado con la sociedad, no de modo abstracto, sino a través de grupos de *stakeholder* representativos en una relación de doble sentido.
- **Los noventa:** Se empezó a considerar la responsabilidad social empresarial como un agente de control que ayudaría a solucionar cualquier posible daño causado por la empresa como consecuencia de sus actividades productivas.

- **Los años 2000:** Los primeros años del nuevo milenio muestran un avance exponencial en este tema, considerando tres planos: el de los organismos internacionales, el empresarial y el académico. En los planos de los organismos internacionales y empresariales hay tres desarrollos principales: la creación del Pacto Global en el año 2000, la Declaración de New York en el año 2010, y el lanzamiento de la ISO 26000 en el año 2010. (Piladino y Rocha, 2013)

1.1.1. Qué es responsabilidad social empresarial.

La definición de la responsabilidad social, puede ser concebida de distintos puntos de vista, en este caso es la decisión voluntaria por parte de la empresa u organización en coadyuvar al desarrollo sustentable de una sociedad en términos de económicos, sociales y ambientales.

La responsabilidad social, de acuerdo con Cueto (2014) se conceptualizó como la relación entre negocios y sociedad, y para el desarrollo de trabajadores y empresa, lo cual posteriormente se pudo adecuar con base a las necesidades de la empresa, en busca del beneficio mutuo entre el Estado y sus ciudadanos como colaboración conjunta para el desarrollo de las comunidades, la responsabilidad social se refiere al interés de la empresa con su entorno en los cuales están definidos todos los espacios de cooperación a nivel público y privado.

La responsabilidad social “es la capacidad de una empresa, de escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas legítimas de los diferentes actores que contribuyen su desarrollo” (García, Azuero y Peláez, 2013).

El concepto de responsabilidad social empresarial está incorporado a cada uno de los procesos que se ejecutan en una empresa, toda organización se preocupa en que sus operaciones sean sustentables en tres ámbitos: económico, social y ambiental; por lo que, es necesario reconocer los intereses de los diferentes grupos con lo que interactúa la misma. La responsabilidad social empresarial persigue el respeto por las personas los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, independientemente de los productos, bienes o servicios que ofrezca, nacionalidad, tamaño o sector al que pertenezca (Cajiga, 2010).

La responsabilidad social empresarial obedece a una continua relación con la sociedad, que involucra prácticas, pero no temporales ni coyunturales si no continuas, comprometidas, sustentables y éticas, estos procesos debe ser parte de la planeación estratégica de la empresa, que no solo se ubiquen en el medio ambiente, sino también en acciones sociales, laborales, culturales, contractuales y legales, promoviendo un mayor bienestar social y mejor calidad de vida (Sarmiento, 2011).

Con base a lo expuesto se entiende que la responsabilidad social empresarial implica que la administración de la empresa debe estar consciente de que sus acciones impactarán positiva o negativamente a todas las comunidades vinculadas con el desarrollo de sus operaciones, por lo que debe buscar la forma de minimizar los riesgos internos o externos que genere, por lo que debe sustentarse en sus valores y políticas empresariales. Estas prácticas deben ser debidamente institucionalizadas y apoyadas por los altos mandos, lo que permitirá a la empresa incrementar su competitividad al generar confianza y seguridad ante la sociedad.

1.1.2. Aspectos básicos de la responsabilidad social empresarial.

Toda empresa, a más de perseguir finalidad de lucro, debe enfocarse en ganar credibilidad y confianza de su entorno social. Esta credibilidad y confianza genera mayor lealtad hacia la empresa, pues el verdadero sentido de ser responsable socialmente consiste en adquirir un compromiso con el desarrollo de la comunidad en general. La responsabilidad empresarial, de acuerdo con Nowajewski, Pérez, y Schlesinger (2016) es considerada como la nueva estrategia empresarial y su implementación obedece a los siguientes aspectos básicos de responsabilidad social empresarial:

- **Responsabilidad hacia los trabajadores:** obtener la lealtad del trabajador no solo es cosa de entregarle al trabajador un sueldo, la empresa también se debe preocupar por ofrecerle beneficios de salud, educación, seguridad laboral y un ambiente agradable de trabajo.
- **Responsabilidad frente a los clientes:** las compañías se deben responsabilizar por otorgarle al cliente una garantía por el producto o servicio que está recibiendo.
- **Responsabilidad frente al gobierno y la sociedad:** una de las principales obligaciones de toda empresa es el pago correcto y oportuno de los impuestos, así mismo, se debe regir por normas establecidas para pertenecer al mercado; además de preocuparse por no afectar el medio ambiente donde opera la misma, otro aspecto es el de contribuir al bienestar del entorno social mediante la generación de fuentes de trabajo.
- **Responsabilidad frente a los *stakeholders*:** debido a que conforman el grupo de todos los individuos que pueden ser afectados por las actividades de la empresa, tales como: accionistas, competidores, consumidores, etc.

Haciendo referencia a otros trabajos sobre estos aspectos diferenciadores, Scade (2012) expone los siguientes:

- **Relaciones laborales:** se constituyen en un factor clave para crear un ambiente de trabajo favorable, por lo que este aspecto incluye todo lo que realiza una empresa más allá de las

obligaciones laborales legales vigentes en el país donde opera la misma: seguridad y salud, igualdad, formación profesional, entre otros.

- **Relaciones con la sociedad:** una empresa siempre debe tener en cuenta a sus grupos de interés y cuando más comprometida y responsable sea con ellos, más sostenible será su actividad.
- **Acción social:** brindar beneficios a la comunidad es el propósito de una organización, por lo que se debe centrar en programas y proyectos de forma estratégica, alineándose a sus objetivos empresariales, beneficiándose de esta manera tanto la empresa como la sociedad.

1.1.3. Tipos de responsabilidad social empresarial.

Existen varias clases de responsabilidad social desde la concepción de Vélez y Cano (2016) las cuales se mencionan a continuación:

- **Responsabilidad social corporativa o empresarial:** Esta categoría está ligada al compromiso de cada empresa con los aspectos medio ambientales o sociales asociados a ellas y a su misión social.
- **Responsabilidad social gubernamental:** Esta es entendida como la capacidad de respuesta que tiene las organizaciones gubernamentales frente a los efectos de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. En sí mismas se puede decir que por lo general su esencia es socialmente responsable.
- **Responsabilidad social ambiental:** Se refiere a los diferentes programas o planificaciones que se adoptan desde una empresa, una organización a nivel gubernamental o de manera individual para preservar o salvaguardar la naturaleza en conjunto y a sus futuras generaciones.
- **Responsabilidad social universitaria:** Hace referencia a que la universidad no solo tiene como objetivo formar excelentes y reconocidos profesionales sino individuos comprometidos con el desarrollo del país y de la comunidad.
- **Responsabilidad social personal o individual:** Se encuentra en cada persona al asumir sus responsabilidades frente a cada una de las acciones que realiza en los diferentes contextos y cómo influye de manera positiva o negativa.

Por su parte, Jiménez (2016) muestra las siguientes clases de responsabilidad social:

- **Responsabilidad social individual:** que es la responsabilidad que cada persona tiene en su entorno familiar, con la comunidad o en su lugar de trabajo.
- **Responsabilidad social empresarial:** enmarcada en el rol que deben cumplir las empresas que garantice el desarrollo adecuado económico, social y ambiental.

- **Responsabilidad social pública:** corresponde a la responsabilidad que poseen los entes gubernamentales, cuyo rol es el poner a funcionar las políticas públicas.
- **Responsabilidad social ambiental:** la capacidad que poseen las personas o empresas para responder ante el impacto del medio ambiente con sus acciones.

1.1.4. Funciones de la responsabilidad social.

Lograr respetar el medio ambiente, ofrecer calidad y estabilidad laboral, ejercer las actividades con ética y participar activamente con la sociedad es la función principal de la responsabilidad social.

Remache, Villacís y Guayta (2018) plantean varias funciones de la responsabilidad social:

- Promover e impulsar en toda empresa una cultura de responsabilidad social.
- Identificar las necesidades sociales del entorno en que opera el negocio.
- Desarrollar sus actividades bajo un código de ética
- Promover el desarrollo humano y profesional de toda la comunidad.
- Respetar el entorno ecológico, contribuyendo a la conservación del medio ambiente.
- Participar mediante alianzas con otras empresas públicas o privadas.
- Mejorar los beneficios económicos de todas las empresas que actúen bajo los principios de responsabilidad social.

La responsabilidad social empresarial es un elemento útil para mejorar el modelo productivo de una organización. Según Escudero y García (2014) la función de la responsabilidad social en las empresas impulsa la eficiencia y sostenibilidad, para ello que se requiere de un análisis interno de la corporación y el ambiente externo en el cual se desenvuelve. En este sentido, los aspectos más importantes de la función de la responsabilidad social en la empresa son:

- Los principios rectores de la responsabilidad social en la empresa.
- Los objetivos y la definición de las estrategias de la responsabilidad social de la empresa.
- Estructura formal organizativa que presenta la responsabilidad social en la empresa.
- Sostenibilidad e innovación de la empresa.

1.1.5. Enfoques y visiones de la responsabilidad social.

La responsabilidad social debe ser entendida como parte de un proceso de transformación evolutivo. Cueto (2014) propone distintos enfoques, para explicar la responsabilidad social en las empresas:

- La responsabilidad social perseguida como una herramienta estratégica que posibilita la obtención de beneficios económicos.

- La integración de las demandas sociales en el seno empresarial, debido a que todos los negocios dependen de la sociedad para su existencia.
- La orientación de los grupos de interés, que es una de las teorías más utilizadas para el desarrollo de propuestas prácticas sobre la responsabilidad social corporativa de las empresas.
- Los requerimientos éticos que cimientan las relaciones entre las personas y la sociedad.
- Los requerimientos políticos que considera a las empresas como instituciones sociales, que han de utilizar su poder de un modo coherente y responsable.

El campo de la responsabilidad social está compuesto por diversos enfoques, Toro (2006) propone categorizarlos en cuatro grupos:

- Enfoque instrumental que orienta a la empresa a un comportamiento ético y responsable trayendo ventajas competitivas al negocio.
- Enfoque relacionado con el poder de las corporaciones en la sociedad, el cual debe ser utilizado responsablemente.
- Enfoque centrado en el afán de las empresas por satisfacer de las demandas sociales de sus *stakeholders*.
- Enfoque basado en la responsabilidad ética de las empresas frente a la sociedad.

La responsabilidad social de una empresa está directamente ligada con la misión, visión y valores corporativos, preocupada por ofrecer por la cadena de producción, cadena de valor y por la gestión de las relaciones con los diferentes grupos de la empresa, de esta manera ya no solo se preocupa por perseguir objetivos económicos sino también sociales con grandes posibilidades de crear valor en el mercado.

1.1.6. Teorías de la responsabilidad social empresarial.

La responsabilidad social empresarial, cuenta con importantes bases doctrinales que sustentan las actividades de las empresas.

Entre las principales teorías, expresadas por Cueto y De La Cuesta (2017) se encuentran:

- **Teoría por el valor del accionista o *shareholders theory*:** La única responsabilidad social de una empresa es una maximización de los beneficios para los accionistas, dentro del marco legal y de las costumbres éticas del país. Las empresas solo deben preocuparse de obtener beneficios económicos o creación de valor para el accionista. Las acciones que el gobierno corporativo desarrolle desde un punto de vista responsable irán dirigidas a la consecución de este objetivo estratégico.

- **Teorías de los grupos implicados (*stakeholder*) instrumental y ética:** La responsabilidad social corporativa obedece a una demanda de la sociedad o de los grupos de intereses -*stakeholder*-. Pero cabe diferenciar dos vertientes, la normativa o ética, y la positiva o de gestión. La versión instrumental normativa establece prescriptores sobre la relación de los grupos de interés. La positiva enfatiza la gestión relaciona de *stakeholder*, con quienes controlan los recursos. Si bien, ambas teorías son dos caras de la misma moneda.
- **Teoría de la ciudadanía empresarial (*Corporate Citizenship*):** La empresa debe ser parte de la sociedad y tiene obligaciones sociales, como la equidad, la justicia social y la protección de los trabajadores. En este sentido, tiene la responsabilidad de ser una buena ciudadana, para lo cual sus actuaciones han de contribuir, de forma socialmente responsable, al bienestar de las comunidades en las que se instalan. La definición de una sociedad o comunidad se genera a partir de las empresas, surgiendo así el concepto el de *stakeholder society*, sociedad de afectados.
- **Teorías escépticas o críticas sobre la responsabilidad social empresarial:** Las inversiones en sostenibilidad pueden volverse en contra si no alcanzan el objetivo esperado y generar una desventaja con sus competidores y por tanto un perjuicio para el accionista.

La presencia de la responsabilidad social en las empresas no solo es una moda, el planteamiento de estrategias está enfocado a evitar un desarrollo insostenible en los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

Medina, Ramírez y Hernández (2017) exponen las concepciones relacionadas con la teoría de los *stakeholders*, la teoría de la legitimidad, teoría política económica, teoría estacional y teoría de las dependencias de recursos. A continuación, se explica cada una de ellas:

- **Teoría de los *stakeholders*:** las partes interesadas desempeñan un papel trascendental en el desarrollo de la empresa y su consecuente contribución a la comunidad, la empresa actúa como un actor constantemente preocupado por las nuevas exigencias y problemas emergentes de la sociedad, generando un bienestar general actual y futuro.
- **Teoría de la legitimidad:** esta teoría nace de la existencia de un contrato entre la empresa y la sociedad, en donde se señala que se considera que la empresa para operar debe cumplir con ciertos requisitos dentro de los límites de la justicia.
- **Teoría política económica:** esta teoría concibe el accionar de una empresa desde la complejidad de un gran sistema social, económico y político, acatando disposiciones imperativas que impone el Estado.

- **Teoría estacional:** contempla el patrón de instituciones establecidas como representación simbólica de la existencia del sistema de valores sociales, concibiendo la responsabilidad social como un proceso desde dentro, tomando en consideración su capacidad institucional para afrontar las decisiones y los costos de su actuación.
- **Teoría de las dependencias de recursos:** busca maximizar el poder de las organizaciones basadas en el intercambio de recursos, mediante las relaciones con los distintos grupos de la sociedad.

La responsabilidad social es una práctica debidamente fundamentada, que permite a las empresas contar con sólidas raíces teóricas para cimentar las acciones que lleva a cabo para cumplir con esta práctica, estas teorías respaldan los argumentos de transparencia y rendición de cuentas de la gestión empresarial de triple base (social, económica y ambiental).

1.2. Pacto global y responsabilidad social

El pacto global es una iniciativa voluntaria, promovida por la Organización de Naciones Unidas-ONU, en la cual las organizaciones se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Basados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la declaración de la Organización Internacional del Trabajo, la declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y la Convención de la Naciones Unidas contra la corrupción.

Los diez principios del Pacto Global, según refiere Berro, Romano y Menéndez (2013) son:

Derechos humanos

- **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia
- **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

Estándares laborales

- **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la eliminación de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medioambiente

- **Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción

- **Principio 10:** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

1.3. Normas ISO 26000

La Organización Internacional de Normalización ISO 26000, proporciona las pautas para que las empresas operen de manera socialmente responsable, actuando de manera ética y transparente para contribuir a la buena salud y al bienestar de la sociedad.

Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, sino también operar de una manera socialmente responsable. La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobierno, 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 negocios creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral (ISO, 2018).

Hay una serie de principios de la responsabilidad social que deben tenerse en cuenta a la hora de su aplicación en todos los procesos de una organización, según la Responsabilidad Social Corporativa (2017) son los siguientes:

- **Rendición de cuentas:** toda entidad debe estar dispuesta a que sus acciones sean expuestas al escrutinio del público, el informe debe ser en lo económico, social y ambiental, asumiendo los impactos negativos y el compromiso de repararlos.
- **Transparencia:** una organización debe realizar sus acciones de forma transparente, por lo tanto, deben brindar toda la información que requieran las partes interesadas en un lenguaje sencillo y claro.
- **Comportamiento ético:** Una entidad debe regirse por criterios como honestidad, equidad e integridad, su finalidad no solo es económica, sino también incrementar los impactos positivos y reducir los negativos.

- **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** las distintas actividades, acciones, y decisiones que se toman en la entidad afectan y responden a varias necesidades de todos los actores con quien interactúa la organización.
- **Respeto al principio de legalidad:** ninguna persona natural o jurídica está por encima de la ley, por lo tanto, las organizaciones deben cumplir estas leyes y regulaciones en materia de responsabilidad social.
- **Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** se debe contemplar respetar la normativa a la que está sujeta las condiciones sociales y medioambientales
- **Respeto a los derechos humanos:** una entidad debe respetar y reconocer la importancia y universalidad de los derechos humanos, los mismos que son aplicables en todo el mundo e todas las culturas.

1.4. Los principios de la responsabilidad social

El Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador - IRSE (2015) establece cuatro principios que las empresas deben considerar para ser socialmente responsables y contribuir al desarrollo y superación de la comunidad donde efectúa sus operaciones. Estos principios se explican a continuación:

- **La dignidad de la persona humana:** que indica que una sociedad justa puede ser realizada solamente en el respeto de la dignidad trascendente de la persona humana.
- **El bien común:** corresponde al conjunto de condiciones de la vida social que hacen posible a las asociaciones, y a cada uno de sus miembros, el logro de objetivos colectivos en bien de toda una comunidad.
- **La solidaridad:** es la determinación firme y perseverante de empeñarse por el bien común; es decir, pretendiendo su igualdad en dignidad y derechos.
- **La subsidiariedad:** todas las grandes sociedades deben buscar una actitud de ayuda, apoyo, promoción y desarrollo, hacia las sociedades pequeñas.

La gestión de responsabilidad social debe estar basada en principios propios. Los principios más relevantes para una empresa, señala Brown (2010) son:

- **La transparencia:** requiere que las empresas den a conocer, informen y publiquen sus conductas de responsabilidad social empresarial.
- **Las normas:** para que una empresa sea calificada como socialmente responsable debe cumplir con un conjunto de requisitos técnicos en su estructura y organización que son monitoreados por agentes externos, debe contar con sistemas e informes de auditoría social, medioambiental, certificaciones y acreditaciones expedidas por las organizaciones pertinentes.

- **La autoevaluación:** toda empresa socialmente responsable debe evaluar su desempeño en materia de responsabilidad social empresarial. Esta actividad le permite extraer conclusiones para realizar cambios en los sistemas de gestión y organización.
- **La gestión socialmente responsable:** corresponde al conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios, modelos o estándares de gestión, informes de sostenibilidad con los que debe cumplir la empresa, los cuales deben estar debidamente formalizados en la institución.
- **Consumo socialmente responsable:** las actividades de las empresas en este ámbito se canalizan principalmente a través de etiquetas en donde consten las indicaciones para que el consumidor de un buen uso al producto.
- **Marcos o estructuras de información sobre responsabilidad social empresarial:** que indica que toda empresa debe rendir cuentas ante los distintos grupos de interés, con el objetivo de comunicar o informar a la sociedad de los niveles concretos de realización y desarrollo por parte de la empresa.

Atendiendo a la necesidad de ejercer la responsabilidad social en toda corporación Schvarstein (2015) menciona los siguientes principios.

- **Constancia de propósito:** establecer de forma clara el objetivo del programa de responsabilidad social y gestionar la coherencia entre las actividades y los medios seleccionados para dicha labor.
- **Continuidad de las acciones:** las prácticas de responsabilidad social demandan líneas de acción constantes, que den respuesta al conjunto de acciones sistemáticas garantizadas en el tiempo y se orienten a la consecución de las metas u objetivos establecidos previamente en el requisito de constancia de propósito.
- **Adecuación entre objetivos y recursos:** deben ser estructurados y diseñados en función de los recursos con los que se dispone, para que las acciones tengan sostenibilidad en el tiempo.
- **Rendición de cuentas:** es necesario e importante que se informe y comunique la voluntad de la empresa y el compromiso social para trabajar en aspectos relacionados a mejorar el entorno en donde se desenvuelven, considerando el ámbito económico, social y ambiental, ejes en los cuales se basa las prácticas de responsabilidad social.
- **Evitar el doble discurso:** la empresa debe actuar con ética en la información que proporciona, transparentando y evitando cualquier tipo de mal entendido sobre su gestión, de tal manera que su discurso guarde relación entre lo que se dice y hace.

1.5. Aspectos fundamentales de la responsabilidad social

La responsabilidad social empresarial es la respuesta de las organizaciones al reto de la sostenibilidad. La responsabilidad social, desde el punto de vista de Galán, y Sáenz (2013) comprende dos aspectos fundamentales: “En primer lugar, se trata de una asunción voluntaria y en segundo lugar, supone un compromiso a la hora de formar parte de la solución a los desafíos globales teniendo en cuenta las expectativas de los ciudadanos” (p.160).

El Fondo Europeo de Desarrollo Regional Federal (2015) menciona que, existen tres dimensiones de actuación de la responsabilidad social empresarial que a continuaciones se describen:

- **Económico:** comprendido como funcionamiento financiero sin dejar de lado la capacidad para contribuir al desarrollo económico en el ámbito de la creación de empresas hacia todos los niveles.
- **Social:** revela las responsabilidades sociales de la actividad de la empresa en todos los niveles: a trabajadores/as (condiciones de trabajo, nivel salarial, etc.), los proveedores, los clientes, las comunidades locales y la sociedad en general, necesidades humanas básicas.
- **Ambiental:** Entendido como la compatibilidad entre la actividad social de la empresa y la preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas. Incluye un análisis de los impactos del desarrollo.

Esto se traduce, como triple cuenta de resultados, que implica que una empresa, para sobrevivir en el entorno actual, debe: económicamente viable, ser medioambientalmente sostenible y socialmente responsable.

