

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

El Trabajo Social y la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato

AUTOR:

Andrea Cristina Alarcón Valverde

TUTOR:

Ing. Mg. Marcelo Ortiz

Ambato - Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema ‘‘EL TRABAJO SOCIAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, de la Srta. Andrea Cristina Alarcón Valverde, egresada de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato. Considero que dicho trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 18 de junio del 2024



……

Ing. Mg. Marcelo Ortiz

TUTOR

AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los criterios, ideas, opiniones, contenidos, respuestas y análisis en el trabajo de investigación ‘‘EL TRABAJO SOCIAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, son netamente responsabilidad de la autora Andrea Cristina Alarcón Valverde.

Ambato, 18 de junio del 2024



…….

Andrea Cristina Alarcón Valverde

C.I. 1803807559

AUTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de investigación o parte de ella, un documento disponible para su lectura consulta y proceso de investigación según las normas de la Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales del Proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la producción de este Proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, 18 de junio del 2024



…….

Andrea Cristina Alarcón Valverde

C.I. 1803807559

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, APRUEBAN el Trabajo de Investigación, sobre el tema: ‘‘EL TRABAJO SOCIAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, presentado por la Srta. Andrea Cristina Alarcón Valverde, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título de Tercer Nivel de Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, ... del 2024

Para constancia firman:

……..

Presidente del Tribunal

…… ……

Miembro Miembro

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y su significado a las personas que han sido mis pilares y me han demostrado su amor y paciencia en la trayectoria de mi vida hasta este momento.

A mi amado hijo Emilio por estar conmigo en todo momento y ser mi inspiración cuando las cosas se ponían difíciles.

A mi madre por ser un pilar fundamental en el desarrollo de esta etapa de mi vida y por el apoyo que ha sabido brindarme.

A mi hermana por haberme respaldado en el desarrollo de mi carrera y por su apoyo.

A mi tía Mimi por cuidarme y nunca dejarme sola, por expresarme su cariño y amor incondicional y no haber dejado que me rindiera ante las dificultades.

A mi padre porque, aunque no pudo estar a mi lado en este proceso, sé que se sentirá orgulloso de mi logro.

Andrea Alarcón

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis docentes, los mismos que supieron guiarme, enseñarme y muchas veces apoyarme en el transcurso de este proceso, pero en especial a mi tutor quien siempre me motivó a esforzarme y a seguir aprendiendo y avanzando en mi desarrollo académico.

A mi gran amiga Angie con quien pude construir una bonita amistad y porque fue con quien diariamente y de forma mutua, mediante risas y buenos momentos pudimos acompañarnos y apoyarnos en cada paso de esta transición.

Y a mí misma, porque, a pesar de las dificultades y malos momentos nunca me rendí, esforzándome para conseguir una de mis más deseadas metas.

Andrea Alarcón

Índice

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR ii
AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN iii
DERECHOS DE AUTOR iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
INDICE DE TABLAS viii
ÍNDICE DE FIGURAS ix
RESUMEN EJECUTIVO xi
ABSTRACT xii
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO 1
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 1
Situación Problemática 3
Problema Científico 5
Delimitación del problema 5
Delimitación Espacial 5
Investigaciones previas 15
Desarrollo teórico 21
1.2. Objetivos 45
Objetivo General 45
Objetivos Específicos 45
CAPITULO II.- METODOLOGÍA 46
2.1. Materiales 46
Técnicas e instrumentos 46
2.2. MÉTODOS 50
Enfoque 50
Niveles de Investigación 51
Métodos 51
Población 51
Muestra 52
Muestreo estraficado simple 52
CAPITULO III.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN 52
3.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 52
CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 86
4.1. CONCLUSIONES 86

4.2. RECOMENDACIONES 87
BIBLIOGRAFÍA 88
ANEXOS 92
Anexo 1.- Mapa variable 1 93
Anexo 2.- Mapa variable 2 93
Anexo 3.- Índice temático variable 1 93
Anexo 4.- Índice temático variable 2 94
Anexo 5.- Instrumento 95
Anexo 6.- Propuesta 106

INDICE DE TABLAS

Tabla 1Tipos de stakeholders según su interés 40
Tabla 2 Stakeholders según su proximidad 41
Tabla 3 Datos para verificación 47
Tabla 4 Departamento 52
Tabla 5 Tipo de Responsabilidad Social 55
Tabla 6 Herramientas para implementar la Responsabilidad Social 56
Tabla 7 Importancia de la Responsabilidad Social 58
Tabla 8 Sectores beneficiados por la Responsabilidad Social 59
Tabla 9 Grupos vulnerables 60
Tabla 10 El papel del trabajador Social en la Responsabilidad Social 61
Tabla 11Departamento encargado de la Responsabilidad Social 62
Tabla 12 Cumplimiento de la labor del Trabajo Social 63
Tabla 13 Resultado de los proyectos de Trabajo Social 65
Tabla 14 Métodos de control de la Responsabilidad Social 66
Tabla 15 Normativa interna 67
Tabla 16 Controles Sociales 68
Tabla 17 Necesidad 69
Tabla 18 ¿Por qué? 71
Tabla 22 Frecuencia Observada 80
Tabla 23 Frecuencia Esperada 81
Tabla 24 Frecuencias Calculadas o Chi Cuadrado 81
Tabla 25 Procedimiento escrito 121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ámbito de aplicación del trabajo social en empresas 30
Figura 2 Enfoques de la planeación y su evolución en el tiempo 31
Figura 3 Modelo de Stakeholders 39
Figura 4 Departamento 54
Figura 5 Tipo de Responsabilidad 55
Figura 6 Herramientas para implementar la Responsabilidad Social 57

Figura 7 Importancia de la Responsabilidad Social 58
Figura 8 Sectores beneficiados por la Responsabilidad Social 59
Figura 9 Grupos vulnerables 60
Figura 10 El papel del trabajador Social en la Responsabilidad Social 61
Figura 11 Departamento encargado de la Responsabilidad Social 63
Figura 12 Cumplimiento de la labor del Trabajo Social 64
Figura 13 Resultado de los proyectos de Trabajo Social 65
Figura 14 Métodos de control de la Responsabilidad Social 66
Figura 15 Normativa interna 67
Figura 16 Controles Sociales 68
Figura 17 Necesidad 69
Figura 18 Objetivo de la Auditoría 107
Figura 19 Diferencias entre las auditorías 109
Figura 20 Actores 110
Figura 21 Pasos de la Auditoría 111
Figura 22 Cambio en el Organigrama (Propuesta) 112
Figura 23 Árbol Social 115
Figura 24 Análisis Coyuntural 115
Figura 25 Flujograma de aplicación del Manual de Auditoría Social 122