1.6. Principales entidades ecuatorianas promotoras de la responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social en Ecuador, en los últimos años ha despertado el interés de empresarios, organizaciones y la sociedad en general. Se han desarrollado una serie de debates, servicios profesionales de consultoría y reportes de sostenibilidad.

Las organizaciones privadas promotoras de responsabilidad social en el país, según el estudio de Morán, Rodríguez, Torres, Aguilar y Villalta (2016) son: *Business School*, Fundación AVINA, Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ), Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana, Consultor Apoyo y del Sector Público el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial.

1.6.1. Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad social (CERES).

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (2016) se encuentra presente en Ecuador desde el 2005. Su accionar está ligado a la generación de valor agregado empresarial, a través del involucramiento, sensibilización y apoyo en la dirección de las empresas de forma socialmente responsable. Trabaja en el intercambio de experiencias de los distintos actores de la población, el diálogo y la construcción de capacidades por parte de las empresas también son parte de sus prioridades.

En la actualidad, el Consorcio está conformada por más de 50 organizaciones (empresas públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil y entidades educativas) todas ellas reconocidas por su trabajo enfocado en el desarrollo sustentable y la incorporación de la responsabilidad social empresarial como parte de su modelo de gestión. El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social es parte de las siguientes organizaciones:

- Miembro del Grupo Consultivo de la Sociedad Civil del BID –Banco Interamericano de Desarrollo, representación Ecuador.
- Miembro del Consejo Metropolitano de Responsabilidad social de Quito.
- Miembro de la Junta Directiva de Forum Empresa, la red de Responsabilidad social Empresarial más importante de Latinoamérica.
- Parte de la Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil.
- Promotores, junto a CODESPA y UNV de “MIL GRACIAS”, reconocimiento al Voluntariado Corporativo en Ecuador (Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2016).

1.6.2. Instituto de Responsabilidad Social Empresarial.

El Instituto de Responsabilidad Social Empresarial forma parte de la Fundación Horizontes. Aprobado mediante por el Ministerio de Educación y Cultura del Ecuador mediante acuerdo 472, del 29 de diciembre de 2005. La finalidad del Instituto es promover, difundir y colaborar en la implementación de una cultura y prácticas socialmente responsables que ayude en el desarrollo sostenible, mediante la interacción de personas y empresas en general (Villacís, Suárez, y Guillín, 2016).

Las áreas de acción del Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (2015) son:

- **Información y difusión:** en Ecuador, similar a lo que aconteció en otras latitudes, el concepto de responsabilidad social empresarial, se había restringido a la filantropía, a la caridad, a las donaciones, al marketing social, a la asistencia social; de allí que, la primera iniciativa, es la de difundir los auténticos conceptos y componentes actuales de la responsabilidad social empresarial, en un afán orientador, informador y guía, que se propague hacia todos los niveles de la sociedad.

- **Formación de capacidades:** es importante que todos los niveles organizacionales coincidan y se formen en las bases, fundamentos, herramientas; inclusive, debería ser compartido el argot de esta cultura de Responsabilidad social; pero no sólo en la empresa, sino en las instituciones académicas, gremios, agrupaciones, etc. El Instituto, con ese fin, desarrolla seminarios, charlas, conferencias, encuentros y capacitaciones.
- **Investigación y desarrollo:** el vertiginoso avance tecnológico, especialmente en las comunicaciones, hace que se disponga de un abanico de oportunidades y herramientas en responsabilidad social empresarial, ofrecidas por varias instituciones ligado a este objetivo. Sin embargo, cada país, cada cultura, tiene sus especificidades, en las que no resulta eficaz el sólo copiar sino desarrollar y adaptar. Por tal razón, el Instituto investiga, selecciona, analiza, adapta y desarrolla metodologías y herramientas, que tornen eficaz el impulso y la implantación de la cultura de responsabilidad social empresarial.

1.7. Responsabilidad social y gestión pública

En primer lugar, se debe entender que la función de la gestión pública radica en proveer a las instituciones del sector público un modelo de dirección estratégica que se encuentre constituida bajo un proceso de creación de valor, con la finalidad de optimizar el proceso de administración y que ésta a su vez se refleje y pueda ser medida a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

La responsabilidad social en la actualidad, no solo les compete a las empresas privadas sino también a aquellas que tienen un fin social, como son las instituciones públicas; las leyes y la normativa en todos los ámbitos de la gestión pública, ejercen influencia en el establecimiento de expectativas sociales sobre el comportamiento administrativo de las organizaciones del Estado; por ello, la gestión pública no solo debe buscar la eficiencia de manera técnica, para alinearse con el aspecto que identifica el servicio social de las políticas de administración estatal sino también que a través de los procesos de transparencia y la rendición de cuentas se pueda medir el comportamiento socialmente responsable, de tal manera que se incluya todas las fases y actividades de la gestión de una organización (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2014).

La integración de los conceptos de responsabilidad social y gestión pública, se deben alienar de forma estratégica para lograr un modelo de gestión y planeación que fortalezcan las prácticas de un buen gobierno desde un enfoque de servicio público, a partir de los postulados: ambiental, social, económico e institucional, a través de su plan de desarrollo local, cuya base principal está representada por los *stakeholders* ya que el fin de una entidad pública es el bienestar colectivo de la población; por lo que los intereses funcionales, tácticos y operativos se deben alinear al servicios de la gente (Martínez, 2013).

1.8. La responsabilidad social y el desarrollo sostenible

Tomando en cuenta las dimensiones de la responsabilidad social, éstas se enmarcan dentro de las áreas: económica, social y medioambiental, las cuales dan lugar al desarrollo de prácticas de responsabilidad social; la Corporación Interregional (2015) describe las dimensiones de la responsabilidad social.

- **Dimensión económica:** se enfoca al área financiera, y dirige sus esfuerzos a medir la capacidad de la empresa para contribuir al desarrollo económico, siendo éste un ámbito que debe ser sostenible con el tiempo.
- **Dimensión ambiental:** hace referencia a la afinidad que debe existir entre la gestión empresarial y la preservación del medio ambiente, pues esta dimensión involucra el análisis de los impactos ambientales.
- **Dimensión social:** estudia el efecto que tiene la actividad empresarial en el bienestar de la sociedad, que inicia desde el sector laboral que tiene a su cargo: seguridad de empleados, condiciones de trabajo, salarios, etc.; y termina con proveedores, clientes o usuarios y comunidad.

La empresa es la principal organización económica de una sociedad, por lo que el avance y consecución de la sostenibilidad es una tarea que requiere el esfuerzo y la colaboración de todos los entes sociales, el desarrollo empresarial basado en la competitividad propone una mayor cohesión social y respeto por el medio ambiente, siendo las organizaciones las primeras beneficiadas con la aplicación adecuada de buenas prácticas de responsabilidad social, perfeccionando su gestión administrativa, sus procesos, productos y servicios, por ello la empresa debe responder ante sus accionistas, trabajadores empleados, proveedores y comunidad en general, la responsabilidad social es hacer más de lo que pide la ley, debido a que de esta forma se expresa el compromiso de las empresas con la sostenibilidad (Vidal, 2011).

Considerando estas implicaciones, las iniciativas internacionales en materia de responsabilidad social buscan ampliar su campo de acción; siendo así que su accionar se traslada desde el ámbito empresarial privado al sector público y sus políticas, en tanto que los poderes públicos asumen la funciones de promocionar y regular las prácticas de responsabilidad social dentro de sus jurisdicciones, con la aplicación de los criterios que ésta conlleva en la prácticas internas y externas a la institución.

1.9. Ciudadanía corporativa

La ciudadanía corporativa trata de las relaciones de la empresa con la sociedad, preocupada en la colaboración ciudadana de la empresa y sus empleados, en donde una empresa se concibe como un miembro de la sociedad que tiene derechos y obligaciones, por lo tanto debe comportarse como un buen ciudadano; la ciudadanía corporativa tiene concepciones tradicionales como donaciones a fundaciones, voluntariado corporativo o alianzas con organizaciones no gubernamentales, relacionadas con aspectos sociales y medioambientales, orientados a procesos de construcción comunitaria (Gerd, 2013).

La ciudadanía corporativa, se define como los compromisos, estrategias y prácticas operativas que desarrollan las empresas para poder evaluar su gestión, su ética y relaciones corporativas, entonces la ciudadanía corporativa no es una actividad del Gobierno Autónomo Descentralizado a las acciones empresariales, sin que debe ser concebida como parte integrante de su filosofía administrativa, bajo compartimientos socialmente responsables a la hora de realizar un negocio (Capriotti, 2006).

Gómez (2005) hace mención que esta noción sitúa a la empresa en un marco político, entorno social y contexto legal, por lo que las empresas deben comprometerse con los deberes de un ciudadano honrado y buscan ser aceptadas por la sociedad y el gobierno, por lo que deben estar conscientes de que son parte de una sociedad plural, conformada por personas, grupos y organizaciones con distintos problemas, puntos de vista e intereses distintos y deben reconocer que a pesar de su poder necesitan de este reconocimiento y están dispuestas a lograrlo demostrando compromiso con la sociedad que los rodea.

Por su parte, Vallejo, Sanagustín, Torrente, Pedrosa y Romera (2013) indican que:

La ciudadanía corporativa no es actividad del Gobierno Autónomo Descentralizado a la gestión empresarial o comunicativa de la empresa, sino que es parte integrante de la filosofía de *management* de la misma, basada en el comportamiento socialmente responsable a la hora de realizar su negocio. La ciudadanía corporativa no es un conjunto de actividades planificadas por la organización para calmar su conciencia, devolver a la ciudad parte del beneficio, posicionar a la compañía socialmente, o incluso ayudar filantrópicamente a la sociedad, sino que es un compromiso ético y filosófico a nivel corporativo de desarrollar su negocio de forma socialmente responsable. (p.10)

La relación entre ciudadanía corporativa y responsabilidad social, se trata de un marco de gestión de los resultados empresariales en tres bloques: económicos social y medioambiental; las empresas que lo asuman serán socialmente responsables ya que orientaran la gestión hacia el largo plazo. En cuanto a la ciudadanía corporativa, este enfoque concibe la empresa

como una organización con sus derechos y deberes, en un contexto, como acabamos de decir, cada vez más global (Gil, 2018).

1.10. Modelo de gestión y sistema de gestión

La gestión comprende un conjunto de acciones para gobernar, dirigir u organizar una empresa, por lo tanto, un modelo de gestión es un marco de referencia para la administración que puede ser aplicado en toda empresa, con la diferencia de que el modelo de gestión para entidades públicas pone de manifiesto el bienestar social de toda la población en cambio el del ámbito privado se basa en la gestión de ganancias económicas (Andrade, 2014).

El desarrollo de un modelo de gestión para la innovación, explica Martínez (2013) que, debe ser el primer paso de la dirección para llevar a cabo una estrategia de innovación con garantía, cuyas acciones deben fundamentarse en la visión de negocios de la empresa y, en particular, de un conocimiento de los procesos que añaden valor a la organización, para lo cual debe incluir aspectos de comunicación, prestación de servicios y atención al cliente. La empresa debe preocuparse por estar constantemente innovando este modelo lo que redundará en un ahorro de recursos y en una mejora de la motivación e implicaciones de los empleados, aportar un valor añadido y ejecutar las actividades con excelencia operativa.

El modelo de gestión, según Díaz y Bolívar (2014) está concebido como una rotación sucesiva de ciclos, estrategias y actividades tanto internas como externas, que confluyen en el bienestar común desde la base de la responsabilidad social. Este ciclo se inicia con:

- La autoevaluación de los logros y dificultades de la organización, la información que se recoge del entorno de clientes y público interesado es valiosa al momento de identificar los aspectos favorables, las oportunidades que tiene, las debilidades que le afectan, las amenazas que se ciernen y las fortalezas que la identifican.
- El liderazgo tanto interno como el del entorno, llevando a los directivos a tomar decisiones con respecto a: el empoderamiento en lo interno y externo de la empresa; flexibilización de los canales de comunicación y la generación de un clima de confianza en las relaciones con el público interesado.
- Se diseñan las variables que han de formar parte de la planificación orientada hacia la responsabilidad social empresarial, revisando la estructura organizacional.
- Verificación, y se asume más en función evaluativa y de retroalimentación que en términos de control y sanción.
- Por último, está el ciclo de las propuestas, en donde se espera que estas se implementen en forma innovadora y con una visión de conjunto, coherente con el modelo en uso.

CAPÍTULO II.

DIAGNÓSTICO DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SEVILLA DE ORO

2.1 Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro

2.1.1. Antecedentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Sevilla de Oro.

Mediante decreto N° 183, publicado en el Registro Oficial N° 996 con fecha 10 de agosto de 1992, la Municipalidad Sevilla de Oro fue creada para procurar el fortalecimiento y desarrollo del bienestar ciudadano en el cantón, ubicado en la provincia de Azuay. Se constituye como una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, con la facultad de ejercer las funciones de participación ciudadana, legislación, fiscalización y ejecutiva.



Ilustración 1. Logotipo del GAD del cantón Sevilla de Oro

Fuente: Gobierno Municipal del cantón Sevilla de Oro

Elaborado por: Gobierno Municipal del cantón Sevilla de Oro

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, se encuentra ubicado en la cabecera cantonal, tal como lo determina el artículo 53 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, la entidad cuenta con las condiciones básicas para ofrecer un servicio de calidad.

En lo que respecta a la gobernanza desde su vida política hasta la actualidad han existido seis alcaldes:

- Lic. Juan Díaz: período 1992-1996
- Lic. Víctor Maldonado: período 1996-2000
- Sr. Víctor Rubio: período 2000-2004
- Ing. Bolívar Tapia: período 2005-2009 / 2009-20014
- Sr. Víctor Rubio: período 2014 / 2019.

- Sr. Rolando Calle: periodo 2019 en funciones hasta el 2023

En la actualidad, el Gobierno Autónomo Descentralizado es competente para conocer, ordenar y vigilar las acciones que garanticen el bienestar de la sociedad, pues al ser una institución pública tiene por objeto ajustarse al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, en el marco del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, para garantizar la adecuada articulación entre lo planificado y las ordenanzas correspondientes (Gobierno Municipal de Sevilla de Oro, 2018).

De acuerdo a las proyecciones poblacionales del INEC, el cantón Sevilla de Oro al año 2018 presenta una población de 6.751 habitantes, teniendo bajo su jurisdicción dos parroquias rurales: Las Palmas y Amaluza, y una urbana, que es la cabecera cantonal que tiene el mismo nombre.

2.1.2. Misión, visión y objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.

Con base a lo mencionado en los artículos 11,12 y 13 del Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, 2017) se presenta la filosofía institucional:

Misión: somos un gobierno, que promueve la gobernabilidad y un proceso continuo de fortalecimiento institucional, para el desarrollo integral sostenibles y el mejoramiento de la calidad de vida, con participación y equidad social para todos los habitantes del cantón. Impulsa su gestión en base de alianzas estratégicas públicas, privadas y mancomunadas para el desarrollo local y micro regional.

Visión: hacer de Sevilla de Oro, una comunidad concertada, socialmente equitativa con igualdad de género, eficiente, transparente y descentralizada, democrática y participativa, de gente digna y solidaria, que recupere su identidad y heredad histórica cultural; posicionada competitivamente como el eje articulador del desarrollo energético del país y nodo principal de la comunicación interoceánica, con políticas municipales que promuevan el turismo, disminuyendo los índices de desempleo del cantón, constituyéndose en un referente en la cuenca media baja del río Paute.

Valores corporativos

- **Voluntad política y liderazgo:** para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas,

a base de concertación de fuerzas y de compromiso de los diferentes sectores internos de trabajo.

- **Trabajo en equipo:** dinamismo y creatividad de las autoridades y servidores para lograr una sostenida y equilibrada participación y apoyo mutuo.
- **Eficacia:** cumplimiento de la satisfacción de las necesidades del ciudadano como eje de su accionar dentro de un enfoque de excelencia en la presentación de los servicios y establecerá rigurosos sistemas de rendición de cuentas y evaluación de programas y proyectos con el fin de verificar cuan acertadamente se logran los objetivos.
- **Eficiencia:** optimización de los recursos disponibles, buscando el perfeccionamiento de los recursos financieros, humanos y técnicos, cumpliendo de manera adecuada las funciones asignadas a cada una de las dependencias, creando para ello sistemas adecuados de información, evaluación y control de los resultados para verificar la acertada utilización de los recursos.
- **Transparencia:** todos los datos de la gestión municipal serán publicados y facilitará el acceso de la ciudadanía para su conocimiento.
- **Honestidad:** la responsabilidad y el cumplimiento de las funciones, atribuciones y actuaciones de cada uno de los funcionarios, que no podrá conducir a abuso de poder.
- **Equidad:** el compromiso de las autoridades de las y los funcionarios garantizará los derechos de todos los ciudadanos sin discriminación alguna.

2.1.3. Marco jurídico.

De acuerdo a los lineamientos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador (2008) los Gobiernos Autónomos Descentralizados se regirán por las siguientes leyes, códigos y reglamentos:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Ordenamiento Territorial y Descentralización
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas
- Ley Orgánica del Servicio Público -LOSEP y su reglamento
- Ley Orgánica de Contratación Pública y su reglamento.
- Ley de Participación y Control Social

2.1.4. Servicios que ofrece el GAD de Sevilla de Oro

Los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro (2017) son:

- Atención al usuario por medio del proyecto de desarrollo infantil a cargo del departamento de acción social.
- Alquiler de maquinaria.
- Aprobación de permisos para construcción de obras menores.
- Aprobación de planos
- Aprobación de permisos de construcción.
- Concesión de certificaciones.
- Autorización de traspaso de dominio.
- Atención al usuario a través del área administrativa del departamento de comunicación y promoción social.
- Atención al usuario por medio del centro de atención integral.
- Inspecciones en el terreno urbano y rural.
- Atención en el departamento del registro de la propiedad y mercantil.
- Concesión y renovación de permiso de operaciones.
- Rentas municipales.
- Matriculación y revisión vehicular.

2.1.5. Estructura orgánica del GAD Sevilla de Oro.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, se estructura desde su órgano legislativo conformado por cinco concejales, tres el sector rural y dos del urbano; en total la entidad cuenta con 85 empleados, de los cuales 40 son de planta y 45 poseen nombramiento y remoción. A continuación, se muestra el organigrama en la siguiente figura:

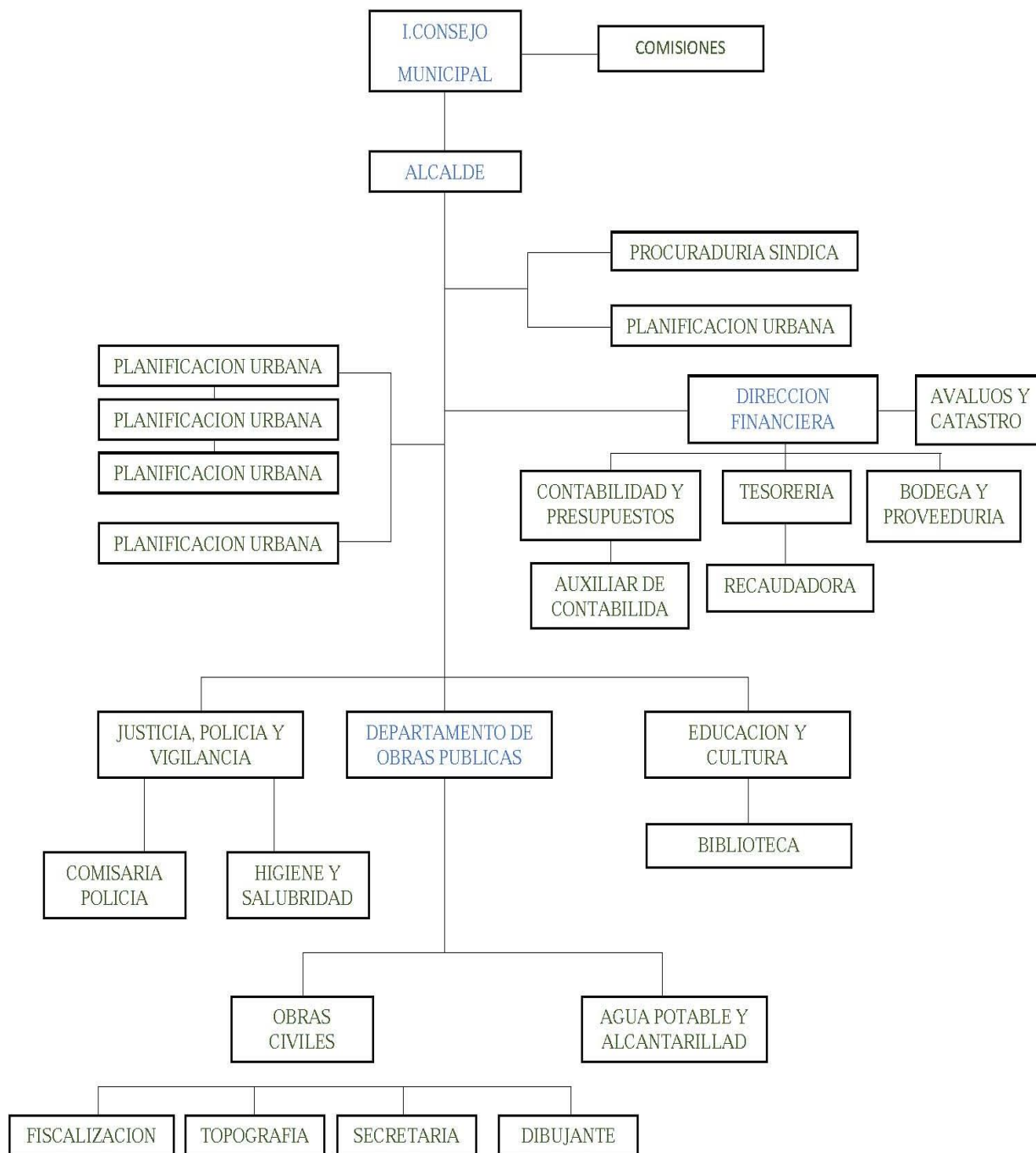


Figura 1. Organigrama estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Sevilla de Oro

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Sevilla de Oro (2017)

Elaborado por: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Sevilla de Oro (2017)

La figura 1, muestra los procesos existentes en Gobierno Autónomo Descentralizado Sevilla de Oro, los cuales se describen a continuación:

Procesos gobernantes: garantizan la gestión de la institución, a través del diseño y control de políticas y estrategias que orienten exitosamente el accionar del mismo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. A este proceso pertenece el Concejo Municipal y la Alcaldía.

Procesos habilitantes: Puede ser de asesoría y apoyo.

- **Asesoría.** - provee de conocimientos y asesoría necesaria para la ejecución de otros procesos, constituyen un conjunto de actividades que permiten la preparación y coordinación de acciones y proyectos en todas las áreas del municipio, como soporte fundamental en aspectos esenciales. Se tiene en este proceso: Procuraduría Síndica, Auditoría y Comunicación Social.
- **Apoyo.** - ejecutan aplicaciones de asistencia logística y administración de recursos materiales y financieros que mejoran el desenvolvimiento de la gestión institucional. En este proceso se encuentra:
Secretaría general, Unidad administrativa del talento Humano, Unidad de Sistemas, Comisaría, Unidad de Educación, turismo, cultura y deportes, Unidad de Tránsito y transporte terrestre, Unidad de cuerpo de bomberos, Registrador de la propiedad, Unidad de gestión ambiental.

Procesos agregados de valor: realizan actividades que demandan el cumplimiento de metas objetivos institucionales en materia de operación técnica, administración y desarrollo tecnológico, de acuerdo a los fines municipales contenido en el COOTAD. Se tiene en este proceso a la Dirección de Planificación Estratégica y Ordenamiento Territorial, Dirección de Obras Públicas y Dirección Financiera.

Por cuanto, los procesos que conforman la estructura organizativa del GAD en estudio, son responsables de hacer cumplir las directrices y actividades a ellos establecidos, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas y garantizar el desarrollo sostenible a nivel económico, social y ambiental, como institución pública que es.

2. 2. Consejo de Responsabilidad social del GAD del cantón Sevilla de Oro

En el Gobierno Municipal del cantón Sevilla de Oro, no se cuenta con un consejo de responsabilidad social, debido a que en la legislación ecuatoriana no se evidencia una ley que trate específicamente sobre temas de responsabilidad social, sin dejar de lado que algunos de los principios de RS relacionados al ámbito económico, social y ambiental si constan en la Constitución de la República, pactos internacionales, leyes sectoriales que de manera general hacen mención al reconocimiento de la persona por sobre el capital, las buenas prácticas laborales, cuidado ambiental, y apoyo a la comunidad

2.2.1. Programas y proyectos del GAD Sevilla de Oro de responsabilidad social.

Con base a las ordenanzas municipales, se ha considerado a cada una de ellos de acuerdo a los ejes de la responsabilidad social: político institucional, económico y socio - cultural; cabe recalcar que todas se encuentran en estado vigente.

Las tablas siguientes muestran los programas y proyectos de responsabilidad social del GAD Sevilla de Oro:

Tabla 1. Ordenanzas municipales relacionadas con el tema predial.

Ámbito	Ordenanza	Objetivo estratégico	Política	Objetivo	Fecha de creación	Estado
Político institucional	Ordenanza para la aplicación y cobro del impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos, en el cantón Sevilla de Oro.	Impulsar un gobierno eficiente, transparente y participativo	Delimitar el área urbana en proceso de consolidación para una planificación ordenada y satisfactoria.	La ordenanza tiene por objeto, que las utilidades que provengan de las transferencias urbanas y plusvalía de los mismos de conformidad con la ley y la ordenanza.	28 de marzo de 2011	Vigente
Político institucional	Ordenanza de creación de la gaceta oficial del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Sevilla de Oro.	Impulsar un gobierno eficiente, transparente y participativo	Crear mecanismos institucionales (tributarios, subsidiarios) que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población.	La ordenanza tiene por objeto, la difusión de la normativa jurídica cantonal existente en el Gobierno Municipal de Sevilla de Oro	2 de mayo de 2011	Actualizar
Político institucional	Ordenanza para la organización y funcionamiento del registro de la propiedad del cantón Sevilla de Oro	Priorizar la equidad territorial en el acceso a los servicios básicos	Controlar la expansión de los asentamientos humanos, promoviendo su consolidación, de manera que se evite afectar tierras con vocación agro productiva	La ordenanza tiene por objeto, determinar y regular la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad del cantón Sevilla de Oro.	29 de septiembre de 2014	Vigente

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla De Oro
 Elaborado por: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

Tabla 2. Ordenanzas reformadas relacionadas con el tema predial

Ámbito	Ordenanza	Objetivo estratégico	Política	Objetivo	Fecha de creación	Estado
Político institucional	Segunda reforma y codificación a la ordenanza sustitutiva para el cobro de las contribuciones especiales de mejoras a beneficiarios de obras públicas ejecutadas en el cantón Sevilla de Oro	Priorizar la equidad territorial en el acceso a los servicios básicos.	Fortalecer el ordenamiento territorial basado en el manejo integral y sistémico de las cuencas hidrográficas, a fin de garantizar la provisión de agua para el consumo humano, el riego, los caudales ecológicos, las actividades productivas y la hidroelectricidad.	La ordenanza tiene por objeto, el beneficio real o presuntivo proporcionado a las propiedades inmuebles urbanos por la construcción de cualquier obra pública en el cantón Sevilla de Oro	26 de enero de 2015	Vigente
Político institucional	Primera reforma a la ordenanza que norma las exenciones de tributos de las personas adultas en el cantón Sevilla de Oro	Garantizar el acceso a servicios básicos de los habitantes del cantón Sevilla de Oro.	Establecer un marco normativo y la aplicación de los requisitos para el otorgamiento de los permisos para actividades extractivas, considerando los costos de reparación ambiental y social.	La ordenanza tiene por objeto, normar las extensiones o exoneraciones tributarias municipales a favor de las personas adultas mayores	29 de septiembre de 2014.	Vigente

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla De Oro
 Elaborado por: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

Tabla 3. Ordenanzas que regulan el tema administrativo municipal

Ámbito	Ordenanza	Objetivo estratégico	Política	Objetivo	Fecha de creación	Estado
Político institucional	Ordenanza que regula la administración, control y recaudación del impuesto a los espectáculos públicos.	Impulsar un gobierno eficiente, transparente y participativo	Fortalecer el manejo sostenible de los recursos municipales	Administrar, controlar y recaudar el impuesto a los espectáculos públicos, realizados dentro del cantón Sevilla de Oro	28 de febrero de 2011.	Vigente
Político institucional	Ordenanza municipal de delimitación del área urbana del centro parroquial las palmas	Impulsar un gobierno eficiente, transparente y participativo	Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios públicos	La ordenanza tiene por objeto, delimitar perímetro urbano del centro parroquial Las Palmas	30 de mayo de 2005	Vigente
Político institucional	Ordenanza de denominación y símbolos cívicos del gobierno municipal de Sevilla de Oro	Impulsar un gobierno eficiente, transparente y participativo	Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios públicos	La ordenanza tiene por objeto, que el Gobierno de Sevilla de Oro deben distinguirse por su nombre como por sus símbolos cívicos como identificación territorial y autonómica.	30 de julio de 2014	Vigente
Político institucional	Ordenanza que reglamenta el funcionamiento del concejo y comisiones en el gobierno municipal del cantón Sevilla de Oro	Contribuir a garantizar los derechos de los habitantes y a una convivencia armónica	Crear mecanismos institucionales (tributarios, subsidiarios) que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población.	La ordenanza tiene por objeto, reglamentar el funcionamiento del Concejo de Comisiones en el Gobierno de Sevilla de Oro	6 de octubre de 2014	Vigente

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla De Oro
 Elaborado por: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

Tabla 4. Ordenanzas que regulan la administración de bienes públicos.

Ámbito	Ordenanza	Objetivo estratégico	Política	Objetivo	Fecha de creación	Estado
Político institucional	Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Sevilla de Oro	Impulsar el desarrollo económico y turístico del cantón.	Impulsar programas para la asociatividad, el fortalecimiento organizativo, la capacidad de negociación, la creación de redes y circuitos de comercialización para mejorar la competitividad.	Estructurar por sistemas teniendo para cada uno de ellos un objetivo general: procurar el bienestar de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los interés locales; planificar e impulsar el desarrollo físico y sus áreas urbanas y rurales mejoramiento cultural educación y la asistencia social y otros	6 de octubre de 2014	Vigente
Político institucional	Ordenanza que reglamenta la exhumación, traslado e inhumación de los restos mortales para la regeneración del cementerio municipal del cantón Sevilla de Oro	Contribuir a garantizar los derechos de los habitantes y a una convivencia armónica	Consolidar el estado democrático y la construcción del poder popular	Reglamentar la reubicación de los restos mortales que se encuentran ocupando espacios físicos con bóvedas y mausoleos, en sitios como camineras, para construcción de obras de infraestructura y para espacios necesarios para la regeneración del cementerio municipal, con lo cual la entidad podrá prestar a la colectividad un mejor servicio.	5 de febrero 2015	Vigente

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla De Oro
 Elaborado por: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

Tabla 5. Ordenanzas que fortalecen la gestión de los recursos públicos.

Ámbito	Ordenanza	Objetivo estratégico	Política	Objetivo	Fecha de creación	Estado
Político institucional	Ordenanza para el alquiler de maquinaria municipal a particulares en el cantón Sevilla de Oro	Impulsar un gobierno eficiente, transparente y participativo	Fortalecer el manejo sostenible de los recursos municipales	Establecer las normas sobre uso, administración y alquiler del equipo caminero de propiedad del Gobierno Municipal de Sevilla de Oro, a favor de personas naturales y/o jurídicas, grupos de personas sociales, productivas, con domicilio en el Cantón Sevilla de Oro, provincia del Azuay.	12 enero de 2015	Vigente
Político institucional	Ordenanza que determina los montos que se cancelaran a los trabajadores sujetos al código de trabajo del gobierno municipal de Sevilla de Oro para optar por el retiro voluntario y acogerse a la jubilación legalmente presentada	Impulsar un gobierno eficiente, transparente y participativo	Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios públicos	Establecer la indemnización por retiro voluntario para acogerse a la jubilación de los obreros mediante desahucio, esto es el aviso con que el trabajador hace saber a la entidad, que su voluntad es la de dar por terminado el contrato, a través de la notificación de una de las Insectorías del Trabajo del Azuay, conforme lo establece el Art. 184 del Código de Trabajo.	9 de febrero de 2015	Vigente

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla De Oro
 Elaborado por: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

Tabla 6. Ordenanzas de regulación en el tema de contratación pública

Ámbito	Ordenanza	Objetivo estratégico	Política	Objetivo	Fecha de creación	Estado
Político institucional	Ordenanza que reglamenta la contratación de ínfima cuantía en el gobierno municipal de Sevilla de Oro	Priorizar la equidad territorial en el acceso a los servicios básicos.	Delimitar las áreas urbanas en proceso de consolidación para una planificación ordenada y satisfactoria.	Adquisición de bienes o prestación de servicios, cuya cuantía determina la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación, se las realizará de forma directa con el proveedor seleccionado por la entidad contratante sin que sea necesario que éste conste inscrito en el RUP.	6 de febrero 2015	Vigente
Político institucional	Ordenanza para la aprobación de la actualización del plan de desarrollo y de ordenamiento territorial del gobierno municipal de Sevilla de Oro.	Contribuir a garantizar los derechos de los habitantes y a una convivencia armónica	Fortalecer el manejo sostenible de los recursos municipales	Constituir norma legal de aplicación obligatoria y general en todo el territorio cantonal, que incluye áreas urbanas y rurales, para todos los efectos jurídicos y administrativos vinculados con el cumplimiento de las competencias exclusivas, concurrentes, adicionales y residuales, el desarrollo local, la gestión territorial y la articulación entre los diferentes niveles de gobierno.	13 febrero de 2015	Vigente

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla De Oro
 Elaborado por: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

Tabla 7. Ordenanzas que regulan el tránsito y transporte en el cantón.

Ámbito	Ordenanza	Objetivo estratégico	Política	Objetivo	Fecha de creación	Estado
Político institucional	Ordenanza de creación de la unidad municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Sevilla de oro	Impulsar un gobierno eficiente, transparente y participativo	Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios públicos	Asumir las competencias, atribuciones y responsabilidades en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en función de la creación de la Unidad Municipal de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Sevilla de Oro.	29 de diciembre de 2014	Vigente
Económico	Ordenanza para el cobro del impuesto al rodaje de vehículos motorizados dentro del cantón Sevilla de Oro.	Contribuir a garantizar los derechos de los habitantes y a una convivencia armónica	Reducir la vulnerabilidad social y ambiental ante los efectos producidos por procesos naturales y antrópicos generadores de riesgos.	Establecer la base imponible de este impuesto en función del avalúo de los vehículos que consten registrados en el Servicio de Rentas Internas y en la jefatura provincial de tránsito correspondiente.	4 de noviembre de 2014	Vigente
Económico	Ordenanza General de Administración y Funcionamiento del Mercado, Plazas y Ferias libres de Sevilla de Oro	Impulsar el desarrollo económico y turístico del cantón	Uso del suelo para actividades productivas que aprovechen las capacidades regionales en la generación pleno de empleo	Regular las actividades comerciales que se realizan en mercados, plazas y ferias municipales en espacios públicos, mediante resolución público I del Concejo cantonal (provisional).	14 de enero 2013	Actualizar

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla De Oro
 Elaborado por: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

Tabla 8. Ordenanzas de regulación para el uso de suelo.

Ámbito	Ordenanza	Objetivo estratégico	Política	Objetivo	Fecha de creación	Estado
Movilidad energía conectividad	Ordenanza que regula la autorización, control y explotación de materiales áridos y pétreos en la jurisdicción del cantón Sevilla de Oro.	Contribuir a una movilidad y conectividad segura y eficiente.		Regula, autoriza y controla las condiciones técnicas y ambientales de explotación de las actividades extractivas de materiales áridos que incluyen ripio, lastre, arena, piedra y otros, provenientes de macizos rocosos y de lechos de ríos, quebradas, que se encuentran ubicadas dentro de la jurisdicción del cantón Sevilla de Oro y norma las relaciones, requisitos, limitaciones y procedimientos del Gobierno Municipal de Sevilla de Oro con las personas naturales y jurídicas que se dedican a esta actividad	12 enero de 2015	Vigente
Socio cultural	Ordenanza que reglamenta el cobro de valores por concepto levantamiento de textos, reproducción y edición de pliegos a proveedores adjudicados de acuerdo al sistema nacional de contratación pública.	Contribuir a garantizar los derechos de los habitantes y a una convivencia armónica	Crear mecanismos institucionales (tributarios, subsidiarios) que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población.	Establecer el costo de levantamiento de pliegos de texto, reproducción y edición de pliegos, valores que se calcularan en función al presupuestos referencial de la contratación para ser cobrados exclusivamente al proveedor adjudicado, cuyo pago se tendrá que realizar previo a la suscripción del contrato	12 de enero de 2015	Vigente

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla De Oro
Elaborado por: Guzmán Tapia, Ximena Mercedes

A más de las ordenanzas señaladas se adjuntan otras ordenanzas que demuestran un accionar de responsabilidad social como:

- Concesión de becas estudiantiles por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón Sevilla de Oro, a favor de bachilleres e cada colegio Presencial y a distancia del cantón; la cual tiene aplicación para estudiantes que reúnen los requisitos para merecer la ayuda municipal, tales como:
Pertener a los establecimientos educativos del cantón.
Presentar un certificado otorgado por Secretaria del Colegio presencial o a distancia, de haber sido declarado mejor bachiller del año lectivo.
- Reforma a la ordenanza de funcionamiento y gestión del Consejo Cantonal de Salud del cantón Sevilla de Oro, organismo público de carácter funcional dotado de autonomía administrativa, encargado de coordinar la gestión y ejecución de las políticas y planes de salud, de conformidad a lo prescrito en la ley de Sistema Nacional de Salud.
- Reforma y codificación a la ordenanza que regula el Servicio de Alcantarillado en el cantón Sevilla de Oro, facultando a la entidad a la fijación de tasas por el servicio de alcantarillado de acuerdo al Art. 57 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.
- Reforma a la Ordenanza para la Gestión de Residuos Sólidos del cantón Sevilla de Oro, la misma que regula la generación, clasificación, recolección y tratamiento de residuos del cantón y parroquias.
- Regulación del uso de los espacios públicos del cantón Sevilla de Oro, frente al uso y consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, mediante esta ordenanza se establece las sanciones administrativas y el procedimiento correspondiente para las personas naturales que usen estas sustancias en espacios públicos.
- Ordenanza para la protección y conservación de las fuentes hídricas del centro Cantonal de Sevilla de Oro, con el objetivo de proteger y conservar el medio ambiente con énfasis en la protección de las fuentes hídricas de la zona de influencia y del sector.
- Ordenanza e mantenimiento comunitario de vías, cauces y espacios públicos en las parroquias rurales del cantón Sevilla de Oro, debido a que es obligación de los propietarios de lotes con frente a las vías y espacios públicos realizar el mantenimiento y limpieza adecuada de estos lugares.
- Ordenanza para la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad del cantón Sevilla de Oro; sustentada en los principios de calidad, eficiencia, seguridad y transparencia. El objetivo de este precepto es determinar y regular la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad del cantón.

- Reforma a la ordenanza que regula el servicio del cementerio municipal del cantón Sevilla de Oro, responsabilidad que recae en el Comisario Municipal y en las parroquias las Juntas parroquiales y en los sectores el comité barrial.
- Ordenanza que reglamenta la construcción ornato, parcelaciones, lotizaciones, urbanizaciones y contribución comunitaria en las parcelaciones y lotizaciones de la ciudad de Sevilla de Oro, cabeceras parroquiales, centros poblados y corredores de crecimiento.
- Ordenanza que regula la preservación del medio ambiente en las zonas urbanas, rurales y áreas de influencia del cantón de Sevilla de Oro, en donde se especifica la prohibición de la tala o quema de bosques o cualquier otra vegetación de riveras, quebradas, vertientes, lagunas o cualquier otro lugar del cantón, velando su preservación ecológica y turística.
- Reforma y codificación de la ordenanza que regula la organización y el funcionamiento de Sistema Nacional Descentralizado de protección integral de la niñez y adolescencia, en el cantón Sevilla de Oro, en donde se establece las definiciones, objetivos y los principios rectores con los que se organiza y funciona el Sistema de protección de la niñez. Este sistema está integrado por el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia como organismo de definición de políticas, la Junta de Protección, Defensorías Comunitarias, entidades públicas y privadas que ejecuten planes, programas y proyectos relacionados con la niñez y adolescencia del cantón Sevilla de Oro.
- Ordenanza de gestión, promoción y patrocinio cultural en el cantón Sevilla de Oro, con el afán de regular la competencia y obligaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado, en lo relacionado a la cultura y la formación del arte estableciendo las relaciones de cultura, educación, ciencia, tecnología y turismo.
- Ordenanza de creación y funcionamiento de la Unidad de gestión Ambiental, cuyo objetivo es fortalecer el liderazgo local y la autonomía municipal, de acuerdo a la legislación vigente, integrar a instituciones relacionadas con el medio ambiente y actividades de desarrollo productivas en general, velar por el cumplimiento de las ordenanzas ambientales y presentar programas para mejorar y conservar los ecosistemas y demás recursos naturales.

2.3 Difusión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro

2.3.1. Difusión interna de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.

Según información del departamento de promoción y comunicación social, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, da a conocer sobre sus prácticas de responsabilidad social a través de:

- Cartelera municipal (se cuenta con 3)
- Correo electrónico
- WhatsApp - grupo de funcionarios Gobierno Autónomo Descentralizado Sevilla de Oro

Como se puede evidenciar, son pocos los medios los que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, por lo que es necesario que se trabaje al respecto, considerando que la Responsabilidad social es un tema importante y debe ser conocido y manejado por todos quienes conforman la institución y dar respuesta e información oportuna a la sociedad en cuanto a las actividades que involucra la responsabilidad social.