RESUMEN EJECUTIVO

La Responsabilidad Social (RS), aunque es un tema que lleva algunos años de auge en varios países, en el Ecuador es relativamente nueva, como sociedad debemos concientizar sobre la importancia de su correcta aplicación y exigir que los servicios y productos que recibimos mantengan afinidad con esta conducta de respeto hacia la colectividad. La implementación de la RS en el ámbito empresarial, específicamente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, es una temática que, aunque puede llegar a ser polémica, no se debe dejar en el olvido. El conocimiento exhaustivo que es lo que pretende brindar esta investigación, es lo que nos llevará a lograr una comunidad que confía en sus autoridades y que están dispuestas a apoyar sus iniciativas porque existirá la seguridad de que se están velando por sus intereses.

Este estudio tiene como objetivo conocer el nivel de conocimiento que existe sobre el tema entre los trabajadores del GADMA, determinar la influencia que tiene el Trabajo Social en la aplicación de la Responsabilidad Social en esta institución e identificar el tipo que se aplica en la Municipalidad, para que en base a esto podamos ofrecer la mejor propuesta para efectivizar la Responsabilidad Social usando los conocimientos y habilidades del Trabajador Social.

Con esta finalidad, hemos utilizado un diseño metodológico cuantitativo, aplicando un cuestionario diseñado específicamente para la recolección de los datos que precisamos para respaldar este trabajo, este se aplicó a un conjunto de trabajadores de diferentes departamentos y secretarías, con el propósito de conocer de forma generalizada el estado en el que se encuentra el empleo de este compromiso con la sociedad.

Las conclusiones obtenidas están basadas en las percepciones de las personas encuestadas sobre el manejo que se viene haciendo de la implementación de proyectos y los servicios que se han estado prestando con el fin de ofrecer mejores condiciones a los colaboradores de esta entidad, sobre lo que existe poca claridad, desde el vació conceptual, los beneficios o quiénes son los encargados de ejecutarlos.

Finalmente, se propone la creación de un manual para la correcta aplicación de la Responsabilidad Social en las municipalidades, basado en el conocimiento y el esclarecimiento de funciones.

Palabras clave: Responsabilidad Social, Gobierno, Municipalidad, Trabajo Social, Manual, Auditoría Social.

ABSTRACT

Social Responsibility (SR), although it is a topic that has been booming for some years in several countries, is relatively new in Ecuador. As a society, we must be aware of the importance of its correct application and demand that the services and products we receive maintain affinity with this conduct of respect towards the community. The implementation of SR in the business environment, specifically in the Decentralized Autonomous Governments, is a topic that, although it can become controversial, should not be forgotten. The exhaustive knowledge that this research aims to provide is what will lead us to achieve a community that trusts its authorities and that is willing to support their initiatives because there will be the certainty that their interests are being looked after.

The objective of this study is to know the level of knowledge that exists on the subject among GADMA workers, to determine the influence that Social Work has in the application of Social Responsibility in this institution and to identify the type that is applied in the Municipality, so that based on this we can offer the best proposal to make Social Responsibility effective using the knowledge and skills of the Social Worker.

With this purpose, we have used a quantitative methodological design, applying a questionnaire specifically designed for the collection of the data we need to support this work, this was applied to a group of workers from different departments and secretariats, in order to know in a generalized way the state in which the use of this commitment to society is.

The conclusions obtained are based on the perceptions of the people surveyed on the management of the implementation of projects and services that have been provided in order to offer better conditions to the collaborators of this entity, about which there is little clarity, from the conceptual vacuum, the benefits or who are in charge of executing them.

Finally, it is proposed the creation of a manual for the correct application of Social Responsibility in the municipalities, based on the knowledge and clarification of functions.

Key words: Social Responsibility, Government, Municipality, Social Work, Manual, Social Audit.

CAPITULO I.

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Situación Problemática

Esta investigación tiene su origen en las consecuencias que tienen las actividades sociales y económicas de las organizaciones y la necesidad de hacer algo al respecto, es importante que los seres humanos de forma individual y las organizaciones, empresas y gobiernos entre otros, tomemos conciencia de eso y hagamos algo al respecto, conociendo más sobre el tema y descubriendo que la responsabilidad social no es soloun gasto, sino que también supone una inversión.

Como sostiene Niello, **(2006)**, consultor de la División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la Comisión Económica para la CEPAL, ¨cada vez es mayor el número de consumidores que prefieren adquirir productos provenientes de empresas socialmente responsables¨, esto es lo que le otorga importancia a una empresa o institución al momento de ofrecer sus servicios oproductos puesto que si desean crecer y ser de confianza para los *stakeholders*, deben demostrar interés por su entorno, lo que se demuestra en el documento citado, puesto que dice que: el 79% de los norteamericanos toman en cuenta a la hora de sus comprasa aquellos productos fabricados en forma responsable (…) en España (…) un 90% de consumidores está dispuesto a pagar más por un producto o servicio que destine de suprecio a un proyecto social.

De acuerdo a Javier San Martín **(2023)**, profesor de *OBS Business School*, en el artículo RSC: ¿Cómo va el cumplimiento de la Agenda 2030?, ¨el 79% de las empresas ya ha encontrado ventajas competitivas en ser más sostenibles porque se generan palancas de cambio internas, se motiva a los empleados, aumenta el sentido de pertenencia¨, en la actualidad, es imprescindible formar parte de la responsabilidad social puesto que como empresas o instituciones se debe pensar en el medioambiente y en la sociedad, puesto que aunque no es un término nuevo, si es tendencia y las personas están cada vez más concientizadas con cuidar el

entorno es por esto que comoentidad, la RSE no solo significa dar sino que también significa ganancias económicas.

En concordancia con Morales **(2020)**, quien mantiene que ¨8 de cada 10 ecuatorianos desconoce que es la RSC¨ aunque en el Ecuador la Responsabilidad Social se confunde con filantropía o no se conoce de ella, hay varias organizaciones que acatan la RSE ORSC como un modelo válido para su desarrollo empresarial y también como una estrategia para poder conseguir el éxito económico adicionalmente del reconocimientoe identificación social como marca responsable y cercana a la sociedad y el medio ambiente.

El INEC **(2022)**, en su presentación de resultados dice que ¨en el año 2021 el 79% de GAD Provinciales (19), se han acreditado como Autoridad ambiental de aplicación responsable¨ este tipo de aplicaciones ofrece al GAD que lo posee la capacidad de lidera y coordinar el proceso que se debe seguir para evaluar los impactos ambientales,es decir nuestros Gobiernos Autónomos Descentralizados se están volviendo más conscientes con su entorno y buscan respetar y a la vez contribuir con el mantenimientodel mismo.

La importancia de la presente investigación radica en la actualidad que estamosviviendo como humanidad, a nivel tanto mundial como nacional. Los problemas medioambientales como la pobreza son dificultades que están presentes en nuestra sociedad yno podemos ignorarlos. En esta ocasión nos enfocamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y sus empresas públicas, ya quebuscamos saber cómo retribuyen al cantón, el derecho de actividades económicas que han recibido. Personalmente busco aprender sobre RSC mientras investigo y poder guiar a otras empresas hacia la RSE para obtener una mejor ciudad.

Problema Científico

¿Influye el Trabajo Social en la Responsabilidad Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato?

Delimitación del problema

- Línea de investigación: Patrones de comportamiento social
- Campo: Organizacional
- Área: Gerencial
- Aspectos: Trabajo Social y la Responsabilidad Social
- País: Ecuador
- Provincia: Tungurahua
- Lugar: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato

Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizará en la provincia de Tungurahua, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Unidades de Observación

Unidad de Trabajo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato

Investigaciones previas

Como sostiene Ollero **(2012)** , en su obra ¨Las ¨nuevas salidas profesionales del Trabajo Social¨: El Trabajo Social en la Empresa Privada¨, con el fin de mostrar cuáles pueden ser las funciones del Trabajador Social en las empresas privadas y que beneficios traería esto para todos los integrantes de dicha empresa. Su enfoque cualitativo, basado en bibliografías, obtiene el resultado de que el Trabajador Social tiene tendencia de profesionalización y tecnificación

hacia el Bienestar Social, lo que nos llevaría a el tratamiento de la Responsabilidad Social.

La investigación de Cristina Ollero nos demuestra que como trabajadores sociales no estamos llamados a trabajar únicamente en relación a lo altruista, sino que actualmente estamos tomando posesión en el ámbito empresarial, específicamente en el Bienestar Social, lo que como profesionales nos da la oportunidad de crecer y aportar a nuestro entorno con el diseño y aplicación de proyectos en concepto de retribución a la sociedad y al medioambiente donde la empresa está desarrollando su actividad económica. Somos nosotros como trabajadores sociales quienes debemos ayudar a las empresas a que sean más respetuosa con la sociedad con la que se relaciona y el entorno en el que se desarrolla.

Citando a Canales **(2013)**, en su obra ¨Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias¨, publicado en el año 2013 con enfoque cualitativo, a partir del análisis bibliográfico, con el fin de unificar las referencias teóricas del trabajo social en el ámbito empresarial. Como conclusión general se obtiene que ¨ las empresas y organizaciones son campo de trabajo para el trabajador social ¨.

Es así que, aunque lo referente a la empresa siempre se ha relacionado exclusivamente a lo económico, con el paso del tiempo y la capacidad de adaptación del Trabajador Social y la creación de políticas públicas, nuestra profesión despertó hacia el Trabajo Social Empresarial, es por esto que nuestro papel dentro de la empresa nos lleva a trabajar en el bienestar social de la institución, lo que nos relaciona directamente con la responsabilidad social de la misma.

Como afirma (Arnal, 2009) en su artículo ¨ ¿Empresa y Trabajo Social, una relación de ida y vuelta? ¨ publicado en el año 2009 con enfoque cuantitativo, con el fin de demostrar la relación que existe entre la empresa y el Trabajo Social, llegando a la conclusión de que ¨ es

importante que el trabajador social tenga conocimientos sobre RSC, puesto que esto lo acercaría más al mundo empresarial¨.

Así como en otros ámbitos la figura del trabajador social se ha consolidado y ha establecido un ámbito propio de intervención, en el marco de la empresa no ha sido así. Una visión crítica desde la profesión hacia el papel de las empresas en el entramado social y el enfoque excesivamente asistencial de las actuaciones desarrolladas provocaron la pérdida de identidad profesional dentro de estas estructuras. (Arnal, 2009)

Es por esto que el Trabajador Social muchas veces no sabe exactamente qué lugar debe ocupar en una empresa y acaba ocupando puestos destinados a otros profesionales, haciendo que de esta forma se desaprovechen sus conocimientos y en algunas situaciones se llegue a sentir que no pertenece al lugar donde se le ha contratado.

Desde el punto de vista de Galán Palau **(2013)**, en su artículo ¨La necesidad del Trabajador Social en la Responsabilidad Social Empresarial¨, publicado en el año 2013, con el propósito de evidenciar que con el aporte del Trabajador Social se podría conseguir de forma más efectiva los objetivos de las empresas que buscan un beneficio global, de crecimiento tanto económico como social. La investigación es de enfoque cualitativo, aplicando un conjunto de entrevistas. Los resultados más relevantes obtenidos tenemos que las empresas que tienen responsabilidad social obtienen un beneficio en beneficio económico, así en como su imagen hacia los *stakeholders*.

En el texto según Galán podemos observar como la responsabilidad no solo contribuyen con el medioambiente y la sociedad, sino que también es un beneficio para las empresas dado que estas al retribuir por las ganancias económicas obtenidas, genera un sentimiento de gratitud

y recibe la aprobación de las personas que se encuentran relacionadas con la empresa.

Como sostiene Trujillo & Pilar **(2013)**, en su investigación ¨Propuesta de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial y su Registro en el Sistema Contable en la Empresa Caditex¨, publicada en el año 2013, con enfoque mixto, buscando encontrar el equilibrio entre los interés de los *stakeholders* y los de la empresa, consiguiendo el resultado de que ¨se observa que la RS se transforma en un elemento de valor para la empresa, como un activo intangible, incrementando su valor adquisitivo, dando un mayor beneficio por el-aumento de sus ventas¨.