2.3.2. Difusión externa de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.

La rendición de cuentas, al ser un proceso sistemático dirigido a la sociedad en general, consta de varias etapas para su ejecución, en donde el departamento de la institución objeto de estudio realiza de manera interna la socialización para la rendición de cuentas, posterior a ello se cumple con las siguientes fases:

Tabla 9. Fases de la rendición de cuentas

Fase	Actividad	Materiales	Mes	Responsable
1	Planificación y facilitación del proceso de Rendición de Cuentas por las Asambleas Ciudadanas Locales.	Oficios, documentos	Enero	Departamento de Planificación
2	Evaluación de la gestión y elaboración del informe de Rendición de Cuentas.	Oficios e invitaciones, afiches	Febrero	Departamento de Comunicación
3	Deliberación pública y evaluación ciudadana del informe de Rendición de Cuentas.	Local, sillas, mesas, mantelería, movilización	Marzo	Alcalde y jefes o directores departamentales
4	Presentación del documento final, en el que se recoja las observaciones de la sociedad civil y cómo serán atendidas.	Oficios	Abril	Departamento de Comunicación

Fuente: Departamento de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado

Elaborado propia

La comunicación a nivel externo se maneja a través de distintos medios informativos, entre ellos se tiene:

- Publicaciones en carteleras de las comunidades
- Semanario escrito regional El Sol
- Perifoneo
- Página oficial: <https://www.sevilladeoro.gob.ec/index.php>
- Redes sociales:
 - Facebook- Gobierno Municipal Sevilla de Oro Oficial
 - Twitter- @SevilladeoroGobierno Autónomo Descentralizado
- Radios: Radio local Semillas de Belén 88.10; Radio Mercurio; Radio El Tiempo; Radio Click

Cumpliendo el principio de transparencia y el marco legal ecuatoriano que permite el acceso de manera abierta a información sobre la gestión administrada del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, se debe otorgar la información necesaria, precisa y oportuna a las partes interesadas, la misma que le servirá para tomar decisiones; según lo analizado los medios utilizados por la entidad no son aprovechados efectivamente, por lo que se presenta una propuesta de comunicación en lo referido a la responsabilidad social.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivos de investigación

3.1.1. Objetivo general.

Diseñar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.

3.1.2. Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico de las acciones de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.
- Definir el estado de los programas y proyectos de responsabilidad social ejecutados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sevilla de Oro.
- Diseñar el nuevo modelo de gestión de responsabilidad social empresarial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro

3.2. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las acciones de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro?
- ¿Cuáles son los programas y proyectos de responsabilidad social ejecutados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sevilla de Oro?
- ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro tiene un modelo de responsabilidad social empresarial?

3.3 Metodología de investigación

3.3.1. Tipos de investigación.

El trabajo de investigación, tiene un enfoque cualitativo cuantitativo de tipo descriptivo, con lo que se busca identificar la gestión de responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, fundamentado con la revisión de literatura correspondiente.

3.3.2 Métodos de investigación científica.

La investigación cuantitativa utiliza la recolección de datos con base en la medición numérica, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías; mientras, que el enfoque cualitativo se basa en la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández, Fernández , y Baptista (2014) ambos enfoques emplean procesos metódicos y empiricos para generar conocimientos.

Entre los métodos utilizados se encuentran los siguientes:

- **Deductivo:** este método considera en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios y leyes universales (Rodríguez y Pérez, 2017). Razón por lo cual se utilizó en el desarrollo de la fundamentación teórica, que relata conceptos, definiciones y demás aspectos relacionados a la Responsabilidad social en los Gobierno Autónomo Descentralizado, lo que sirvió de base para la propuesta de responsabilidad social para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.
- **Inductivo:** Según (2014) alcanza conclusiones generales partiendo de algún antecedente en particular, se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Por ello ayudó a describir el modelo de gestión de responsabilidad social y a identificar los proyectos, programas y medios de difusión desarrollados en el GAD Sevilla de Oro.
- **Analítico:** Para Rodríguez y Pérez (2017) es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes, para estudiar cada parte. Permitió conocer la composición de los elementos involucrados en el proceso, por lo tanto ayudó a analizar cualitativa y cuantitativamente los datos obtenidos de la encuesta, con el fin de establecer mejoras en la gestión de responsabilidad social, efectuada en la entidad de estudio.

3.3.3. Técnicas de Investigación.

- **Recopilación documental:** la recolección de información se lo efectuó por medio de fuentes bibliográficas o páginas web oficiales, cuyos contenidos sirvió para elaborar el marco teórico, además de la recopilación de estudios referentes al tema propuesto.
- **Encuesta:** De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) una encuesta es un instrumento donde se recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

En el presente trabajo, se planteó un cuestionario con preguntas pre elaboradas a colaboradores que estén directamente relacionados con las prácticas de responsabilidad social impulsadas por el GAD Sevilla de Oro, con el fin de identificar si ellos conocen y aplican los siete principios de responsabilidad social, definidos en la Norma ISO 2600 y tomando como referencia los criterios propuestos por la Corporación EKOS (2011).

La aplicación de la encuesta se hizo al personal de la municipalidad seleccionado en función de su relación en actividades y proyectos con componentes de Responsabilidad Social, esta selección se distribuye entre jefes departamentales, técnicos y otros colaboradores.

- **Entrevista:** Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) en virtud de la naturaleza de esta técnica, utilizando preguntas abiertas que permiten una entrevista más puntual y con resultados específicos. La entrevista es de carácter estructurado, misma que se caracteriza por estar rígidamente estandarizada.

La presente técnica de investigación se aplicó a un representante del consejo cantonal, el Señor Klever López, en función de la labor se desempeña en la comisión de Desarrollo Rural y Comunitario mediante la cual se obtuvo datos de manera inmediata que permitió analizar de manera descriptiva y explicativa la práctica de Responsabilidad Social en el municipio, de igual manera se aplicó al Señor Diego Chimbo López, Coordinador del Departamento de Comunicación y Promoción Social del GAD Sevilla de Oro, por lo tanto, tiene conocimiento de las actividades municipales ejecutadas con componente de Responsabilidad Social.

3.3.4. Descripción de la muestra.

La población de estudio a la que se aplicará la técnica de la encuesta para la presente investigación está compuesta por los funcionarios del GAD Sevilla del Oro, con base en esta población se definió el marco muestra para la encuesta, conformada por 23 colaboradores municipales entre jefes departamentales, técnicos y colaboradores. La definición de este número de encuestados obedece a un muestreo por conveniencia, en función de que se considera su vinculación con temas de planificación y ejecución de proyectos relacionados con la responsabilidad social.

La recolección de información se aplicó a 12 jefes departamentales del GAD Sevilla de Oro y a 11 técnicos y trabajadores ya que ellos están directamente relacionados con el tema de responsabilidad social.

Tabla 10. Jefes departamentales del GAD municipal de Sevilla de Oro

N°	Departamento	Funcionario
1	Promoción social	Lic. Héctor Montiel
2	Planificación	Arq. Maritza Gordillo
3	Financiero	Ing. Johana Vázquez
4	Junta Cantonal de Protección de Derechos	Lic. Ofelia Ortiz
5	Obras publicas	Ing. Kléver Garay
6	Consejo Cantonal de Protección de Derechos	Lic. Andrea Zúñiga
7	Logística	Ramón Castro
8	Talento Humano	Ing. Mónica Berzosa
9	Sistemas	Ing. Marcelo Avecillas
10	Junta Cantonal de Protección de Derechos	Ing. Janeth Agudo
11	Unidad de Tránsito, Transporte Terrestre y Viabilidad	Arq. Milton Barros
12	Obras públicas	Ing. Juan Diego Medina

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de cantón Sevilla de Oro (2019).
Elaboración propia.

La tabla 11, se adjunta la lista de técnicos y trabajadores encuestados en el GAD Sevilla de Oro.

Tabla 11. Lista de técnicos y trabajadores encuestados en el GAD Sevilla de Oro.

N°	PERSONAL ENCUESTADO	CARGO
1	Segundo Versoza	Operador
2	Gustavo Cárdenas	Chofer
3	Eduardo Molina	Chofer
4	Enrique Pallazhco	Albañil
5	Lizardo López	Cadenero
6	Geovanny Lituma	Obrero
7	Alonzo Mosquera	Topógrafo
8	Lizbeth Villavicencio	Compras públicas
9	Linda Villavicencio	Junta Cantonal de Protección de Derechos
10	Gustavo López	Operador de agua potable
11	Juan Carlos flores	Coordinador UGA

Fuente: GAD del cantón Sevilla de Oro (2019).
Elaboración propia.

3.3.5 Definición de las variables.

Tabla 12. Variables

Variable	Operacionalización
Nivel de conocimiento acerca de la Responsabilidad Social en los colaboradores del GAD municipal de Sevilla de Oro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conoce qué es responsabilidad social empresarial. 2. ¿Conoce algún programa o proyecto que ejecuta el GAD Sevilla de Oro, donde se involucren prácticas de responsabilidad social? 3. ¿En qué espacios o situaciones ha escuchado hablar de Responsabilidad Social? 4. ¿En qué momentos o productos de comunicación escucha hablar, lee u observa de Responsabilidad Social?
Percepción de Transparencia de los colaboradores del GAD, sobre la actuación de las autoridades.	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, informa de manera clara, y completa sobre las políticas, actividades y decisiones que impliquen responsabilidad social? 6. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro se encarga de difundir entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social? 7. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro toma acciones considerando las observaciones efectuadas de la comunidad?
Comportamiento Ético	<ol style="list-style-type: none"> 8. ¿De qué manera se verifican los valores de honestidad, equidad e integridad en las actividades de los funcionarios del GAD? 9. ¿Cómo se realiza la difusión de estos principios y valores entre los funcionarios? 10. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, tiene un código de ética establecido formalmente?
Grupos de Interés	<ol style="list-style-type: none"> 11. ¿Cuáles son los grupos de interés que identifica el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, para la formulación de sus programas de intervención? 12. El GAD mantiene diálogos con estos grupos de interés 13. ¿Se realizan informes de los diálogos con estos grupos de interés? 14. ¿Se realizan evaluaciones de las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?

	<p>15. ¿Los directores departamentales del GAD, realizan informes sobre el avance y progreso de las actividades en relación con estos grupos de interés?</p> <p>16. ¿Para la planificación de actividades se utiliza la información obtenida de los diálogos con los grupos de interés?</p>
Principios de Legalidad	<p>17. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, cumple con los requisitos legales en caso de que no se desempeñen de forma correcta las actividades programadas?</p> <p>18. ¿Cuenta con alguna metodología para asegurar que las actividades se cumplen conforme al marco legal previsto y aplicable?</p> <p>19. EL GAD revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación</p>
Normativa Internacional de Comportamiento	<p>20. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro tiene identificadas situaciones que rebasan sus competencias enmarcadas en el marco jurídico?</p> <p>21. ¿En caso de detectarse esto, el municipio se preocupa por cumplir y respetar, la normativa internacional de comportamiento con respecto a las protecciones ambientales?</p> <p>22. ¿EL GAD se preocupa por no ser cómplice en las actividades de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional con respecto a las protecciones ambientales?</p>
Derechos Humanos	<p>23. ¿Existe una persona responsable de la difusión, capacitación y aplicación de los derechos humanos?</p> <p>24. ¿Esta difusión, capacitación y aplicación de los Derechos humanos a quienes está dirigida?</p> <p>25. ¿La entidad tiene establecido un procedimiento en caso de que alguien relacionado con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, sienta vulnerados sus derechos humanos?</p>

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de cantón Sevilla de Oro (2019).

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV.
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para este estudio se emplearon dos métodos en recolección de información, la encuesta y la entrevista. En la encuesta se aplicó un cuestionario estructurado a 23 colaboradores del GAD Municipal, de quienes 12 colaboradores son directores departamentales y los demás se desempeñan como obreros.

Para la entrevista se estructuraron ítems relacionados con el conocimiento acerca de la RSE y RSP, para la identificación de actividades realizadas por el GAD que involucren responsabilidad social, los limitantes para implementar Responsabilidad Social, y las áreas prioritarias que requieren de este enfoque en la administración.

4.1 Entrevista dirigida al concejal Klever López

La entrevista realizada al Señor Klever López, tiene como objetivo conocer la importancia de la responsabilidad en el accionar del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro.

1. ¿Cómo define usted la responsabilidad social o qué entiende usted por RS?

Considero a la Responsabilidad Social como un conjunto de acciones importantes que el GAD Municipal de Sevilla de Oro tiene la obligación de ejecutar a favor de la población del cantón a través de diferentes programas y proyectos.

2. ¿Considera que a través de la RS se puede contribuir al mejoramiento de la comunidad interna y externa?

Si.

3. ¿El GAD de Sevilla de Oro cuenta con un programa integral de responsabilidad social o son acciones eventuales de responsabilidad social las que se realizan?

No contamos con un plan, pero realizamos algunas acciones mediante programas de atención para las personas de los grupos vulnerables y público en general.

4. ¿Qué acciones y programas están realizando el GAD en el campo de la responsabilidad social?

- Atención Integral a las Personas Adultas Mayores y a las niñas, niños y adolescentes del cantón mediante convenios de cooperación con el MIES.
- Programas y proyectos de conservación ambiental y manejo de desechos sólidos.
- Programas de capacitación en prevención de la violencia de género, equidad, conformación de los concejos consultivos con los diferentes grupos generacionales.

5. ¿Qué públicos se involucran en éstas acciones de RS?

- Público interno (funcionarios del GADMSO)
- Público externo (población del cantón)

6. ¿El GAD de Sevilla de Oro cuenta con un área o departamento desde donde se coordine las acciones de RS?

No se cuenta con un área definida, pero las acciones se realizan a través de del departamento de planificación en coordinación con comunicación social.

7. Desde su punto de vista, ¿cuáles serían las limitantes para implementar un modelo de responsabilidad social integral de la organización.

La falta de decisión política de la máxima autoridad, la deficiente priorización de recursos y la poca importancia que se le da el tema.

8. Considera usted importante que a nivel gubernamental se incentive a las instituciones a promover responsabilidad social.

Si, ya que con ello las instituciones tanto públicas como privadas aportarían a mejor las condiciones de vida de la población.

9. ¿En qué campos considera usted que deben enfocarse acciones de responsabilidad social como prioritarias dentro del GAD?

Se debería aplicar en todos los departamentos, especialmente el Planificación, Comunicación Social y Talento Humano.

10. ¿Existe una asignación presupuestaria por parte del GAD Sevilla de Oro para acciones de RS?

No existe.

Análisis de la entrevista dirigida al concejal Klever López

De acuerdo con la entrevista realizada al concejal Klever López, en relación a la conceptualización de Responsabilidad Social, se aprecia un escaso conocimiento de esta metodología de administración ya que se la confunde con las funciones que por obligación debe desempeñar la municipalidad, se señala por el entrevistado que “Considero a la Responsabilidad Social como un conjunto de acciones importantes que el GAD Municipal de Sevilla de Oro tiene la obligación de ejecutar a favor de la población del cantón a través de diferentes programas y proyectos.”

En esta conceptualización únicamente se limita a la ejecución de programas y proyectos, sin embargo, para estas acciones ya existen disposiciones legales que le otorgan competencias al GAD para realizar una planificación del desarrollo y su respectivo seguimiento y control. Es en esta planificación donde las autoridades deben plantearse metas e indicadores de responsabilidad social cuya conceptualización debe ser acorde a los principios de la RSE. En la respuesta ofrecida por el concejal no se aprecia estos conocimientos.

Con respecto a la existencia de un programa integral de responsabilidad social o acciones eventuales, el concejal entrevistado señala que “No contamos con un plan, pero realizamos

algunas acciones mediante programas de atención para las personas de los grupos vulnerables y público en general.” Esto da a entender que, si bien en el municipio no existe una planificación específica para la responsabilidad social, estos principios se estarían ejecutando a través de los diferentes programas y proyectos que lleva a cabo la administración pública. En relación a este tema, se señala como acciones y programas de responsabilidad social a los siguientes:

- Atención Integral a las Personas Adultas Mayores y a las niñas, niños y adolescentes del cantón mediante convenios de cooperación con el MIES.
- Programas y proyectos de conservación ambiental y manejo de desechos sólidos.
- Programas de capacitación en prevención de la violencia de género, equidad, conformación de los concejos consultivos con los diferentes grupos generacionales.

Estas acciones están dirigidas tanto a los públicos internos es decir colaboradores del GAD, así como al público externo que corresponde a la población del cantón.

De acuerdo con el entrevistado, el GAD Municipal no cuenta con un departamento, persona a cargo o partida presupuestaria que se dedique a desarrollar actividades enmarcadas en los principios de responsabilidad social. Sin embargo, las acciones cuyos objetivos se aproximan a la responsabilidad social están planificadas y ejecutadas por el departamento de Planificación, Comunicación y Promoción y Talento Humano.

Se identifica como principales limitantes para la implementación de un modelo de responsabilidad social, a “La falta de decisión política de la máxima autoridad, la deficiente priorización de recursos y la poca importancia que se le da el tema”. De acuerdo con esta afirmación se da a entender que las acciones del GAD se encaminan principalmente hacia proyectos que les den réditos políticos a los representantes, es por ello que los recursos lo destinan principalmente hacia la obra civil.

El concejal entrevistado señala que las instituciones de instancias de gobierno central deberían contemplar un método de articulación de sus actividades en concordancia con las actividades de los gobiernos locales. Esto les permitiría implementar nuevos conceptos en el diseño de sus procesos, como el de la responsabilidad social.

4.2 Entrevista dirigida al Señor Diego Chimbo López, Coordinador del Departamento de Comunicación y Promoción Social del GAD Sevilla de Oro

La entrevista realizada al Coordinador de Comunicación y Promoción Social, tuvo como objetivo conocer los medios de comunicación que utiliza el GAD Sevilla de Oro, para informar a la colectividad acerca de las acciones de responsabilidad social que ejecuta. A continuación se muestran los resultados.

1. ¿Desde su experiencia profesional cómo definiría usted la responsabilidad social?

Es una medida por el cual una institución direcciona sus acciones, en la búsqueda del bienestar de la sociedad y la naturaleza, como retribución del impacto generado.

2. ¿Cuál es el rol del área de comunicación frente a la difusión de las acciones de responsabilidad social?

Departamento de Comunicación frente al tema de RS juega un papel muy importante debido a que a través de este se involucra a la sociedad, en la planificación activa de las estrategias planteadas, aplica acciones de responsabilidad social.

3. ¿La comunicación que maneja el GAD del cantón Sevilla de Oro es formal y directa?

La comunicación que maneja el GAD, depende del canal, el público y el objetivo requerido.

4. ¿Cuentan con un área de comunicación específica para difundir las acciones de Responsabilidad Social?

Existe un área de comunicación para todos los requerimientos del GAD

5. En caso de no tener, ¿cuántas personas laboran dando apoyo a la difusión de la responsabilidad social del Municipio?

No existe un área específica de difundir acerca de la RS, sin embargo el trabajo es en conjunto entre los departamentos de acuerdo al proyecto o campaña requerida.

6. ¿Realizan cobertura comunicacional de las acciones de responsabilidad social?

Si es muy importante concientizar a todo el cantón sobre estas acciones

7. ¿Las acciones de responsabilidad social se difunden a nivel interno y externo?

Si por los distintos canales.

8. ¿Cómo se lo hace en el caso de la difusión interna? ¿Qué medios/herramientas se emplean?

Grupos de WhatsApp, reuniones, carteles.

9. ¿Cómo se lo hace en el caso de la difusión externa? ¿Qué medios/herramientas se emplean?

Redes sociales, entrevistas con los medios de comunicación, ruedas de prensa, grupos de WhatsApp.

10. ¿Para la comunicación a nivel externo, qué medios informativos utiliza?

Redes sociales, radio, prensa escrita, carteles, perifoneo, reuniones, televisión grupos de WhatsApp.

11. ¿Qué canales de comunicación se emplean en el proceso de comunicación dentro de la institución?

Carteles, grupos de whatApp, reuniones, correos institucionales.

12. ¿Con qué periodicidad se entregan/difunden los productos de comunicación alineados a la Responsabilidad?

Se realiza cada vez que existen proyectos o campañas.

13. ¿Qué tipo de productos se elaboran desde el equipo de comunicación? (señale los productos)

- Audiovisual para la difusión del turismo en el cantón.
- Audiovisual para generar impacto social.
- Publicaciones en redes sociales.
- Audiovisuales para campañas sociales.
- Boletines de prensa.
- Comunicados oficiales.

14. ¿A qué públicos se envían los productos de comunicación elaborados?

Se utilizan los diferentes tipos de canales, de acuerdo a la estrategia comunicacional, el objetivo de cualquier estrategia es llegar a la mayor cantidad de público.

15. Desde comunicación que eventos o actividades realizan para difundir las acciones de responsabilidad social del Municipio.

Socializaciones, comunicados por los diferentes medios de prensa. Rendición de cuentas.

16. ¿Cuáles son las razones por las que el GAD Sevilla de Oro considera importantes para informar a la colectividad acerca de las acciones de RS que realiza?

- Para que la ciudadanía se involucre en las acciones.
- Mantener el sentimiento de pertinencia

17. ¿Desde comunicación cómo se coordina la difusión de la Responsabilidad Social con otras áreas del Municipio?

Se realizan las campañas con planificación de cada área.

18. ¿Cuál es el nivel de implicación que tiene el área de comunicación en la gestión de la comunicación de la responsabilidad social?

Tienen un rol importante porque se requiere involucrar a la mayor parte de la ciudadanía en cada una de las campañas.

19. ¿En qué nivel de implicación ustedes participan en la organización de rendición de cuentas?

Participación directa, debido a que se involucre la difusión hacia la ciudadanía.

Análisis de la entrevista dirigida al Señor Diego Chimbo López, Coordinador del Departamento de Comunicación y Promoción Social del GAD Sevilla de Oro

El responsable del Departamento de Comunicación del GAD Sevilla de Oro, indicó que según su experiencia profesional la responsabilidad social son acciones que buscan el bienestar de la sociedad y la naturaleza está como retribución al impacto generado.

En cuanto al rol de Departamento de Comunicación frente al tema de RS. Manifiesta que el papel que juega este departamento es muy importante ya que se encarga de comunicar e involucrar a la sociedad, en la planificación activa de las estrategias planteadas, aplica acciones de responsabilidad social.