Esta obra le da al trabajo social un nuevo enfoque, lo saca del encasillamiento del altruismo hacia lo empresarial y lo establece como un valor positivo para la empresa, no es solo una opción para mejorar el entorno o contribuir con la sociedad, sino que a partir de la RSse aumentan los beneficios para la empresa, lo cual incentivará a las mismas a buscar cumplircon la Responsabilidad Social, puesto que no va a constituirse como un gasto sino como una inversión de crecimiento.

De acuerdo con lo que afirma Cevallos et al., **(2018)**en su trabajo investigativo nombrado ¨De la responsabilidad social empresarial al balance social¨, el mismo que se realizó a partirde un estudio descriptivo a través de un instrumento de análisis de contenido con el objetivo de informar sobre la RSE y proponer una nueva contabilidad social y un sistema de indicadores para medir la responsabilidad social o no.

Concluyendo que la RSEde las entidades no es un gasto, sino que se constituye como un activo intangible necesario para que los *stakeholders* mantengan su interés en la entidad, puesto que las operaciones empresariales tradicionales ya no son suficientes para satisfacer las

necesidades actuales de las empresas y su entorno.

Citando a Blanco & Sánchez **(2019)**, en su trabajo ¨Responsabilidad Social Corporativa y Trabajo Social Empresarial¨, publicada en el año 2019, con enfoque mixto, en el que pretende hacer un estudio de necesidades y funciones del Trabajador Social dentro de una empresa y además diseñar una propuesta de RSC en el marco de una empresa. Los resultados que consigue es determinar las funciones que puede tener un Trabajador Social dentro de una empresa y establecer el proceso para la creación de una propuesta de RSC.

En esta investigación nos referiremos exclusivamente a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que según Blanco & Sánchez, **(2019)**¨ es la atribución voluntaria y de manera activa a través de financiación económica, donaciones o patrocinio que ponen en marcha algunas organizaciones empresariales hacia programas, proyectos u organizaciones humanitarias o de carácter medioambiental¨, se entiende que es una de las formas que tiene la empresa de compensar

En la opinión de Aldana, **(2023)**, en su tesis ¨ La responsabilidad social corporativa en el sistema de cooperativas de ahorro y crédito¨ publicada en el año 2023, con el propósito de determinar el cumplimiento de la responsabilidad social en la población escogida, identificando el proceso para este cumplimiento y estableciendo cuales son los grupos y sectores vulnerables, proponiendo una alternativa de solución a la problemática planteada. Este trabajo tiene un enfoque cualitativo. Los resultados más relevantes de esta investigación son que de las cuatro cooperativas investigadas, solo una, cumple con la responsabilidad social, otra la cumple parcialmente y las otras dos incumplen por completo

La Responsabilidad Social Corporativa se considera actualmente dentro del contexto

nacional como una parte de la filantropía y asistencialismo, sin embargo, es una visión errónea siendo la RS la manera en que las empresas buscan cumplir con su papel social y ambiental.

En la investigación citada podemos notar que la RSC en el Ecuador no se aplica de forma unánime, puesto que no es prioridad retribuir a la sociedad en donde se desarrolla una empresa y posiblemente, la RSC se tome como un gasto y más no como una inversión que es como debería ser tomada para poder conseguir un mejor país, para que crezca tanto la parte económica como la social.

Citando a Calderón et al. **(2018)** en su obra ¨ Responsabilidad social como una intervención psicoterapéutica interna en sistemas no clínicos el que fue orientado bajo una metodología Hermenéutica documental, por su revisión bibliográfica en diferentes bases de datos, como libros, revistas científicas e investigaciones actuales que se han realizado sobre el tema, todo con el objetivo de revisar y seleccionar la información más relevante que nos ayudara a comprender el concepto y la dinámica de la RSE. Como conclusión general se obtiene que existen una gran variedad de conceptos para definir la Responsabilidad Social, esto se da también por el paso del tiempo y el desarrollo de las personas. El estudio de la documentación existente sugiere que las empresas tienen un serio compromiso con el medio ambiente y la región en la que se encuentran.

En el documento citado se puede observar que existen varias teorías donde se manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial tiene como fin restituir al entorno el impacto que puede generar la institución al desarrollar sus actividades económicas y esto ha ayudado a que las Pymes tengan una mejor imagen hacia los consumidores, generando una ganancia para ambas partes.

En la obra de Millán-Franco et al. **(2020)** en su obra ¨Desarrollo Social: reflexiones desde el Trabajo Social¨, el mismo que se dio cuando se escogieron los 17 documentos que superaron el proceso de selección. Los resultados han evidenciado que la Responsabilidad Social Corporativa es un concepto amplio, atravesado, entre otros aspectos, por la ética y la ideología. Se ha manifestado como, siempre que se pongan las bases éticas necesarias, la Responsabilidad Social Corporativa puede entenderse como un ámbito profesional del Trabajo Social compatible con el enfoque del Desarrollo Social y con la mejora del bienestar de los colectivos vulnerables.

Este artículo nos demuestra que la Responsabilidad Social es aún una materia donde se debe indagar para poder así impulsar a las empresas para que la practiquen y sean responsables con su entorno y el medio ambiente donde se están desarrollando como institución y de donde perciben sus ganancias económicas, buscando restituir un poco del beneficio.

Desarrollo teórico

Trabajo Social

En concordancia con Mary Richmond, **(1995)** en su obra ¨El caso social individual¨, se conceptualiza al trabajo social como el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando y modificando sus actitudes, promoviendo el desarrollo de su personalidad, a través de una mejora en sus relaciones con los demás. Esto se da también por el cambio que realiza el ser humano para satisfacer su sentido de pertenencia a la sociedad en la que se encuentra situado.

Podemos ver que esta autora, también conocida como una de las precursoras del trabajo social nos dice que el trabajo social no es una ciencia estática, sino que se desarrolla en conjunto con el individuo y el entorno en el que se encuentra establecido, ya que este se conforma por un conjunto de características que irán cambiando en concordancia con lo que le rodea, dando como resultado una mejor relación con el medio en el que se encuentre inmiscuido.

Como sostienen Gray et al., **(2020)** en su obra ¨Nuevas agendas políticas para el trabajo social¨, esta profesión se ha desarrollado bajo un régimen de bienestar que está regulada por el Estado y que proviene también del Estado, la misma que se orienta por unos procesos determinados a los que debemos regirnos.

Podemos deducir que, aunque el trabajo social es una materia que nace de la sociedad y se aplica para el bienestar de la misma, tiene una manera de regirse que se debe respetar para obtener buenos resultados y generar el impacto buscado.

En relación a lo que nos dice Fombuena, **(2020)** en su obra ¨El trabajo social y su acción personal¨, esta materia es una construcción histórica y social que ha venido cambiando durante el tiempo víctima de varias transformaciones que se han dado en la historia de la sociedad y en su objeto de estudio refiriéndonos a los problemas que generaban malestar social .

No se puede decir que el trabajo social que estudiamos y aplicamos en nuestros días es el mismo que el que se trabajaba hace algunos años atrás dado que la situación social no es la misma, los fenómenos sociales van cambiando y junto a ellos la estructura social y sus necesidades, es decir no podríamos aplicar el mismo conocimiento sobre nuestra materia ahora durante que COVID que en la Revolución Industrial que es cuando empezó a tener un mayor reconocimiento.

Conforme con Zastrow, **(2008)** en su obra ¨Trabajo Social con grupos¨ el trabajo social es la actividad que desarrolla el profesional, que consiste en ayudar al individuo en los

diferentes ambientes donde se pueda desarrollar para que así puedan mejorar la capacidad de desenvolverse y ser funcional para la sociedad generando condiciones socialmente favorables para sus intereses.

El ser humano es el individuo de estudio para el trabajo social y es por esto que este está desarrollado de forma de que pueda ser una ayuda para que este se sienta en concordancia con el entorno en el que vive, logrando ser una parte importante que tiene su lugar determinado en medio de la sociedad, todo esto se puede lograr solo desarrollando el estudio de las necesidades y buscando soluciones para las mismas.

Principios y Valores

En la práctica del trabajo social es importante la aplicación de la ética, principios y valores, entre ello tenemos el valor único del ser humano, la autorrealización, otorgar el máximo beneficio a todos sus miembros, el compromiso con la justicia social y la responsabilidad en la intervención sin incurrir en la discriminación, respetando siempre la intimidad, confidencialidad y el uso responsable de la información obtenida **(Sánchez-Cabezudo & Castilla, 2022)**.

Características

Como podemos deducir de la lectura de la obra de Guardiola et al., **(2003)**, relativo al trabajo social, sus características pueden variar dependiendo del campo de aplicación, el lugar en que se hace o el usuario, es decir que depende de la perspectiva y contexto, pero generalmente tenemos:

- **Búsqueda del bienestar social**
  Esta consiste en promover el bienestar y la calidad de vida de las personas, grupos o comunidades.

- **Basado en los derechos humanos**
  Esto se da a través de la búsqueda de la igualdad, justicia y el respeto a todas las personas.

- **Trabajo con personas vulnerables**
  Estos profesionales suelen tener como usuarios a personas y comunidades que se encuentran enfrentando desafíos y dificultades entre los que están la pobreza, la discriminación, la violencia o la enfermedad, entre otros.

- **Promoción del cambio Social**
  Los trabajadores sociales no solo se encargan de la persona como individuo, sino que también pueden identificar y abordar situaciones relativas a los factores sociales y estructurales que contribuyen con las calamidades a las que se exponen las personas o las comunidades.

- **Trabajo en equipo**
  Esta profesión suele involucrar a los trabajadores sociales con otros profesionales, organizaciones, comunidades para abordar de la mejor manera los problemas que presenta la sociedad.

- **La prevención**
  No solo se trata de enfrentar los problemas, sino que es muy importante el prevenir que este tipo de calamidades sociales antes de que ocurran, promocionando la educación y la sensibilización.

- **Empoderamiento**

  Es importante en la labor del trabajador social fortalecer a las personas y comunidades, ofreciéndoles las herramientas y recursos necesarios para superar sus desafíos para conseguir sus objetivos por ellos mismos.

Roles y funciones

Cuando hablamos de roles nos referimos al cometido que tiene el trabajador social en sus diferentes campos de trabajo e intervención, según el autor Regalado **(2023)** existen cuatro roles específicos con sus respectivos subtipos:

- **Rol Familiar**

  Este se refiere al que se desarrolla en contacto con individuos que tienen relación de consanguinidad, afinidad o algún tipo de lazo informal, este rol está conformado por:

  - Rol parental
  - Rol conyugal
  - Rol filial
  - Rol fraternal
  - Rol de familia extensa

- **Rol Interpersonal**

  Esta categoría engloba a los roles que desarrollan las personas entre personas que no son miembros de la misma familia, pero mantienen una interacción por intereses en común, este se divide en:

  - Rol de amante
  - Rol de amistad
  - Rol de vecindad
  - Rol de miembro

- Otros

- **Rol Ocupacional**

  Este tipo de rol es el que desempeñan las entidades económicas o académicas independiente si generan o no remuneración, sus subdivisiones son:

  - Rol ocupacional remunerado
  - Rol de trabajo en el hogar
  - Rol de trabajo voluntario
  - Rol de estudiante
  - Otro

- **Roles en situaciones vitales espaciales**

  Se refiere a los roles que adquiere una persona de forma voluntaria o en contra de su voluntad, por un tiempo limitado y en situaciones extraordinarias. Las responsabilidades y expectativas de este rol, están marcadas por la sociedad, en el caso de este rol existen las siguientes subdivisiones:

  - Rol de consumidor
  - Rol de cuidador/a
  - Rol de paciente/cliente interno
  - Rol de paciente/cliente externo
  - Rol de libertad condicional
  - Rol de prisión
  - Rol de inmigración regular
  - Rol de inmigración irregular
  - Rol de inmigración refugiada
  - Otro.

En cuanto a las funciones del trabajador social, la autora Aguilar, **(2012)**, su obra ¨Trabajo social: concepto y metodología ¨, nos enumera las principales que son:

- **Ayudar**

  Esta profesión ayuda a mejorar la calidad de vida y el bienestar de individuos, familias, grupos y comunidades, esto lo hace en todas sus áreas de intervención y trabajo.

- **Promover**

  El trabajo social promueve el bienestar social y la justicia social, buscando abordar las necesidades y desafíos sociales de las personas y comunidades, al tiempo que trabaja para crear un mundo más equitativo y compasivo, para todos.