El tipo de comunicación que maneja el GAD del cantón Sevilla de Oro depende del público y el objetivo; no existe una área específica de difundir acerca de la RS, sin embargo el trabajo es en conjunto entre los departamentos de acuerdo al proyecto, por lo tanto Comunicación se encargada de difundir información relevante a la población, según las necesidades de la institución; así mismo se informa oportunamente acerca de las acciones realizadas en el tema de RS, en los canales internos y externos que mantiene el GAD. La comunicación interna se realiza por medio de redes sociales como whastApp o también reuniones o anuncios y la externa de igual manera por medio de redes sociales, entrevistas en medios de comunicación de cobertura local, perifoneo y ruedas de prensa.

Este Departamento se encarga de elaborar material audiovisual para la difusión del turismo en el cantón, publicaciones en redes sociales para campañas sociales, boletines de prensa y comunicados oficiales, cuyo objetivo es llegar a captar la atención de la mayor cantidad de público posible. A más de ello se busca llegar a la comunidad por medio de la rendición de cuentas, con el objetivo de involucrar a la población y crear un sentimiento de pertinencia; esto es muy importante debido a que involucra la difusión de información para que la ciudadanía esté al tanto de lo que se realiza en el municipio.

4.3 Análisis de la encuesta aplicada al personal del GAD Sevilla de Oro

Para conocer el estado actual de la responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, se aplicó una encuesta a los jefes departamentales de esta entidad, con el fin de identificar si ellos conocen y aplican los siete principios de responsabilidad social, definidos en la Norma ISO 2600 y tomando como referencia los criterios propuestos por la Corporación EKOS (2011) tales como:

- Rendición de cuentas
- Transparencia

- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos.

A continuación se presentan los resultados.

- **Nivel de conocimiento acerca de la Responsabilidad Social en los colaboradores del GAD municipal de Sevilla de Oro.**

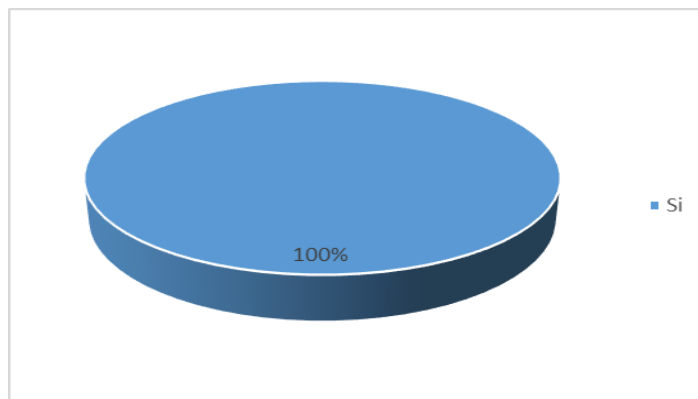


Figura 2. Nivel de conocimiento
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Se encuentra que el 100% de los encuestados afirma tener alguna concepción de responsabilidad social, así mismo el único espacio o situaciones donde han escuchado hablar de Responsabilidad Social ha sido en talleres que organiza alguna dependencia municipal. Además, solo han conocido alguna información referente a Responsabilidad Social del municipio, a través de las Redes Sociales.

El municipio no maneja una estrategia de comunicación eficiente que permita trasladar todas las directrices adecuadamente hacia los colaboradores. En relación a la responsabilidad social, el concepto tiende a ser mentalizado y relacionado con la labor social, por esta razón se produce una confusión dando como resultado que el total de encuestados aparentemente conoce de responsabilidad social en algún nivel.

- **Nivel de conocimiento sobre proyectos con componentes de Responsabilidad Social**

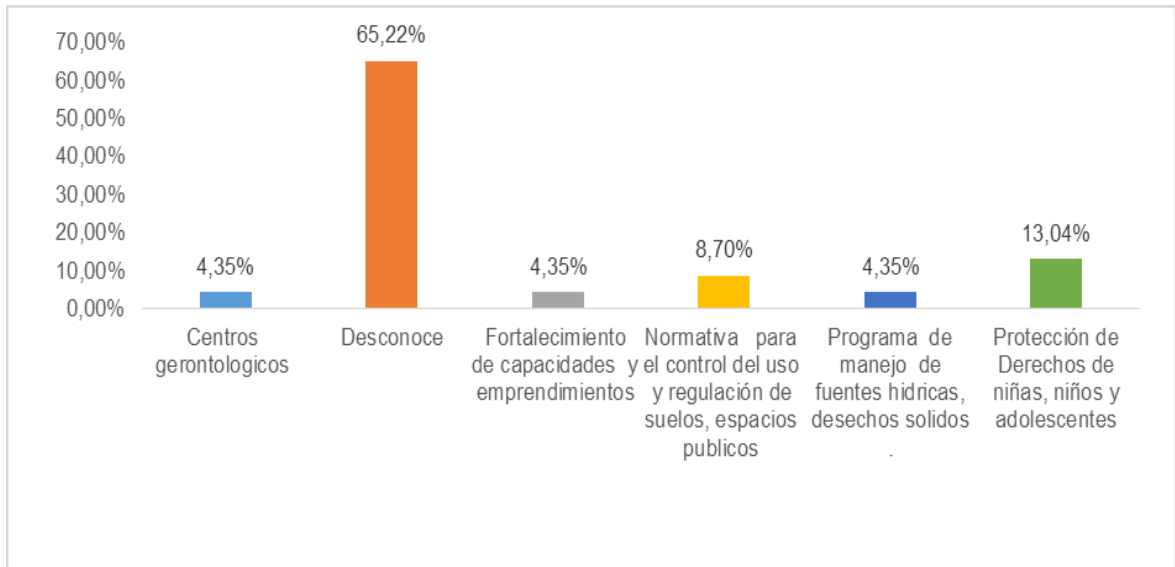


Figura 3. Conocimiento sobre proyectos de RS

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

En relación al conocimiento de algún programa o proyecto que ejecuta el GAD Sevilla de Oro, donde se involucren prácticas de responsabilidad social, se encontró que el mayor porcentaje desconoce.

Este resultado representa que el 65.2% de los encuestados desconoce algún programa o proyecto que ejecuta el GAD Sevilla de Oro, donde se involucren prácticas de responsabilidad social, el 13% reconoce como actividades de responsabilidad social a las prácticas de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. El 8.7% identifica a la Normativa para el control del uso y regulación de suelos, espacios públicos como responsabilidad social. El 4% identifica como actividad de responsabilidad social al Centro gerontológico, Fortalecimiento de capacidades y emprendimientos; y Programa de manejo de fuentes hídricas, desechos sólidos. En esta variable se vuelve a corroborar que el nivel de conocimiento sobre el tema analizado, está siendo poco difundido entre los actores internos del GAD.

- **Espacios o situaciones que informan sobre de Responsabilidad Social**

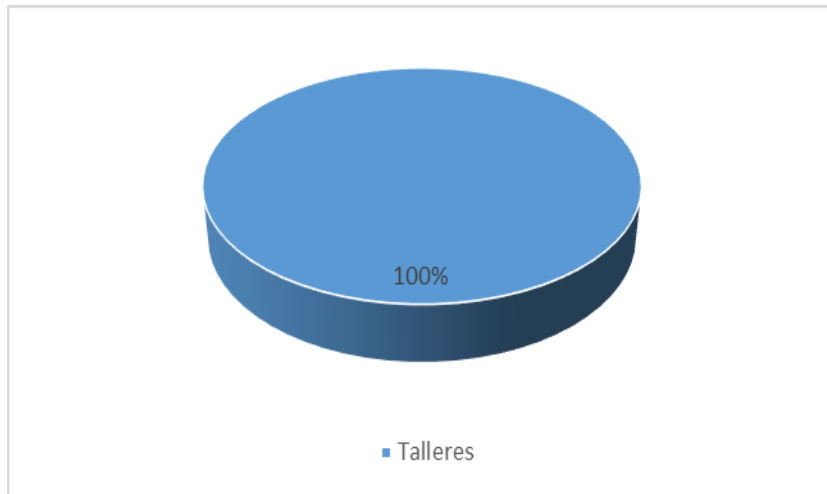


Figura 4. Espacios que informan sobre RS

Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 4, se observa que el 100% indica que existen espacios en donde el GAD Sevilla de Oro, informa sobre de Responsabilidad Social y es por medio de talleres.

- **Medios de comunicación donde se escucha hablar de Responsabilidad Social.**

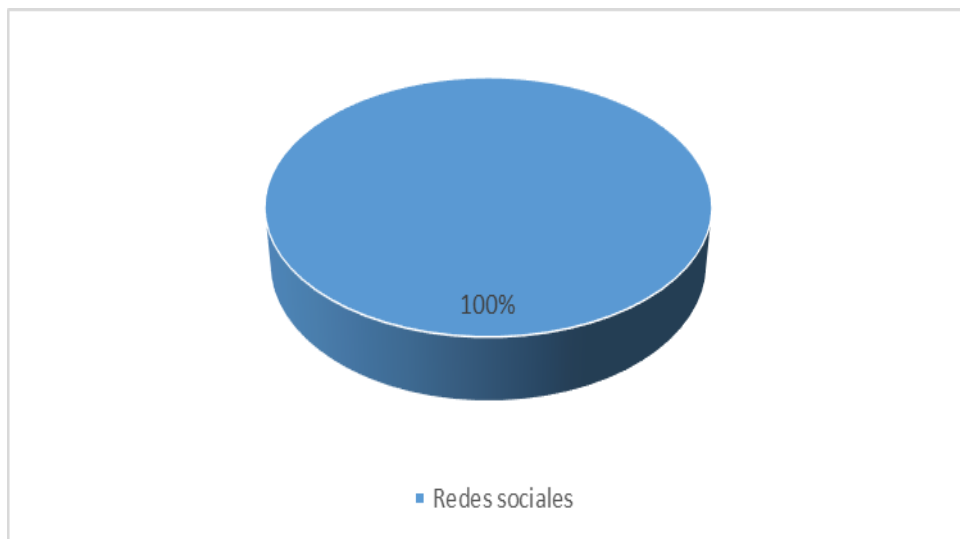


Figura 5. Medios de comunicación donde se escucha hablar de RS

Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 5, el 100% de los encuestados señala que los medios de comunicación donde se escucha hablar de Responsabilidad Social son a través de redes sociales.

Transparencia.

- **El GAD Sevilla de Oro, informa de manera clara, y completa sobre las políticas, actividades y decisiones que impliquen responsabilidad social.**

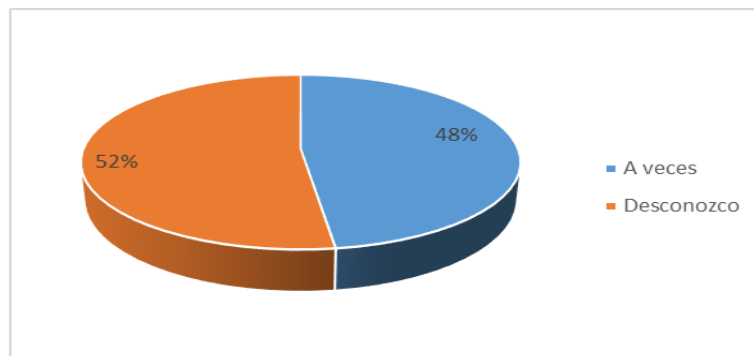


Figura 6. GAD informa de las políticas, actividades y decisiones que impliquen RS
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

La figura 6, en lo referente a la manera de informar sobre las políticas, actividades y decisiones que impliquen responsabilidad social, por parte del municipio de Sevilla de Oro. Se encontró que el 48% de los encuestados afirma que se lo hace a veces, mientras que el 52% afirma desconocer si alguna vez se ha informado por parte del municipio. Estos resultados indican la débil relación que se mantiene entre los colaboradores del GAD, a tal punto de llegar a desconocer las políticas que se desarrollan.

- **Difusión por parte del GAD Sevilla de Oro entre los grupos de interés, de normas y criterios frente a los cuales evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social.**

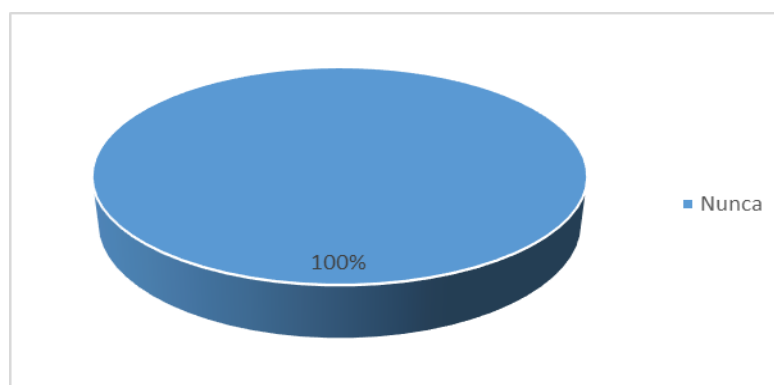


Figura 7. Difusión de normas y criterios para evaluar su desempeño de RS.
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Según la figura 7, el 100% de encuestados afirma que nunca el GAD Sevilla de Oro se encarga de difundir entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social, lo que evidencia una deficiente difusión

de las actividades con componente de responsabilidad social, los mismos colaboradores señalan que la relación entre municipios y grupos de interés, es negativa.

- **Acciones que realiza el GAD Sevilla de Oro, para mejorar RS., según las observaciones efectuadas por la comunidad.**

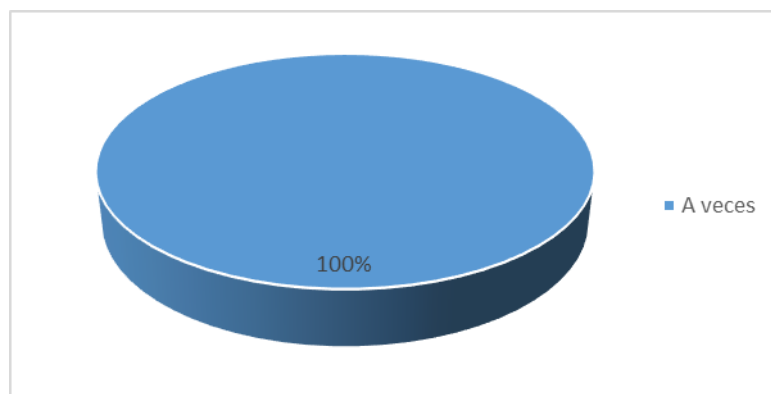


Figura 8 Acciones del GAD Sevilla de Oro, según las observaciones efectuadas por la comunidad.
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 8, se observa que el 100% indica que a veces el GAD realiza acciones para mejorar RS., considerando las observaciones efectuadas por la comunidad.

- **Verificación de los valores de honestidad, equidad e integridad en las actividades de los funcionarios del GAD Sevilla de Oro.**

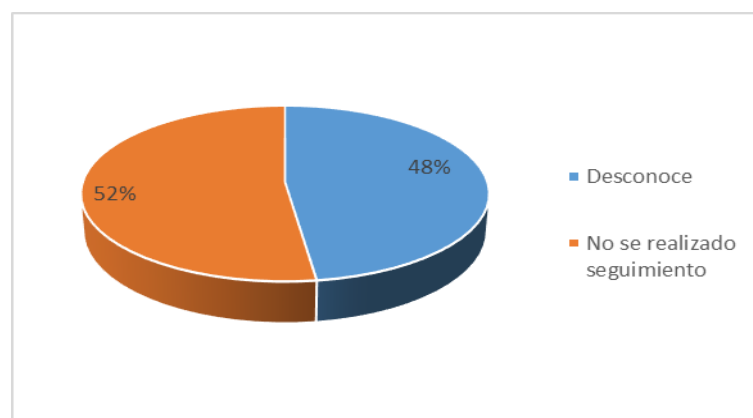


Figura 9. Verificación de los valores de honestidad, equidad e integridad en las actividades de los funcionarios del GAD Sevilla de Oro
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 9, el 52% de los encuestados menciona que no se realiza ningún seguimiento de los valores de honestidad, equidad e integridad en las actividades de los funcionarios del GAD Sevilla de Oro, mientras que el 48% desconoce acerca de este tema.

Comportamiento Ético.

- **Difusión de los principios y valores entre los funcionarios**

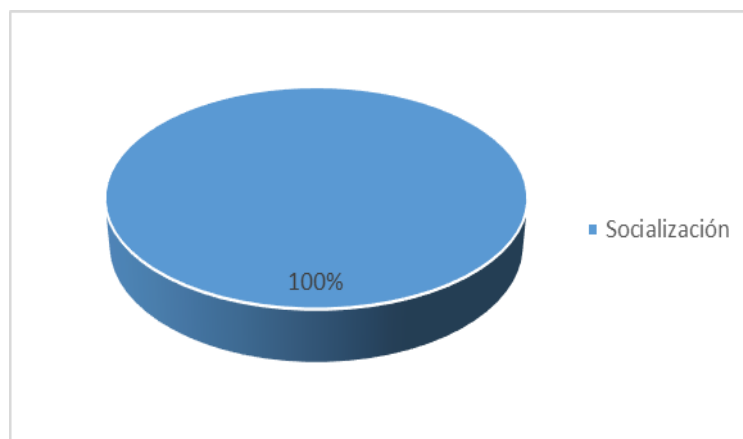


Figura 10. Difusión de principios y valores entre funcionarios
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 10, se muestra que el 100% de encuestados reconoce que la difusión de estos principios y valores entre los funcionarios municipales se realiza por socializaciones.

- **Existencia de un código de ética formal en el GAD Sevilla de Oro.**

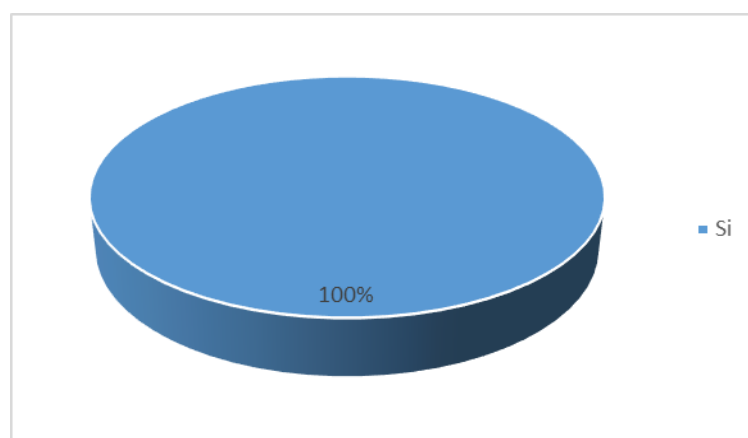


Figura 11. Existencia de un código de ética formal en el GAD Sevilla de Oro
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 11, se observa que el 100% de encuestados reconoce que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, tiene un código de ética establecido formalmente. En esta variable se identifica un desconocimiento del accionar de los funcionarios municipales apegado a las normas de la ética que están contempladas en los manuales de sus funciones. Esto podría provocar diferencias entre los distintos niveles de participación en la ejecución de la planificación. Es un punto importante que el GAD fortalezca la difusión de sus principios.

Grupos de Interés.

- Grupos de interés que identifica el GAD Sevilla de Oro, para la formulación de sus programas de intervención

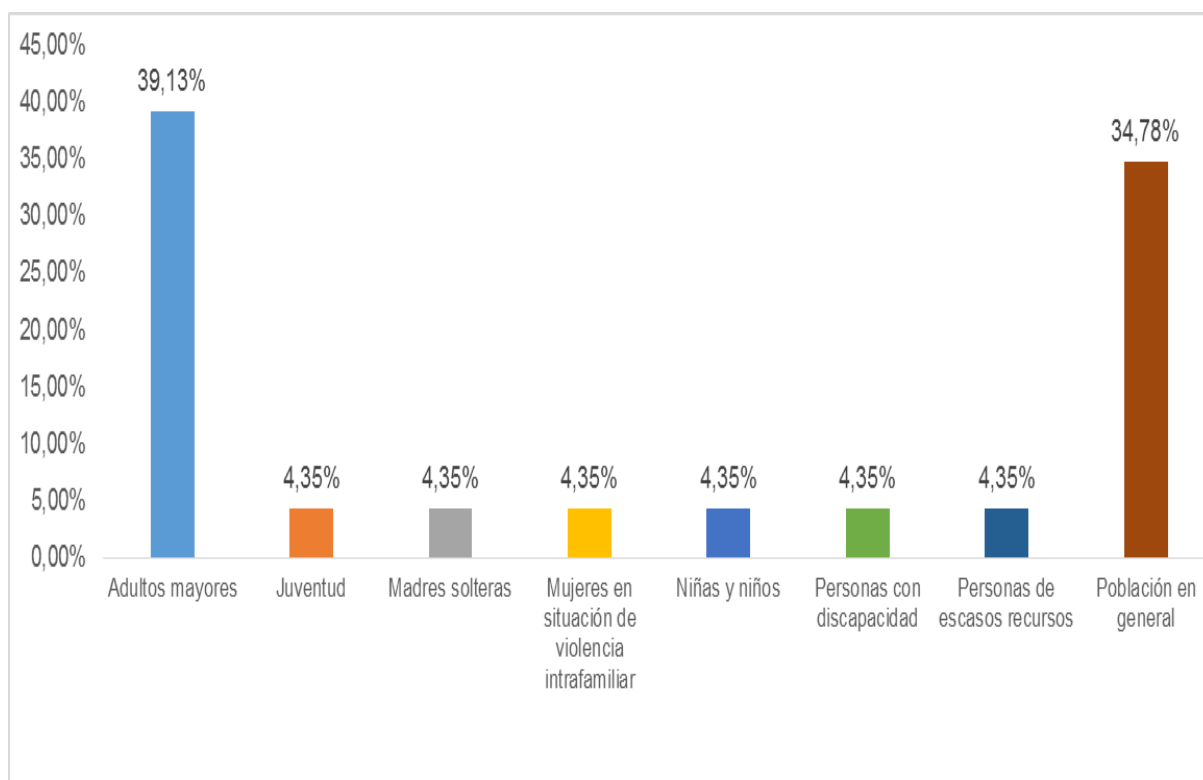


Figura 12. Grupos de interés que identifica el GAD Sevilla de Oro

Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 12, se muestra que el 39,13% de los encuestados identifica como grupos de interés para la formulación de programas de intervención con enfoque de responsabilidad a los adultos mayores como grupo de interés, el 34,79% a la población en general y el 4,35% a los jóvenes, madres solteras, mujeres en situación de violencia intrafamiliar, niños y niñas, personas con discapacidad y personas de escasos recursos.