- **Abogar**

  Defiende los derechos de las personas que conforman la sociedad buscando que se genere una sociedad más igualitaria y en la que cada persona, familia y comunidad pueda desarrollarse de mejor manera.

- **Apoyo**

  Este término define al respaldo que ofrece el trabajo social a sus usuarios, defendiendo sus intereses, enfrentando así los desafíos sociales que se puedan presentar.

- **Mediación**

  En este proceso el trabajador social representa al tercero imparcial que es quien facilitará la comunicación y la negociación entre las personas o grupos que se

encuentran en conflicto o enfrentan dificultades para llegar a un acuerdo mutuo.

- **Denuncia**

  El trabajo social se encarga de identificar y abordar las situaciones en la que se requiere intervención para proteger el bienestar de las personas o comunidades vulnerables, de esta forma están orillados a tomar medidas para promover y proteger el bienestar común.

- **Defensa**

  Esta profesión defiende una serie de valores fundamentales y derechos humanos que guían su práctica y su compromiso con los individuos, familias y comunidades a las que presta servicio.

Tipos

Como expone en su obra Escalona, **(2022)** el trabajo social no es una materia estática o que solo pertenezca a una disciplina sino que su intervención de puede dar en diferentes áreas de nuestra sociedad como son:

Trabajo Social Empresarial

Al usar el término empresa nos estamos refiriendo a una unidad de producción de bienes y servicios puede ser con un fin económico, aunque cuando es en relación al trabajo social tiene una función social, en donde trabajan en conjunto el hombre, el espacio y las herramientas o maquinas, estableciéndose como comunidad productiva. El trabajador social se encarga de ubicar los problemas y necesidades para posteriormente diseñar e implementar programas o proyectos que permitan tener un impacto en el problema tratado.

Como sostiene Sanchez Rosado **(2005)**,el objetivo del trabajo social empresarial es generar procesos de desarrollo que impacten en una mayor productividad, por medio del conocimiento de los factores socioculturales de la organización y de sus trabajadores, así como la puesta en práctica de programas de atención social. Para que el impacto del trabajador social sea efectivo se debe trabajar en los diferentes niveles operativos en los que se encuentra dividida la empresa, por lo que dependiendo del nivel en el que nos encontremos nuestro aporte será diferente.

Niveles

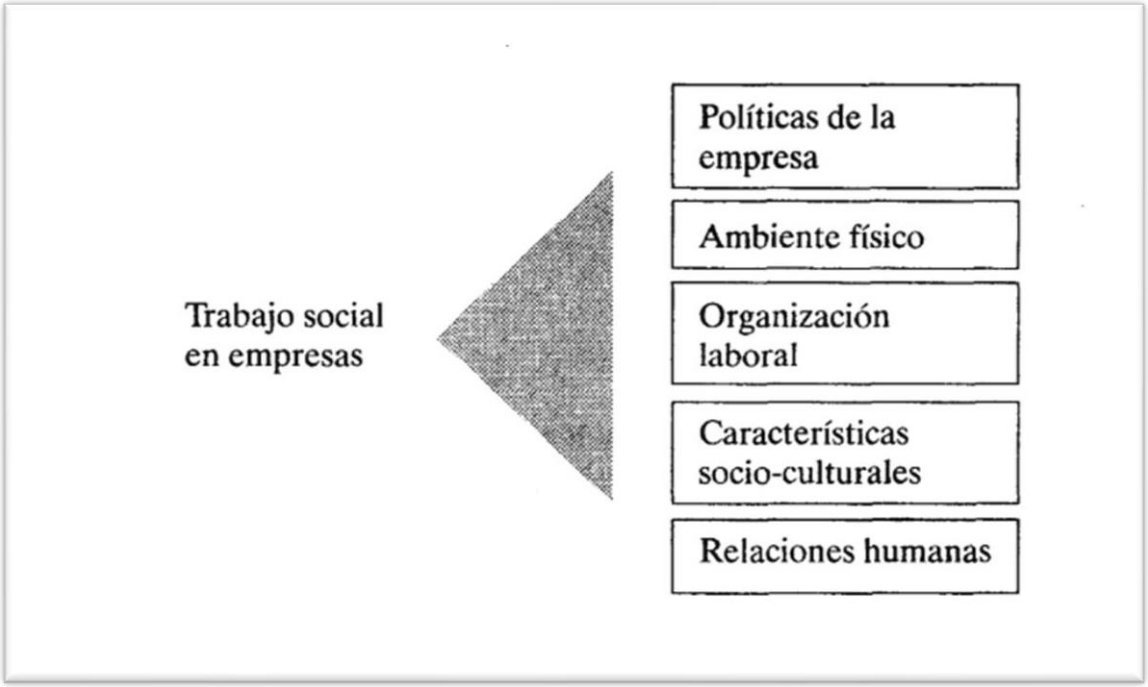
- **Empresario (directores)**
  Este integrante es el encargado de liderar, administrar y supervisar las actividades y operaciones que se realizan en la organización, garantizando el correcto funcionamiento y éxito del negocio, entre sus responsabilidades tenemos:
    - Diagnóstico laboral enfocado en relaciones humanas
    - Diagnósticos socioculturales de necesidades y potencialidades del trabajador
    - Atención a grupos, con desarrollo de programas.

- **Supervisor (mandos medios)**
  Este trabajador es indispensable para la gestión del trabajo y en el logro de los objetivos que tiene la empresa, asegurando de esta forma que las operaciones realizadas sean eficientes y que el personal esté bien manejado que se cumplan los estándares establecidos, desde el trabajo social su actividad sería:

    - El desarrollo administrativo, manejo de persona, su capacitación y reconocimientos además de posibles promociones.
    - Trabajador (operativos): se trata de la persona que realiza tareas específicas dentro de la empresa con el fin de que se consigan los objetivos y sea positivo el funcionamiento del negocio en general, la actividad posible para este nivel sería:
    - Estudio social de caso por algún problema que afecte a su correcto desarrollo

laboral como puede ser ausentismo, retrasos, enfermedad, retrasos, entre otros.