- **Diálogos del GAD Sevilla de Oro con estos grupos de interés**

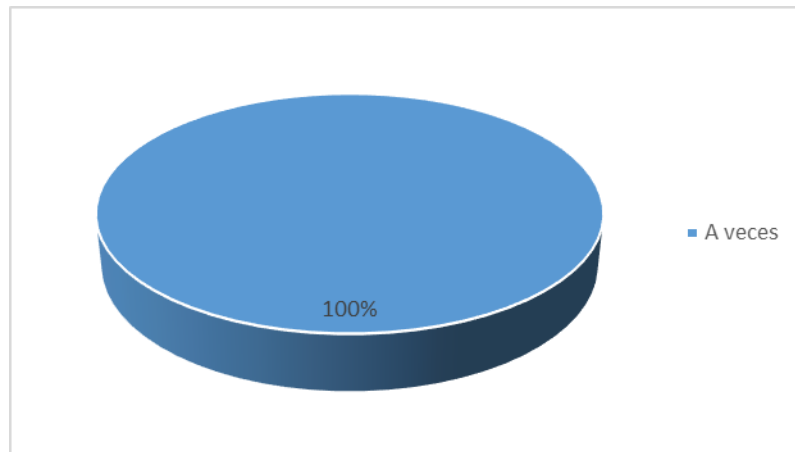


Figura 13. Diálogos con los grupos de interés
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Según la figura 13, el 100% de los encuestados reconoce que a veces el GAD mantiene diálogos con estos grupos de interés, también que los directores departamentales del GAD, nunca realizan informes sobre el avance y progreso de las actividades en relación con estos grupos de interés.

- **Se realizan informes de los diálogos con estos grupos de interés**

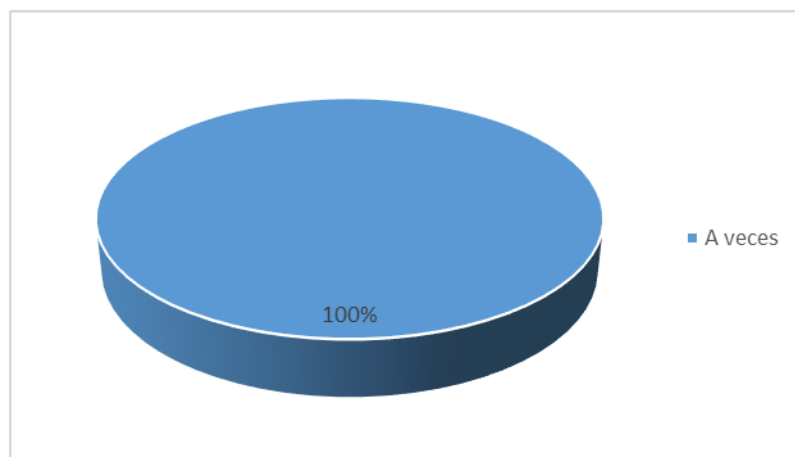


Figura 14. Informes de Diálogos con los grupos de interés
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 14, se observa que el 100% de encuestados indica que a veces se utiliza la información obtenida de los diálogos con los grupos de interés para la formulación de políticas y programas por parte del GAD.

- **Se realizan evaluaciones de las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés**

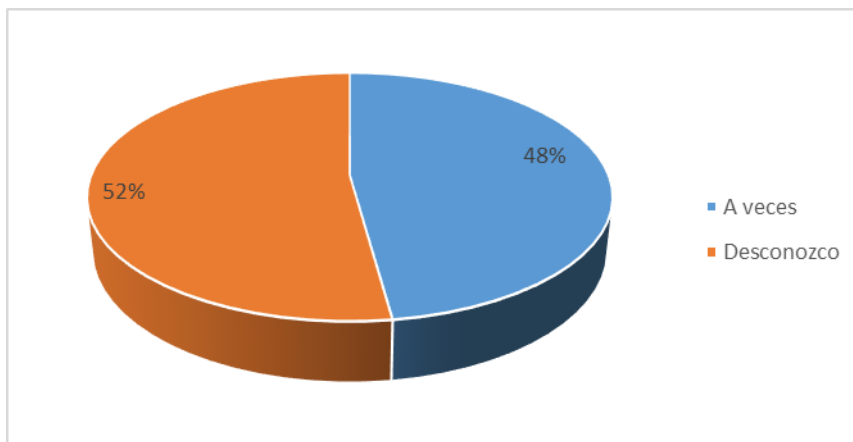


Figura 15. GAD Sevilla de Oro, cumple con los requisitos legales en caso de que no se desempeñen de forma correcta las actividades programadas

Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Como se observa en la figura, el 48% de los encuestados señala que a veces se realizan informes de los diálogos con los grupos de interés, y evaluaciones de las acciones que podrían impactarles; mientras que el 52 % señala desconocer estas acciones.

En esta variable se identificó una amplia categorización por las cuales el municipio podría segmentar a los grupos de interés para la priorización de sus proyectos en donde la responsabilidad social tendría un mayor impacto en la consecución de los objetivos de atención prioritaria.

Principio de Legalidad.

- **El GAD Sevilla de Oro, cumple con los requisitos legales en caso de que no se desempeñen de forma correcta las actividades programadas**

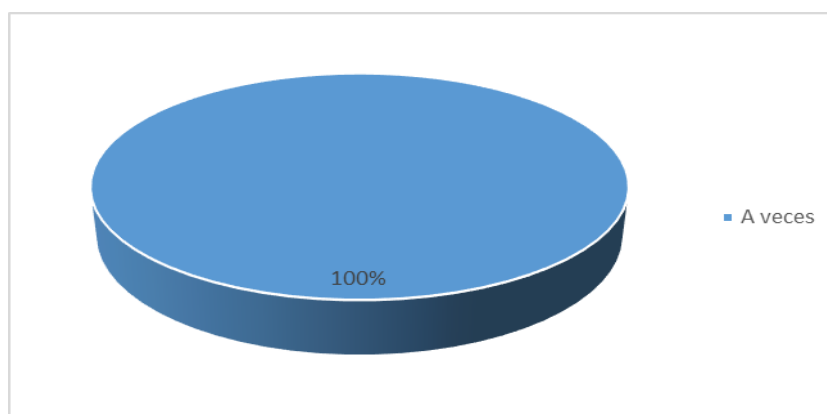


Figura 16. Evaluaciones de las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés

Fuente: Encuesta
Elaboración propia

La figura 16, muestra que de acuerdo con el 100% de los encuestados el GAD Sevilla de Oro cumple a veces con los requisitos legales en caso de que no se desempeñen de forma correcta las actividades programadas.

- **Cuenta con alguna metodología para asegurar que las actividades se cumplen conforme al marco legal previsto y aplicable.**

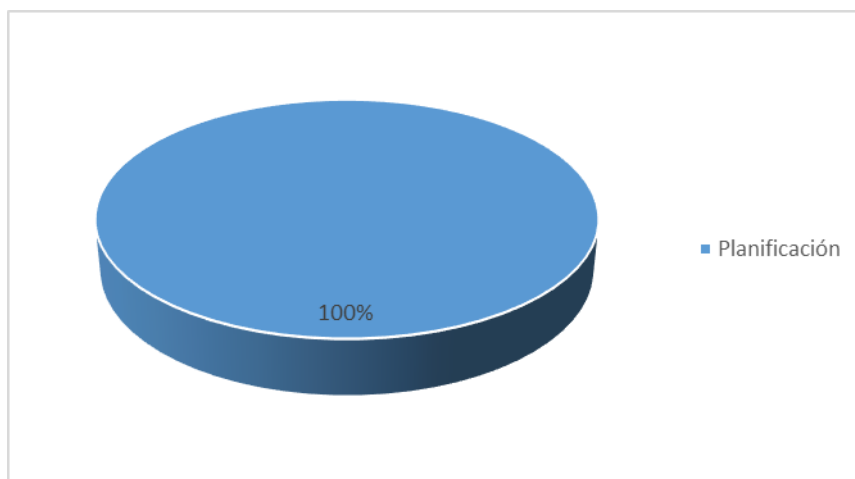


Figura 17. Metodología para asegurar que las actividades se cumplen conforme al marco legal previsto y aplicable
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 17, se observa que el 100% de los encuestados menciona que el GAD si cuenta como metodología la Planificación, para asegurar que las actividades se cumplen conforme al marco legal previsto y aplicable.

- **El GAD revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación**

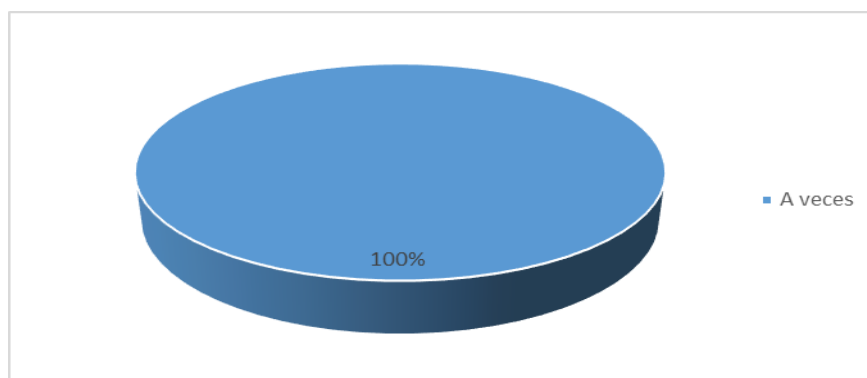


Figura 18. Revisión del cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación.
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

En la figura 1, el 100% considera que a veces el GAD revisa el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación. Esto demuestra que el municipio no tiene un sistema solido de seguimiento y evaluación de sus políticas lo cual debilita el cumplimiento de la normativa legal vigente en la cual se debe basar su accionar.

Normativa internacional de comportamiento.

- **Identificación de situaciones que rebasan las competencias enmarcadas en el marco jurídico por parte del GAD Sevilla de Oro.**

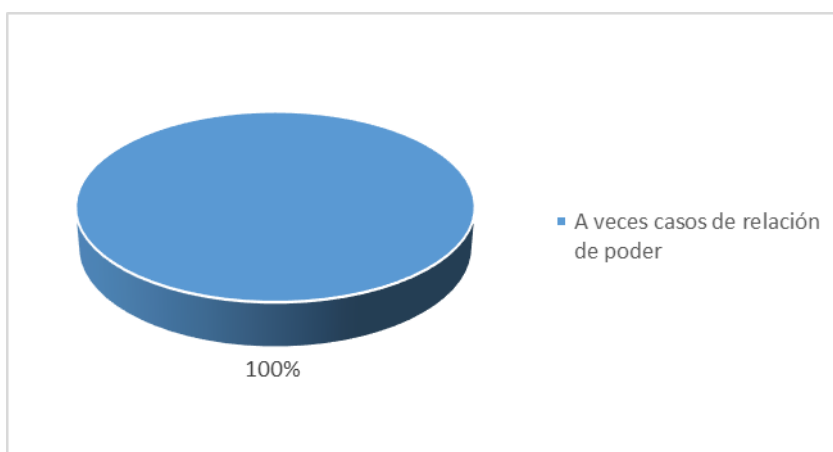


Figura 19. Identificación de situaciones fuera del marco legal
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

La figura 19, revela que el 100% de los encuestados afirma que a veces el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro tiene identificadas situaciones que rebasan sus competencias enmarcadas en el marco jurídico, estas situaciones las señalan como casos de relación de poder.

- **El GAD Sevilla de Oro cumple y respeta, la normativa internacional de comportamiento con respecto a las protecciones ambientales**

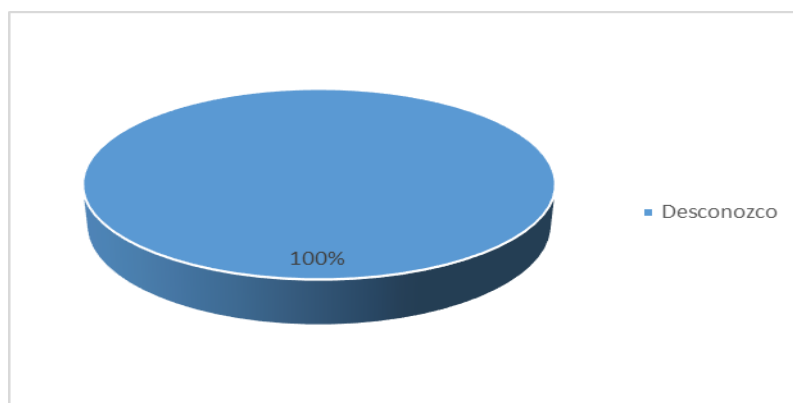


Figura 20. Respeto de la normativa de protección ambiental
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

El 100% de los encuestados desconoce si el municipio se preocupa por cumplir y respetar, la normativa internacional de comportamiento con respecto a las protecciones ambientales, en la misma proporción se desconoce si el GAD se preocupa por no ser cómplice en las actividades de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional con respecto a las protecciones ambientales.

Derechos Humanos.

- **Responsable de la difusión, capacitación y aplicación de los derechos humanos**

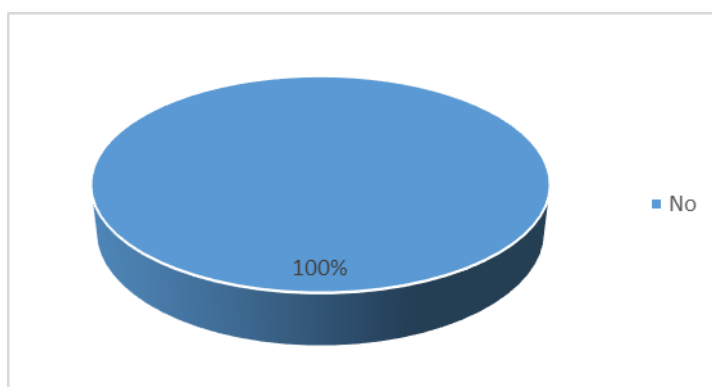


Figura 21. Responsables de la difusión, capacitación y aplicación de los derechos humanos
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

Todos los encuestados afirman que no existe una persona responsable de la difusión, capacitación y aplicación de los derechos humanos. También señalan que únicamente el responsable de Talento Humano atiende los casos en que alguien, sienta vulnerados sus derechos humanos.

- **La entidad tiene establecido un responsable en caso de que alguien relacionado con el GAD Sevilla de Oro, sienta vulnerados sus derechos humanos**

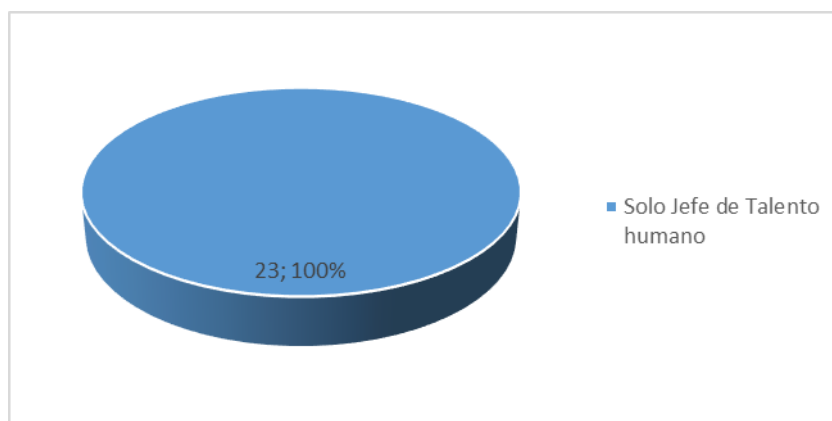


Figura 22. Responsables de defender los derechos vulnerados de los colaboradores del GAD
Fuente: Encuesta
Elaboración propia

El 100% señala que solo existe un Jefe de Talento Humano, no existe médico ocupacional ni psicólogo laboral. Esta dimensión de la responsabilidad social no está siendo aplicada en la municipalidad de manera pertinente ya que no aplican programas de reducción de la vulnerabilidad en temas de derechos humanos, simplemente se están limitando a recoger denuncias de hechos consumados de vulneración.

CAPÍTULO V.

PROPUESTA DE MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SEVILLA DE ORO

En esta sección se identifica los instrumentos que la Administración Municipal puede utilizar, tanto para promover planteamientos responsables como para integrar estos en las estructuras públicas. Estos instrumentos se articulan de manera que se cuente con un modelo para la implementación de la responsabilidad social, como filosofía en todas las etapas de la formulación de políticas públicas. Esta propuesta se basa en criterios académicos que podrían ser acogidos por la administración municipal y mejorados en base a criterios técnicos y sociales territorializados de manera que se adecuen con la realidad del cantón Sevilla de Oro.

De acuerdo a Ruiz y Ruiz, (2014) se parte de la clasificación entre los que se han denominado instrumentos de planificación estratégica que, atendiendo a su proyección, responden a las funciones de promoción, impulso y potenciación de la filosofía y los comportamientos socialmente responsables en todos los ámbitos; y aquellos otros mecanismos que, con la denominación mecanismos de actuación concreta en el ámbito administrativo, se programan en forma de acciones concretas.

5.1 instrumentos de planificación estratégica

5.1.1 Crear departamentos o puestos de responsabilidad en la Administración para el desarrollo de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Pública (RSP).

Desde el momento en que la responsabilidad social, tanto la RSE como la RSP, se convierte en un factor de transformación de la organización de tipo transversal, se necesita una estructura organizativa que lo posibilite. En el ámbito público esta transformación debe producirse desde un puesto de máxima responsabilidad que, con un amplio ámbito de competencias, permita el desarrollo, impulso y coordinación de las políticas y acciones socialmente responsables (Barreto, 2013). Este puesto de responsabilidad debería asumir, las siguientes acciones:

- Desarrollar: proyectando estrategias y proponiendo medidas socialmente responsables y procurando que la RSP esté presente en la agenda política del día a día.
- Impulsar: mediante una actividad de apoyo y asesoramiento a organizaciones, tanto públicas como privadas, para implantar políticas y medidas de responsabilidad social en su ámbito.
- Coordinar: velando y supervisando cada uno de los ministerios, departamentos concejalías, gerencias y unidades directivas de las que se trate.

Desde el punto de vista organizativo, este puesto de responsabilidad debería estar situado en el núcleo de la estructura administrativa municipal para que, pudiera impregnar y trasladar a

la organización, en el mayor grado posible, la filosofía de la responsabilidad social. Además, y atendida a la proliferación de los nuevos instrumentos de gestión que conforman un sector público más extenso y complejo, también debería asumir competencias para desarrollar, coordinar e impulsar los distintos aspectos que conforman la responsabilidad social en estas áreas.

5.1.2 La elaboración de guías por parte de la Administración para la redacción de memorias de sostenibilidad.

Como medida para fomentar y controlar la RSE, la Administración Municipal de Sevilla de Oro debería elaborar guías dirigidas a las empresas que homogeneizaran los códigos de conducta existentes para la elaboración de las memorias de sostenibilidad o informes sociales.

5.1.3 Impulsar la inversión socialmente responsable (ISR).

Se entiende por inversión socialmente responsable aquellas actividades de análisis y estrategias de inversión que aplican criterios extra financieros en la selección de valores para complementar el análisis financiero tradicional. Se refiere a prácticas de inversión que aplican parámetros de sostenibilidad (Barreto, 2013).

A pesar de la inexistencia de una normativa que obligue a las entidades gestoras de los fondos de inversión y planes de pensiones a indicar si incorporan o no criterios sociales y ambientales en sus análisis para la selección de inversiones, es necesario exigir que se acredite que los rendimientos de estos planes de pensiones, dotados con fondos públicos, se inviertan en actividades y proyectos que cumplan con los parámetros de la responsabilidad social. Sobre todo, si se tiene en cuenta la progresiva incorporación de la suscripción de planes de pensiones por parte de las organizaciones públicas.

5.1.4 Promoción mediante bonificaciones, subvenciones y ayudas.

Otro instrumento con objetivos estratégicos es la promoción de subvenciones, bonificaciones y ayudas, incluso en forma de reducciones fiscales, en impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales. Su objetivo es la promoción de actividades económicas beneficiosas para el medio ambiente, la utilización de energías renovables, la bioconstrucción o las biotecnologías.

5.1.5 Apostar por las entidades no gubernamentales y las entidades sin ánimo de lucro.

El sector público debe apostar por las entidades no gubernamentales y las entidades sin ánimo de lucro representativas y de referencia en la protección del medio ambiente y de los

derechos humanos, como organismos colaboradores y asesores de la Administración en el diseño de estrategias y acciones públicas.

Los mecanismos consultivos con estas entidades, así como el mantenimiento de estructuras estables de cooperación y colaboración, que facilitan el enfoque plural que defiende la responsabilidad social.

A nuestro entender es muy importante, para la propia credibilidad y funcionalidad de esta colaboración, que exista un verdadero convencimiento por parte del directivo público que actúa de interlocutor. De hecho, hace falta que esta colaboración se produzca desde la certeza que conecta con los principios orientadores de eficacia y eficiencia del comportamiento público, y que ello representa una oportunidad real para mejorar y profundizar en su logro.

La creación de observatorios sobre responsabilidad social, con participación mediante convenio de entidades públicas e instituciones universitarias y entidades representativas, es un buen instrumento participativo.

5.1.6 Fortalecer el compromiso social de los poderes públicos.

Implementando estrategias proactivas en esta materia mediante proyectos vinculados a las preocupaciones sociales o medioambientales: programas de cooperación de gestión medioambientales, colaboración con instituciones y proyectos solidarios, o diseño de programas de inserción en el mercado laboral ordinario de personas con discapacidad o con especiales dificultades.

5.1.7 Promover mecanismos de verificación, así como mecanismos de transparencia y buenas prácticas en la gestión.

Transportar e incorporar a la planificación estratégica y a los procesos de toma de decisiones los conceptos y los mecanismos de la responsabilidad social. Esta incorporación debe prever también la creación de los elementos y sistemas de evaluación constante de la planificación a fin de ir introduciendo las medidas correctoras oportunas.

Este objetivo se puede lograr fomentando el desarrollo y el uso de las herramientas de gestión de la responsabilidad social, realizando políticas públicas que las consoliden y al mismo tiempo incorporando las normas de verificación en la propia gestión pública.

En el caso del sector público municipal, sería necesario elaborar memorias de sostenibilidad y conseguir certificaciones como la SA 8000, la AA1000 y la futura ISO 26000, para incorporar sus principios en la planificación estratégica pública.

5.1.8 Desarrollar campañas públicas de promoción.

Que impulsen el conocimiento y la sensibilización en este ámbito. Estas campañas deberían centrarse en destacar la importancia de la integración de los principios de la responsabilidad social en la cultura de las organizaciones. Un buen mecanismo para llevarlo a cabo podría ser el dar a conocer y posibilitar el debate sobre experiencias de buenas prácticas, ya sean públicas o privadas, en este ámbito, con el objetivo final de conseguir su interiorización y normalización.

5.2 Mecanismos concretos para promover la responsabilidad social en el ámbito administrativo municipal

5.2.1 Desde el punto de vista interno de la organización.

De acuerdo con el modelo planteado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2014) se incluyen todas aquellas medidas que afectan al ámbito interno de la municipalidad de Sevilla de Oro. Se trata de convertir las relaciones laborales en un marco idóneo para el desarrollo de la responsabilidad social, reflejar un modelo social de sostenibilidad y responsabilidad mediante las negociaciones colectivas, las condiciones de trabajo, el logro de entornos sociolaborales y medioambientales idóneos y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores. Se puede incluir aquí toda la gestión de recursos, humanos o materiales, que exige el correcto funcionamiento de la organización.

Concretamente, se puede encontrar:

5.2.1.1. *Formulación de un código ético.*

Un manual donde se recogen los valores vinculados con los distintos aspectos de la responsabilidad social que se puedan considerar básicos en su vertiente pública. Hablando de un código que debe tener muy presente el entorno organizativo (que no es el del sector privado) y las reglas de funcionamiento propias de la Administración Municipal de Sevilla de Oro.

5.2.1.2. *Fomento de la sensibilización de los trabajadores públicos.*

Para que la organización interiorice los distintos aspectos que conforman la responsabilidad social, deben realizarse actividades formativas relacionadas con los distintos aspectos que la integran para difundir sus premisas a todos los efectos, así como profundizar en ámbitos concretos por medio de programas de formación ambiental y social dirigidos a todos los niveles del personal público municipal.

Además, y de manera destacada, hace falta dedicar una especial atención a los programas formativos del personal directivo de las administraciones públicas por la trascendencia de sus funciones en relación con las posibilidades de una gestión responsable. En este sentido, es preciso introducir un módulo específico que proporcione a estos agentes no sólo los conocimientos generales necesarios, sino también las herramientas e instrumentos que tienen a su alcance. Es fundamental aquí emplear una metodología individualizada para cada caso que permita el desarrollo de habilidades suficientes en el día a día, dado que una gestión pública responsable exige diseñar y proyectar particularmente cada actuación concreta.

5.2.1.3. Influencia en la calidad de la vida laboral de los trabajadores públicos

Considerando lo establecido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2014) se presenta lo siguientes puntos:

La política de calidad implica continuar profundizando en la conciliación del trabajo con la vida familiar y la promoción de la plena igualdad entre hombres y mujeres. Temas como por ejemplo la protección de la salud, la reducción de la siniestralidad laboral, la formación, el fomento de la contratación indefinida, la reducción del volumen de interinajes, así como el impulso de la negociación colectiva en general, son importantes para lograr este objetivo.

En lo relacionado a mejorar la conciliación laboral y familiar también se pueden incluir aquellas medidas que implican poner en marcha servicios de atención a trabajadores con personas a su cargo, o la promoción de servicios de guardería cerca del puesto de trabajo (subvencionado total o parcialmente). Este tipo de medidas también se pueden articular de manera directa en forma de aportaciones económicas, incrementando en número y en importe las ayudas del fondo de acción social para los trabajadores y trabajadoras con estas dificultades.

Por otro lado, y sin ignorar los mecanismos reglados de acceso a la función pública, debe impulsarse una política de recursos humanos de calidad que otorgue una especial importancia a los esfuerzos en materia de integración de las minorías, colectivos con especiales dificultades y personas con discapacidad dentro de la Administración pública.

5.2.1.4. Introducción en los temarios de acceso al empleo público del concepto y aspectos principales de la responsabilidad social

Con esta introducción se puede impulsar el conocimiento de la responsabilidad social, tanto empresarial como pública, al garantizar que los trabajadores públicos tendrán un conocimiento mínimo de los distintos aspectos que la integran.

5.2.1.5. Implantación de sistemas de gestión respetuosos con el medio ambiente.

Dentro de la organización pública municipal hay que implantar programas de sostenibilidad medioambiental que incluyan medidas como, por ejemplo:

- Facilitar la recogida selectiva de los residuos mediante la instalación de contenedores específicos dentro de las oficinas y dependencias públicas.
- Exigir a las empresas concesionarias de servicios públicos o adjudicatarias de contratos administrativos una gestión de residuos respetuosa con el medio ambiente.
- La realización de auditorías energéticas periódicas para tomar decisiones de racionalización de consumos, modificación y cambios de equipamientos, etc.
- Implantar programas formativos horizontales en las administraciones públicas municipales sobre temas medioambientales.

5.2.1.6. Fomento de la ocupación laboral en el seno de la Administración de personas con discapacidad o con dificultades para acceder y mantenerse en el mercado laboral.

La Administración pública del GAD de Sevilla de Oro, puede impulsar medidas para facilitar el empleo en la propia organización de personas con discapacidad o pertenecientes a un colectivo con dificultades para acceder y mantenerse en el mercado laboral. Los mecanismos para hacerlo deben diseñarse particularmente atendiendo a los objetivos y las posibilidades de cada actor social.

5.2.2 En la dimensión externa.

Aquí pueden incluirse todas aquellas medidas que provienen de la Administración Pública Municipal pero que tienen una proyección externa. Entre estas, se puede considerar:

5.2.2.1 La elaboración de planes directores sobre responsabilidad social.

En el ámbito público hay que planificar medidas concretas para lograr objetivos socialmente responsables. Uno de los modos de hacerlo es mediante el diseño de planes directores propios en esta materia.

El plan director deberá tener una limitación temporal (máximo cuatro años) y prever las acciones que se llevarán a cabo en el mencionado periodo, tanto en la dimensión externa como en la dimensión interna.

Es muy importante que el mismo plan director incluya mecanismos de evaluación e indicadores a fin de ir evaluando de manera progresiva, y no sólo al final de la vigencia del plan, la efectividad de las medidas aplicadas, previendo y asignando las competencias para retocar las desviaciones e incorrecciones que la ejecución del plan pueda comportar.

Sería conveniente que la organización, si no dispone todavía del puesto directivo (y la estructura administrativa que le respalda) al que hemos hecha referencia en el punto anterior, acudiese a organizaciones expertas que, mediante el correspondiente concurso público, le diesen el necesario asesoramiento para la elaboración del plan.

5.2.2.2. Fomentar el uso de las memorias de sostenibilidad de los agentes con los que la Administración pública interactúe.

Las memorias de sostenibilidad, en tanto que documentación acreditativa del grado de compromiso social y medioambiental de las empresas, pueden ser un indicador relevante de buenas prácticas. Por eso es por lo que, a priori, se puede considerar oportuna la generalización de su implantación entre los agentes con los que la Administración interactúe, si bien es cierto que estas valoraciones deberán apoyarse en sistemas definidos por la administración pública que normalicen la verificación de la información contenida en estas memorias con el objetivo de conseguir informes rigurosos y transparentes.

5.2.2.3. Impedir el uso interesado del término «responsabilidad social».

Es preciso distinguir las acciones municipales que se enmarcan dentro de la responsabilidad social de aquellas otras que podríamos denominar simple marketing social.

Las administraciones públicas municipales tienen la obligación de intervenir para evitar que los proveedores, aprovechando una terminología atractiva pero poco consolidada, intenten hacer pasar por socialmente responsables actuaciones que de hecho carecerían de esta entidad. Es necesario evitar que confundan a los consumidores e impedir la posible instrumentalización del concepto.

5.2.2.4. Mejorar la comunicación con los usuarios/ciudadanos.

Implementando sistemas de recogida de consultas, quejas y sugerencias de los usuarios que permitan un mayor nivel de comunicación con los ciudadanos. Es importante tener presente que estos mecanismos deben prever necesariamente el sistema de respuesta.

En este sentido, y en un ámbito como este en que el éxito de una medida responsable depende tanto del grado de cumplimiento de las expectativas de los destinatarios, es esencial tener previstos canales de comunicación que permitan una interacción fluida de los distintos intereses.

5.2.2.5. Incorporar la sociedad civil en los servicios públicos.

Incorporando la sociedad civil representativa de determinados colectivos (discapacitados, inmigración, reclusos, toxicómanos, personas mayores y personas dependientes, etc.) en los servicios públicos municipales que se prestan o gestionan.

Aunque es obvio que no se puede implantar una medida de este tipo de manera generalizada, puesto que no todos los sectores donde interviene el poder público lo permiten, sí es posible plantear esta participación (de los mismos destinatarios o, cuando menos, de sus entidades representativas) cuando se trata de casos en los que el grado de satisfacción de los destinatarios es un factor importante a la hora de adoptar la decisión.

5.2.2.6. Comunicar los resultados logrados en materia de responsabilidad social.

Hace falta publicitar de forma directa las medidas adoptadas al respecto y comunicar, de manera activa, las preocupaciones sociales de los agentes que intervienen en proyectos concretos. En general, es necesario establecer estrategias comunicativas que destaquen y promuevan los valores que se han tenido en cuenta en la gestión que lleguen claramente a los ciudadanos y a los proveedores.

Esta comunicación, que recogemos aquí por la dimensión externa de su proyección, debe entenderse, sin embargo, de manera integral, de forma que debe plantearse también transversalmente para que los propósitos y las estrategias asumidas lleguen a toda la organización. Eso permitirá no sólo ayudar a la interiorización e impulso de la responsabilidad social pública entre los trabajadores, sino también evitar una falta de coordinación en los mensajes que se proyecten. Ello sólo es posible cuando se parte de una política estratégica común en materia de responsabilidad social.

5.2.2.7. Promover las políticas empresariales medioambientales.

La Administración Municipal de Sevilla de Oro puede promover las políticas empresariales medioambientales por medio tanto de una actuación responsable en el mercado municipal, al discriminar en origen productos, materias y servicios que no cumplan con las exigencias de un planteamiento responsable, como incentivando a aquellos proveedores o productores que incorporen políticas medioambientales adecuadas.

En el primer supuesto lo puede hacer, asegurándose de que no adquiere productos o servicios cuya obtención no presenta suficientes garantías de tipo ambiental. En el segundo caso, la Administración puede promover políticas empresariales medioambientales al priorizar las relaciones con empresas que utilicen tecnologías de alta eficiencia o la mejor tecnología posible disponible en el mercado.

5.2.2.8. Por medio de la contratación pública responsable.

Las compras públicas responsables se basan en la contratación de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente y la justicia social. Para que esto suceda, la compra debe reunir una serie de características que le den este carácter social. Se podrían establecer como criterios que identifican una compra pública como socialmente responsable los siguientes:

Criterios ambientales:

- Evitar la producción de residuos comprando productos con una vida útil más larga, adquisición de productos al por mayor o productos recargables.
- Reducción del consumo de recursos (energía, agua, bienes consumibles) así como de los residuos y emisiones generadas durante la fase de uso.
- Tener en cuenta el consumo energético en la selección de los productos (bombillas de bajo consumo, equipos informáticos con modo de ahorro de energía...).
- Adquisición de productos de un solo material que faciliten su reciclaje
- Productos que excluyan sustancias peligrosas para el medio ambiente o la salud humana.
- Que las materias primas de los productos provengan de un proceso de reciclado, de forma que se reduzca el agotamiento de recursos (papel, tóner...).
- Materias primas que provengan de recursos renovables gestionados de manera sostenible.

Criterios sociales:

- Fomento de la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social.
- Mantenimiento de las condiciones laborales relativas a la seguridad social, prevención de riesgos laborales, duración de los contratos y formación profesional.
- Apoyo a la economía social.
- Cumplimiento de la legislación vigente sobre no discriminación, igualdad de oportunidades y accesibilidad.
- **Criterios éticos:**
- Productos/proveedores que garanticen las condiciones laborales dignas en toda la cadena de suministro del producto y realización del servicio.
- Respeto a las convenciones de la OIT.
- Garantía de no utilización de trabajo infantil.
- Transparencia respecto al origen geográfico de los productos y proyección a lo largo de toda la cadena de suministro.

- Apoyo a los productos/organizaciones del comercio justo como alternativa para garantizar condiciones laborales dignas y respeto al medio ambiente.

Los beneficios de una compra pública más socialmente responsable pueden tener muchas repercusiones sobre el medio ambiente y sobre la equidad social. En cuanto al punto de vista del GAD Municipal de Sevilla de Oro, esta también resulta beneficiada si tenemos en cuenta que, en coherencia con lo que se propugna para ellas, se convierte en un referente positivo para la sociedad. Sin mencionar el posible ahorro que puede representar el establecer medidas de sostenibilidad de manera anticipada a una posterior legislación en el mismo sentido.

La mayoría de los mecanismos aquí expuestos son medidas positivas. La incentivación, eje de las propuestas planteadas, obedece a motivos de coherencia de acuerdo con el carácter opcional que reviste la responsabilidad social. De todos modos, esto no implica, sobre todo en el caso de la RSE, que el papel del municipio deba limitarse a ser el de simple observador y promotor de estas prácticas. Al contrario, la RSE está cambiando el entorno y las relaciones de los ciudadanos con las empresas en este caso el GAD Municipal. Garantizar el cumplimiento de las actividades socialmente responsables exige una actuación decidida de las autoridades y el establecimiento de un marco normativo adecuado que evite su instrumentalización.

CONCLUSIONES

- El diagnóstico efectuado al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, en lo referente al cumplimiento de los siete principios de responsabilidad social, según la Norma ISO 2600, se identificó que la mayor parte de directivos se familiarizan únicamente con ciertos principios como: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético y grupos de interés, pero su conocimientos sobre estos es muy limitado; con relación a los principios de legalidad, normativa internacional de comportamiento y derechos humanos desconocen totalmente las actividades correspondientes a los mismos.
- El Gobierno del cantón Sevilla de Oro, no cuenta con un centro de responsabilidad social, sin embargo, como algunos de los principios de responsabilidad social, relacionados al ámbito económico, social, político, ambiental y cultural, constan en la Constitución de la República, se han preocupado de cumplir con las tareas afines a su función que es de garantizar un mejor estilo de vida para los ciudadanos han propuesto y ejecutado planes y programas en los ámbitos económicos, social y ambiental.
- La comunicación de Responsabilidad social constituye una herramienta importante para transparentar el accionar de la organización, más aún cuando se trata de una institución pública, ya que esta tiene por obligación dar cuentas no solo a sus mandantes sino también a otros grupos de interés, además de crear y mantener una buena imagen corporativa ante la sociedad.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Sevilla de Oro cuenta con un Departamento de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas, sin embargo, no se ha dado la debida adecuación a los medios de comunicación interna y externa que manejan, generando un ambiente de desinformación especialmente en lo referente a responsabilidad social empresarial.
- A fin de fortalecer y mejorar las actividades relacionadas con la responsabilidad social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sevilla de Oro, se presenta una propuesta de modelo de gestión, la cual consta de una serie de actividades afines al logro de los objetivos que persigue la misma.

RECOMENDACIONES

- Capacitar a todos los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, acerca de la responsabilidad social, basándose en los 7 principios como es rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético y grupos de interés, principio de legalidad, normativa internacional de comportamiento y derechos humanos; pues necesario que directivos, trabajadores y empleados conozcan a cabalidad este importante tema, debido a que su labor está enfocada directamente al servicio de la ciudadanía.
- Fomentar el compromiso de todos los departamentos, para que realicen un adecuado tratamiento y clasificación de la información que tienen a su cargo, así como también del trabajo conjunto por transparentar y comunicar oportunamente a través de los medios necesarios sobre cualquier inconveniente presentado.
- La comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Sevilla de Oro, debe buscar la interacción de todos los grupos de interés, de tal manera que las prácticas de responsabilidad social sean conocidas por todos quienes forman parte de la institución y por la ciudadanía en general, transmitiendo una buena imagen.
- Implementar un modelo de gestión de responsabilidad social, el cual debe ser debidamente socializado y formalizado, sin dejar de lado a todas las partes interesadas, con la finalidad de que se mejore el servicio brindado por el municipio, transparentando y dando a conocer a su debido tiempo sus acciones a la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 9(3). Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilera, A., y Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social. *Revista Pensamiento & Gestión*, 1-26. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932002>
- Barreto, L. (2013). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN ÉTICA EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO EN COLOMBIA.
- Berro, M., Romano, C., y Menéndez, W. (2013). *Participación Ciudadana y Controlaría Social*. Uruguay: TamburiniREC.
- Brown, F. (2010). Los principios de la responsabilidad social empresarial. *Economía Informa*(363). Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf>
- Cajiga, J. (2010). El concepto de responsabilidad social empresarial. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Capriotti, P. (2006). Concepción e Importancia Actual de la Ciudadanía Corporativa. *Revista Razón y Palabra*(53). Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n53/pcapriotti.html>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Mayo de 2014). Planificación para el desarrollo. *Planificación, prospectiva y gestión pública*. (J. Máttar, & D. Perrotti, Edits.) Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36762/S20131070_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2016). Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://www.redceres.com/nosotros>
- Cooperación Interregional Interreg. (15 de Septiembre de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones*. Unión Europea. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>
- Corporación EKOS. (2011). Empresas con responsabilidad social empresarial. Ecuador. Obtenido de <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/rse>

- Cueto, C. (2014). *La Oferta Informativa sobre la Responsabilidad Social Corporativa en las Administraciones Locales Españolas*. Madrid, España.
- Cueto, C., y De La Cuesta, M. (2017). *La Administración Pública de la Responsabilidad Social Corporativa* (Primera ed.). Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Díaz, A., y Bolívar, M. (2014). Modelo de gestión estratégica de la responsabilidad social organizacional. Colombia. Obtenido de <file:///D:/INFORMACION%202015/Nueva%20carpeta/483-Texto%20del%20art%C3%ADculo-472-1-10-20170405.pdf>
- Escudero, M., y García, J. (2014). *La Responsabilidad Social Empresarial y la Creación del Valor en América Latina*. Bilbao.
- Galán, J., y Sáenz, A. (2013). *Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI*. Salamanca: Calatrava, Soc. Coop.
- García, M., Azuero, A., y Peláez, J. (2013). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. *Innovar*, 23(49). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512013000300008
- Gerd, M. (2013). Responsabilidad Social Corporativa y Ciudadanía Corporativa. Obtenido de [file:///D:/INFORMACION%202015/Nueva%20carpeta/01.-RSC-2013-Responsabilidad-Social-Corporativa-y-Ciudadania-Corporativa%20\(2\).pdf](file:///D:/INFORMACION%202015/Nueva%20carpeta/01.-RSC-2013-Responsabilidad-Social-Corporativa-y-Ciudadania-Corporativa%20(2).pdf)
- Gobierno Autonomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro. (2017). *Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Municipal de Sevilla de Oro*.
- Gobierno Municipal de Sevilla de Oro. (Junio de 2018). Ordenanzas Municipales. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Gómez, P. (2005). El concepto de ciudadanía corporativa. México. Obtenido de <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/59/53>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador. (2015). Obtenido de <http://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>
- Instituto Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial. (2015). Áreas de acción de IRSE. Ecuador. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/areas-de-accion-del-irse/>

- ISO. (2018). Organización Internacional de Normalización. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Jiménez, N. (2016). Tipos de responsabilidad social. Obtenido de <https://www.tiposde.com/responsabilidades.html>
- Martínez, Á. (2013). *Desarrollo y Definición de un Modelo de Gestión como Paso Previo para la Innovación Empresarial*.
- Medina, L., Ramírez, J., y Hernández, A. (2017). México. Obtenido de http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2014). Estrategia 2014-2020 para empresas, administraciones públicas y el resto de organizaciones para avanzar hacia una sociedad y una economía más competitiva, productiva, sostenible e integradora. *GOBIERNO DE ESPAÑA*.
- Morán, C., Rodríguez, L., Torres, M., Aguilar, A., y Villalta, M. (2016). Stakeholders, responsabilidad social en Ecuador Stakeholders, social responsibility in Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 3(2), 21-30. Obtenido de <https://incyt.upse.edu.ec/revistas/index.php/rctu/article/view/147/166>
- Nowajewski, F., Pérez, A., y Schlesinger, E. (2016). Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Evolución, Presente y Futuro. Obtenido de <https://goo.gl/YlWvt>
- Piladino, M., & Rocha, H. (2013). *De la Responsabilidad Social Empresarial al Desarrollo Integral*. Buenos Aires: LID.
- Remache, M., Villacis, S., y Guayta, N. (2018). La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico. *Dominio de las Ciencias*, 4(1). Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/767>
- Responsabilidad Social Corporativa. (2017). La Norma ISO 26000: una guía fácil de Responsabilidad Social. Obtenido de <http://responsabilidad-social-corporativa.com/norma-iso-26000/>
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Rev. esc.adm.neg.*(82). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