Figura 1 Ámbito de aplicación del trabajo social en empresas



Nota: Adaptado de Manual de Trabajo Social por ***(Sanchez Rosado, 2005)*****.**

Proyectos Sociales

En la obra ¨Proyectos sociales, construcción social del conocimiento: su evaluación de impactos¨ de Becerril Garcia **(2020)**, nos instruye sobre que las instituciones tanto públicas como privadas se ven en la obligación de diseñar proyectos o programas con el fin de ofrecer una solución viable a algún problema económico, social o ambiental. Este proyecto debe ser evaluado para analizar su capacidad de solucionar el problema latente, lo que ofrece la información suficiente para tomar una decisión sobre los objetivos, los alcances que tiene el proyecto en cuestión y si es el caso rediseñarlo. Existen varios enfoques para la planeación, existen siete de estos según Gonzalez Moreno et al., **(2021)**, cada uno de estos incluye al anterior generando acumulación teórica, instrumental, procedimental y de experiencias en los resultados.

Figura 2 Enfoques de la planeación y su evolución en el tiempo



Nota: Adaptado de González Moreno, V. E. Zárate García, S. & Zamora Carrillo, E. (Coord.) ***(2021).***

- **Enfoque normativo**

  Es la planeación de proyectos siguiendo normas, estándares y regulaciones establecidas para asegurar la calidad, seguridad y cumplimiento legal del proyecto. Al adherirse a estas normativas, se busca garantizar el cumplimiento del proyecto, el mismo que debe cumplir con los requisitos establecidos y ser ejecutado de manera ética y eficiente.

- **Enfoque prospectivo**

  Este enfoque se centra en anticipar y prepararse para cualquier escenario que se pueda presentar, tendencias y desafíos que puedan afectar el desarrollo y ejecución del proyecto, adoptando una visión más orientada hacia el futuro.

- **Enfoque estratégico**

  Se refiere a la aplicación de estrategias para planificar, ejecutar y gestionar proyectos con el fin de cumplir con los objetivos planteados y en el tiempo en el que se planificó, Este tipo de enfoque está dirigido por una visión integral y orientada a lograr metas a largo plazo, en lugar de centrarse en tareas específicas. Una de sus fortalezas es que posee un carácter tanto normativo como instrumental, el mismo que busca optimizar y articular los recursos que posee una organización, analizando los factores que inciden

de forma positiva y negativa en el contexto interno y externo, aplicando un análisis FODA.

- **Enfoque situacional**

  Este implica adaptar la planificación y ejecución del proyecto a las circunstancias específicas en las que se va a desarrollar, su entorno y sus características. Esto incluye comprender el contexto y seleccionar las estrategias adecuadas para el mismo manteniendo una comunicación efectiva con todas las partes interesadas. Los resultados de este enfoque se maximizan al tener la posibilidad de adaptarse a las condiciones y aprovechar las oportunidades que cada situación presenta.

- **Enfoque de calidad total**

  Se trata de un enfoque generalmente aplicado en empresas asiáticas, la planificación, control y mejora continua de los procesos de producción para impactar positivamente en la calidad de los productos para de esta forma satisfacer al cliente. Consta en identificar las necesidades de los usuarios, establecer los estándares de calidad, diseñar procesos eficientes, mejorar continuamente y reducir errores. Se enfoca en resultados tangibles y promueve la implementación de medición y evaluación de calidad.

- **Enfoque de reingeniería**

  Se refiere un rediseño radical de los procesos sociales para lograr las mejoras en el rendimiento. A diferencia del enfoque de calidad total no solo mejora el proceso que ya existe, sino que reconceptualiza el proceso con el objetivo de implementar cambios profundos y significativos en la estructura y funcionamiento de procesos sociales.

- **Enfoque comunicacional**

  En este caso se destaca la comunicación humana en los procesos que terminan en toma de decisiones, visibilizando que la actividad directiva necesita orientación para llegar a conseguir los objetivos planteados en un inicio.

Proyectos sociales de desarrollo

Al hablar de este tipo de proyectos debemos citar a Calle, **(2004)** quien nos dice que un proyecto es la acción que se genera para transformar una realidad anteriormente diagnosticada, puede estar vinculado con situaciones económicas, sociales, culturales, políticas y ambientales, las cuales buscan transformar la sociedad para que los individuos, comunidades o grupos en específico reciban beneficios es importante destacar que todo esto solo es posible con un buen uso de recursos, coordinación y participación.

Tipos

Existen siete tipos de proyectos dependiendo del nivel de planificación en el que se desarrolle y el objetivo que busque conseguir según **(Calle 2004).**

- **Proyecto societario**

  Se considera un proyecto político o como un modelo de desarrollo. Se entiende como un plan destinado a promover cambios o mejoras en la sociedad con el objetivo específico de abordar problemas sociales, promover el bienestar comunitario. Puede involucrar diferentes áreas buscando generar un impacto positivo en la sociedad y mejorar la calidad de vida de sus miembros,

- **Proyecto productivo**

  Se busca producir bienes para satisfacer necesidades de consumo, refiriéndose a los agrícolas, pecuarios, industriales y de servicios.

- **Proyecto de infraestructura**

  Se encarga de generar condiciones facilitadoras para el desarrollo, entre ellos se encuentran los que se relacionan con construcción de vías, electricidad, acueducto, entre otros.

- **Proyecto social**

  Estos están orientados a satisfacer los problemas que presentan las sociedades generando un bienestar común y mejor calidad de vida.

- **Proyecto programa**

  Son el complemento de otros proyectos, entre estos podemos contar con alfabetización, vacunación o campañas educativas, entre otras.

- **Proyecto de estudio básico**

  Se dan a partir de diagnósticos o investigaciones previamente generados por profesionales, los mismos que con su extenso estudio dan a conocer las características específicas de individuos o contextos sociales.

- **Proyecto de inversión**

  Se implementan para la producción de bienes y servicios con fines de rentabilidad financiera, reciben el nombre de proyecto privado puesto que existe un dueño quien provee del capital inicial para obtener mayores beneficios.

Responsabilidad Social (RS)

Como sostiene Mendiola German **(2011)**, la responsabilidad social, originalmente concebida como un enfoque filantrópico centrado en acciones caritativas, ha evolucionado

hacia un compromiso más amplio de las organizaciones con respecto a los impactos de sus acciones. Ahora se entiende como el deber de las organizaciones de considerar y mitigar los efectos que generan en las comunidades y el entorno en el que operan, buscando el beneficio a corto y largo plazo para el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Según Arrieta Heras, **(2013)**, Emerge de una comprensión cada vez más clara sobre los efectos inevitables que la actividad económica y empresarial tiene en un mundo globalizado. Este impacto afecta a todas las organizaciones, independientemente de la naturaleza de su actividad, si esta tiene repercusiones sociales o ambientales.