- Ruiz, C., y Ruiz, R. (2014). RESPONSABILIDAD SOCIAL PÚBLICA Y CALIDAD. *Derecho y Cambio Social*.
- Sarmiento, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Revista Dimens. empres Universidad Autónoma del Caribe*, 9(2). Obtenido de file:///D:/INFORMACION%202015/Nueva%20carpeta/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarial-3965840.pdf
- Scade, J. (2012). *Responsabilidad social y Sostenibilidad empresarial*. Wikilibro. Obtenido de <https://www.uandina.edu.pe/descargas/investigacion/ayuda/eoi-responsabilidad-social-2012.pdf>
- Schvarstein, L. (2015). *Inteligencia social de las organizaciones*. Colombia: UNIMAR. Obtenido de <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/677>
- Toro, D. (2006). El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica. *Revista Intangible Capital*, 2(14). Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/2942/Enfoque%20estrat%C3%A9gico%20de%20la%20responsabilidad%20social%20corporativa.pdf>
- Velez, X., y Cano, E. (2016). *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Manta.
- Vidal, I. (2011). Sostenibilidad y Responsabilidad Social en la Empresa. Recuperado el Abril de 2018, de https://www.desarrollando-ideas.com/download/Informes/110922_d+iLL&C_CIES_Informe_Especial_RSE.pdf
- Villacís, C., Suárez, Y., y Guillín, X. (2016). *Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador*(3). Ecuador. Obtenido de file:///M:/Downloads/295-1238-1-PB.pdf

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. Recuperado el 25 de 03 de 2019, de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Asamblea Nacional Constitucional. (2010). Código de Producción, Comercio e Inversiones. Ecuador. Recuperado el 26 de 01 de 2019, de <https://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/06/CodigoOrganicoProduccion.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente . (2008). Constitución de la República del Ecuador. Ecuador. Recuperado el 25 de 01 de 2019, de <http://www.ug.edu.ec/talento-humano/documentos/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Asamblea Nacional Constituyente. (Septiembre de 2012). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Quito, Ecuador: Ministerio de Finanzas del Ecuador. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (2014). Ley Orgánica de empresas públicas. Ecuador. Recuperado el 26 de 01 de 2019, de <https://lotaip.eltelegrafo.com.ec/2016/marzo/LOEP.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2015). *Ley de Participación Ciudadana y Control Social*. Ecuador. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/PLE-CPCCS-041-29-12-2015.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Código Orgánico de Organización y Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización*. Ecuador. Recuperado el Mayo de 2018, de <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/adjuntos/codigo-organico-de-organizacion.pdf>
- Asociación de Municipios del Ecuador. (Febrero de 2018). Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de: <http://ame.gob.ec/ec/institucion/historia/>
- Berro, M., Romano, C., & Menéndez, W. (2013). *Participación Ciudadana y Controlaría Social*. Uruguay: TamburiniREC. Recuperado el 04 de 11 de 2018
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Mayo de 2014). Planificación para el desarrollo. *Planificación, prospectiva y gestión pública*. (J. Máttar, & D. Perrotti, Edits.) Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas. Recuperado el 2018, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36762/S20131070_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consejo Nacional de Competencias. (2012). *Plan Nacional de Descentralización*. Quito, Ecuador: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. Obtenido de

- <http://observatoriograduados.uleam.edu.ec/doc/DOCUMENTOS/Plan-Nacional-de-Descentralizacion-2012-2015.pdf>
- Consejo Nacional de Competencias. (19 de Febrero de 2016). *Proceso de descentralización y*. Quito. Recuperado el Julio de 2018, de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/1.-CNC-y-PATRIMONIO-CULTURAL.pdf>
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2016). Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://www.redceres.com/nosotros>
- Cooperación Interregional Interreg. (15 de Septiembre de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones*. Unión Europea. Recuperado el 4 de Mayo de 2018, de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>
- Corporación EKOS. (2011). *Empresas con responsabilidad social empresarial*. Ecuador. Recuperado el 01 de 12 de 2018, de <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/rse>
- Cueto, C. (2014). *La Oferta Informativa sobre la Responsabilidad Social Corporativa en las Administraciones Locales Españolas*. Madrid, España.
- Cueto, C., & De La Cuesta, M. (2017). *La Administración Pública de la Responsabilidad Social Corporativa* (Primera ed.). Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 04 de 11 de 2018
- Díaz, A., & Bolívar, M. (2014). *Modelo de gestión estratégica de la respnsabilidad social organiacional*. Colombia. Recuperado el 07 de 11 de 2018, de <file:///D:/INFORMACION%202015/Nueva%20carpeta/483-Texto%20del%20art%C3%ADculo-472-1-10-20170405.pdf>
- Escudero, M., & García, J. (2014). *La Responsabilidad Social Empresarial y la Creación del Valor en América Latina*. Bilbao. Recuperado el 03 de 11 de 2018
- Galán, J., & Sáenz, A. (2013). *Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI*. Salamanca: Calatrava, Soc. Coop. Recuperado el 04 de 11 de 2018
- Gerd, M. (2013). *Responsabilidad Social Corporativa y Ciudadanía Corporativa*. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de [file:///D:/INFORMACION%202015/Nueva%20carpeta/01.-RSC-2013-Responsabilidad-Social-Corporativa-y-Ciudadania-Corporativa%20\(2\).pdf](file:///D:/INFORMACION%202015/Nueva%20carpeta/01.-RSC-2013-Responsabilidad-Social-Corporativa-y-Ciudadania-Corporativa%20(2).pdf)
- Gobierno Autonomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro. (2017). *Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Municipal de Sevilla de Oro*.
- Gobierno Municipal de Sevilla de Oro. (Junio de 2018). *Ordenanzas Municipales*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Gómez, P. (2005). *El concepto de ciudadanía corporativa*. México. Recuperado el 28 de 12 de 2018, de <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/59/53>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 27 de 03 de 2019
- Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador IRSE. (2015). Responsabilidad Social Empresarial Sostenible. Ecuador. Recuperado el 10 de 05 de 2018, de <http://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>
- Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador. (2015). Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>
- Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador. (2015). Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>
- Instituto Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial. (2015). Áreas de acción de IRSE. Ecuador. Recuperado el 07 de 11 de 2018, de <http://www.irse-ec.org/areas-de-accion-del-irse/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (Mayo de 2018). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/municipios-y-consejos-provinciales/>
- ISO. (2018). Organización Internacional de Normalización. Recuperado el 04 de 11 de 2018, de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- ISO. (2018). *Organización Internacional de Normalización*. Recuperado el 04 de 11 de 2018, de <https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>
- Jiménez, N. (2016). Tipos de responsabilidad social. Recuperado el 28 de 12 de 2018, de <https://www.tiposde.com/responsabilidades.html>
- Martínez, Á. (2013). *Desarrollo y Definición de un Modelo de Gestión como Paso Previo para la Innovación Empresarial*. Recuperado el 05 de 11 de 2018
- Medina, L., Ramírez, J., & Hernández, A. (2017). México. Recuperado el 29 de 12 de 2018, de http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf
- Ministerio de la Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (Febrero de 2011). *Primera*. Quito, Ecuador. Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/adjuntos/codigo-organico-de-organizacion.pdf>
- Morán, C., Rodríguez, L., Torres, M., Aguilar, A., & Villalta, M. (2016). Stakeholders, responsabilidad social en Ecuador Stakeholders, social responsibility in Ecuador.

- Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 3(2), 21-30. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <https://incyt.upse.edu.ec/revistas/index.php/rctu/article/view/147/166>
- Municipio del cantón Sevilla de Oro. (2012-2027). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Sevilla de Oro. Ecuador. Recuperado el 23 de 07 de 2018, de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0160002130001_PDyOT%20SEVILLA%20DE%20ORO_15-03-2015_19-48-33.pdf
- Orozco, J., & Ferré, C. (2013). La Comunicación Estratégica de la Responsabilidad Social. *Razón y Palabra*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N83/V83/20_OrozcoFerre_V83.pdf
- Piladino, M., & Rocha, H. (2013). *De la Responsabilidad Social Empresarial al Desarrollo Integral*. Buenos Aires: LID. Recuperado el 04 de 11 de 2018
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013 - 2017). Ecuador. Recuperado el 26 de 01 de 2019, de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-5.-construir-espacios-de-encuentro-comun-y-fortalecer-la-identidad-nacional-las-identidades-diversas-la-plurinacionalidad-y-la-interculturalidad>
- Responsabilidad Social Corporativa. (2017). La Norma ISO 26000: una guía fácil de Responsabilidad Social. Recuperado el 05 de 02 de 2019, de <http://responsabilidad-social-corporativa.com/norma-iso-26000/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Doceava ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Colombia. Recuperado el 25 de 03 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rozas, A. (2009). La responsabilidad social de las empresas. Perú. Recuperado el 06 de 11 de 2018, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2009/pdf/a14v16n32.pdf>
- Schvarstein, L. (2015). *Inteligencia social de las organizaciones*. Colombia: UNIMAR. Obtenido de <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/677>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Quito. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Velez, X., & Cano, E. (2016). *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Manta. Recuperado el 02 de 11 de 2018

Villacís, C., Suárez, Y., & Guillín, X. (2016). *Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador(3)*. Ecuador. Recuperado el 6 de Mayo de 2018, de file:///M:/Downloads/295-1238-1-PB.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Formato de entrevista y encuesta

La responsabilidad social en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro

Cuestionario de entrevista al Señors Klever López, Concejal del GAD Sevilla de Oro

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer la importancia de la responsabilidad en el accionar del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro

Nombre del entrevistado.....

Cargo.....

1. ¿Cómo define usted la responsabilidad social o qué entiende usted por RS?
2. ¿Considera que a través de la RS se puede contribuir al mejoramiento de la comunidad interna y externa?
3. ¿El GAD de Sevilla de Oro cuenta con un programa integral de responsabilidad social o son acciones eventuales de responsabilidad social las que se realizan?
4. ¿Qué acciones y programas están realizando el GAD en el campo de la responsabilidad social?
5. ¿Qué públicos se involucran en éstas acciones de RS?
6. ¿El GAD de Sevilla de Oro cuenta con un área o departamento desde donde se coordine las acciones de RS?
7. Desde su punto de vista, ¿cuáles serían las limitantes para implementar un modelo de responsabilidad social integral de la organización.
8. Considera usted importante que a nivel gubernamental se incentive a las instituciones a promover responsabilidad social.
9. ¿En qué campos considera usted que deben enfocarse acciones de responsabilidad social como prioritarias dentro del GAD?
10. ¿Existe una asignación presupuestaria por parte del GAD Sevilla de oro para acciones de RS?

Cuestionario de entrevista dirigida al Señor Diego Chimbo López, Coordinador del Departamento de Comunicación y Promoción Social del GAD Sevilla de Oro

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer los medios de comunicación que utiliza el GAD Sevilla de Oro, para informar a la colectividad acerca de las acciones de responsabilidad social que ejecuta.

Nombre del entrevistado.....

Cargo.....

1. ¿Desde su experiencia profesional cómo definiría usted la responsabilidad social?

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

2. ¿Cuál es el rol del área de comunicación frente a la difusión de las acciones de responsabilidad social?

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

3. ¿La comunicación que maneja el GAD del cantón Sevilla de Oro es formal y directa?

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

4. ¿Cuentan con un área de comunicación específica para difundir las acciones de Responsabilidad Social?

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

5. En caso de no tener, ¿cuántas personas laboran dando apoyo a la difusión de la responsabilidad social del Municipio?

.....
.....

6. ¿Realizan cobertura comunicacional de las acciones de responsabilidad social?

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

7. ¿Las acciones de responsabilidad social se difunden a nivel interno y externo?

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

8. ¿Cómo se lo hace en el caso de la difusión interna? ¿Qué medios/herramientas se emplean?

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

9. ¿Cómo se lo hace en el caso de la difusión externa? ¿Qué medios/herramientas se emplean?

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

10. ¿Para la comunicación a nivel externo, qué medios informativos utiliza?

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

11. ¿Qué canales de comunicación se emplean en el proceso de comunicación dentro de la institución?

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

12. ¿Con qué periodicidad se entregan/difunden los productos de comunicación alineados a la Responsabilidad?

.....
.....

13. ¿Qué tipo de productos se elaboran desde el equipo de comunicación? (señale los productos)

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

14. ¿A qué públicos se envían los productos de comunicación elaborados?

.....
.....

15. Desde comunicación que eventos o actividades realizan para difundir las acciones de responsabilidad social del Municipio.

.....
.....

16. ¿Cuáles son las razones por las que el GAD Sevilla de Oro considera importantes para informar a la colectividad acerca de las acciones de RS que realiza?

.....
.....

17. ¿Desde comunicación cómo se coordina la difusión de la Responsabilidad Social con otras áreas del Municipio?

.....
.....

18. ¿Cuál es el nivel de implicación que tiene el área de comunicación en la gestión de la comunicación de la responsabilidad social?

.....
.....

19. ¿En qué nivel de implicación ustedes participan en la organización de rendición de cuentas?

.....

GRACIAS

Cuestionario de encuesta a los colaboradores del GAD Sevilla de Oro

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información de los colaboradores respecto a las prácticas de responsabilidad social.

Cargo que desempeña:

Años de servicio:

1. Conoce qué es responsabilidad social empresarial

Si

No

2. ¿Conoce algún programa o proyecto que ejecuta el GAD Sevilla de Oro, donde se involucren prácticas de responsabilidad social?

a)

b)

c)

d)

3. ¿En qué espacios o situaciones ha escuchado hablar de Responsabilidad Social?

a)

b)

c)

d)

4. ¿En qué momentos o productos de comunicación escucha hablar, lee u observa de Responsabilidad Social?

.....Prensa escrita

.....Programas Radiales

.....Redes Sociales

.....Talleres

.....Socializaciones

Transparencia:

5. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, informa de manera clara, y completa sobre las políticas, actividades y decisiones que impliquen responsabilidad social?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

6. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro se encarga de difundir entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

7. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro toma acciones considerando las observaciones efectuadas de la comunidad?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

COMPORTAMIENTO ÉTICO:

8. ¿De qué manera se verifican los valores de honestidad, equidad e integridad en las actividades de los funcionarios del GAD?

.....

9. ¿Cómo se realiza la difusión de estos principios y valores entre los funcionarios?

.....

10. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, tiene un código de ética establecido formalmente?

Si	
No	
Desconozco	

Grupos de interés:

11. ¿Cuáles son los grupos de interés que identifica el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, para la formulación de sus programas de intervención?

- a).....
- b).....
- c).....
- d).....
- e).....
- f).....

12 El GAD mantiene diálogos con estos grupos de interés

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

13. ¿Se realizan informes de los diálogos con estos grupos de interés?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

14. ¿Se realizan evaluaciones de las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

15. ¿Los directores departamentales del GAD, realizan informes sobre el avance y progreso de las actividades en relación con estos grupos de interés?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

16. ¿Para la planificación de actividades se utiliza la información obtenida de los diálogos con los grupos de interés?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Principio de legalidad:

17. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, cumple con los requisitos legales en caso de que no se desempeñen de forma correcta las actividades programadas?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

18. ¿Cuenta con alguna metodología para asegurar que las actividades se cumplen conforme al marco legal previsto y aplicable?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Indique cual...

19. EL GAD revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación.

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

- Normativa internacional de comportamiento:

20. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro tiene identificadas situaciones que rebasan sus competencias enmarcadas en el marco jurídico?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Podría indicar cuales son estas situaciones:.....

21. ¿En caso de detectarse esto, el municipio se preocupa por cumplir y respetar, la normativa internacional de comportamiento con respecto a las protecciones ambientales?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

22. ¿EL GAD se preocupa por no ser cómplice en las actividades de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional con respecto a las protecciones ambientales?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Derechos Humanos:

23. ¿Existe una persona responsable de la difusión, capacitación y aplicación de los derechos humanos?

SI.....

NO....

24. ¿Esta difusión, capacitación y aplicación de los Derechos humanos a quienes está dirigida?

.....
.....

25. ¿La entidad tiene establecido un procedimiento en caso de que alguien relacionado con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, sienta vulnerados sus derechos humanos?

.....
.....

Gracias

Anexo 2: Tabulación de encuestas

1. Conoce qué es responsabilidad social empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	100,00%
No	0	
Total general	23	100,00%

2. ¿Conoce algún programa o proyecto que ejecuta el GAD Sevilla de Oro, donde se involucren prácticas de responsabilidad social?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Centros gerontológicos	1	4,35%
Desconoce	15	65,22%
Fortalecimiento de capacidades y emprendimientos	1	4,35%
Normativa para el control del uso y regulación de suelos, espacios públicos	2	8,70%
Programa de manejo de fuentes hídricas, desechos sólidos.	1	4,35%
Protección de Derechos de niñas, niños y adolescentes	3	13,04%
Total general	23	100,00%

3. ¿En qué espacios o situaciones ha escuchado hablar de Responsabilidad Social?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Talleres	23	100,00%
No realiza	0	
Total general	23	100,00%

4. ¿En qué momentos o productos de comunicación escucha hablar, lee u observa de Responsabilidad Social?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	23	100,00%
No realiza	0	
Total general	23	100,00%

5. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, informa de manera clara, y completa sobre las políticas, actividades y decisiones que impliquen responsabilidad social?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	11	47,83%
Desconozco	12	52,17%
Total general	23	100,00%

6. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro se encarga de difundir entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00%
Nunca	23	100,00%
Total general	23	100,00%

7. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro toma acciones considerando las observaciones efectuadas de la comunidad?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	23	100,00%
Desconozco	0	0,00%
Total general	23	100,00%

8. ¿De qué manera se verifican los valores de honestidad, equidad e integridad en las actividades de los funcionarios del GAD?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Desconoce	11	47,83%
No se realizado seguimiento	12	52,17%
Total general	23	100,00%

9. ¿Cómo se realiza la difusión de estos principios y valores entre los funcionarios?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Socialización	23	100,00%
No se realizado seguimiento	0	0,00%
Total general	23	100,00%

10. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, tiene un código de ética establecido formalmente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	100,00%
No	0	0,00%
Total general	23	100,00%

11. ¿Cuáles son los grupos de interés que identifica el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, para la formulación de sus programas de intervención?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Adultos mayores	9	39,13%
Juventud	1	4,35%
Madres solteras	1	4,35%
Mujeres en situación de violencia intrafamiliar	1	4,35%
Niñas y niños	1	4,35%
Personas con discapacidad	1	4,35%
Personas de escasos recursos	1	4,35%
Población en general	8	34,78%
Total general	23	100,00%

12 El GAD mantiene diálogos con estos grupos de interés

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	23	100,00%
Nunca	0	0,00%
Total general	23	100,00%

13. ¿Se realizan informes de los diálogos con estos grupos de interés?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	11	47,83%
Desconozco	12	52,17%
Total general	23	100,00%

14. ¿Se realizan evaluaciones de las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	11	47,83%
Desconozco	12	52,17%
Total general	23	100,00%

15. ¿Los directores departamentales del GAD, realizan informes sobre el avance y progreso de las actividades en relación con estos grupos de interés?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	0	0,00%
Nunca	23	100,00%
Total general	23	100,00%

16. ¿Para la planificación de actividades se utiliza la información obtenida de los diálogos con los grupos de interés?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	23	100,00%
Desconozco	0	0,00%
Total general	23	100,00%

17. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, cumple con los requisitos legales en caso de que no se desempeñen de forma correcta las actividades programadas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	23	100,00%
Desconozco	0	0,00%
Total general	23	100,00%

18. ¿Cuenta con alguna metodología para asegurar que las actividades se cumplen conforme al marco legal previsto y aplicable?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Planificación	23	100,00%
Desconozco	0	0,00%
Total general	23	100,00%

19. EL GAD revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	23	100,00%
Desconozco	0	0,00%
Total general	23	100,00%

20. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro tiene identificadas situaciones que rebasan sus competencias enmarcadas en el marco jurídico?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces casos de relación de poder	23	100,00%
Desconozco	0	0,00%
Total general	23	100,00%

21. ¿En caso de detectarse esto, el municipio se preocupa por cumplir y respetar, la normativa internacional de comportamiento con respecto a las protecciones ambientales?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	0	0,00%
Desconozco	23	100,00%
Total general	23	100,00%

22. ¿EL GAD se preocupa por no ser cómplice en las actividades de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional con respecto a las protecciones ambientales?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	0	0,00%
Desconozco	23	100,00%
Total general	23	100,00%

23. ¿Existe una persona responsable de la difusión, capacitación y aplicación de los derechos humanos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00%
No	23	100,00%
Total general	23	100,00%

24. ¿Esta difusión, capacitación y aplicación de los Derechos humanos a quienes está dirigida?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00%
No aplica	23	100,00%
Total general	23	100,00%

25. ¿La entidad tiene establecido un procedimiento en caso de que alguien relacionado con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sevilla de Oro, sienta vulnerados sus derechos humanos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Jefe de Talento humano, No existe un médico ocupacional, ni psicólogo laboral	0	0,00%
Solo Jefe de Talento humano	23	100,00%
Total general	23	100,00%