La responsabilidad social tiene como propósito fundamental de la sociedad es alcanzar ganancias que posibiliten alcanzar otros objetivos. Cuando una empresa no obtiene beneficios, la sociedad no puede demandarle responsabilidades adicionales. Estas responsabilidades solo son aplicables cuando la empresa alcanza un nivel satisfactorio de rentabilidad. Este enfoque implica que en el ámbito económico se debe elegir entre beneficio y riesgo, dando prioridad a los intereses de los empresarios para maximizar la riqueza social **(Wulf Betancourt, 2018).**

Niveles

Según Cevallos et al., **(2018)**, existen tres niveles de Responsabilidad social en lo relacionado a lo laboral y corporativo:

Ambiental

Este nivel se relaciona con la reducción del impacto de la producción, la disminución del uso de los recursos como también de las emisiones que se producen, como también del gasto energético.

Social

Este nivel está relacionado con el mejoramiento de las condiciones laborales y también se trata de realizar inversiones sociales para contribuir al desarrollo de lacomunidad en la que se encuentra situada la empresa o corporación.

Económica

La relación que existe en este nivel se refiere a la creación de sólidas redes empresariales paragenerar ahorros, motivar a los empleados y fidelizar clientes.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Este tipo de responsabilidad social, según Arrieta Heras, **(2013)**, El surgimiento de la responsabilidad social empresarial se origina en la cada vez más clara conciencia de los impactos inevitables que la actividad económica genera en un mundo globalizado. Esta noción afecta a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector, y su aplicación está en constante evolución debido a la estrecha relación entre responsabilidad social e innovación. Dado que es un concepto dinámico y en continua transformación, no existe una definición absoluta y definitiva. Por lo tanto, la implementación de la responsabilidad social requiere una adaptación específica a las características individuales de cada organización, considerando su actividad, tamaño, sector y ubicación.

Teorías y modelos

En la obra ¨la dimensión ética de la responsabilidad social¨ de **(Arrieta Heras, 2013)** que se dio el auge de la Responsabilidad Social han surgido de las principales Escuelas de negocios de la responsabilidad social adquirirlo como asignatura en sus mallas curriculares, lo que ha hecho que las grandes empresas la vayan aplicando a su realidad y ha hecho falta establecer sus líneas centrales e indicadores esenciales.

Declaración Tripartita de la OIT

Se justifica por el papel crucial de las empresas multinacionales en las economías globales. Estas empresas pueden beneficiar tanto a los países de acogida como a los de origen a través de inversiones internacionales y otros medios. Esto incluye una mejor utilización de recursos y contribuciones significativas al bienestar económico y social, la creación de empleo y la promoción de los derechos humanos, como la libertad sindical.

Global Compact

Funciona mediante plataformas estatales y una red de colaboración, persigue el cumplimiento riguroso de sus principios por parte de las empresas, así como la presentación de informes comprobables sobre su adhesión. Ante críticas sobre la falta de compromiso efectivo de las empresas, se están implementando medidas para asegurar transparencia y responsabilidad en la rendición de cuentas.

Libro Verde sobre Responsabilidad Social

El objetivo es iniciar una amplia discusión acerca de cómo la Unión Europea podría estimular la responsabilidad social de las empresas tanto a nivel europeo como internacional. Se busca aprovechar al máximo las experiencias previas, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, mejorar la transparencia y aumentar la confiabilidad en la evaluación y validación.

Normas sobre Derechos Humanos para las sociedades transnacionales

Las empresas tienen ahora la responsabilidad directa de respetar, fomentar y cumplir los Derechos Humanos, sobre todo aquellas con operaciones internacionales. Esta responsabilidad se fundamenta en acuerdos internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Directrices de la OCDE. Se abordan diversas áreas de responsabilidad social, incluyendo la igualdad de oportunidades, la seguridad personal y el respeto por los

derechos humanos y la soberanía nacional.

UNEP-FI

Se trata de una colaboración pionera entre el Programa de las Naciones Unidas y el sector financiero privado, iniciada en abril de 2002. Surgió a partir de un grupo de trabajo compuesto por doce gestoras de fondos con activos por valor de 1,6 billones de dólares, centrado en analizar el impacto financiero de cuestiones sociales, ambientales y de buen gobierno. Su propósito es promover prácticas financieras sostenibles y de conservación del medio ambiente en todas las operaciones financieras. En la actualidad, colabora con más de 275 instituciones financieras en todo el mundo, con una destacada presencia europea.

Principios del Ecuador

La financiación de proyectos en comunidades en desarrollo no solo ofrece la posibilidad de obtener ganancias, sino también la oportunidad de invertir en mejoras ambientales y sociales. La adopción de principios de responsabilidad social garantiza que estos proyectos sean financiados de manera ética y que beneficien al medio ambiente y a las comunidades. Esto resulta beneficioso tanto para las instituciones financieras como para los clientes y las comunidades, al permitir la evaluación de riesgos sociales y ambientales y promover el compromiso con el desarrollo sostenible.

Desafíos y oportunidades

Según Arrieta Heras, **(2013)**, la responsabilidad social empresarial es considerada una práctica amplia y global que abarca todos los aspectos de la política empresarial, desde la organización del trabajo hasta la protección de los derechos humanos. Aunque pueda parecer una carga adicional, en realidad está fundamentada en acciones con una larga tradición en Europa. El objetivo es gestionarla de manera estratégica y dotar a las empresas de los recursos necesarios para ello, transformando así una práctica reactiva en una proactiva. La responsabilidad social responde a las demandas organizadas y sistematizadas de una sociedad

civil en constante evolución, convirtiéndose en un tema social y político que trasciende los límites internos de las empresas.

Stakeholders

Este es un término utilizado generalmente en el ámbito empresarial, La palabra "stake" se refiere al interés de una persona en algo, el cual puede ser concedido o denegado. Bajo esta perspectiva, un *stakeholder* sería un grupo que tiene un interés o una reclamación hacia una organización, y esta última puede optar por satisfacer o no dicha reclamación **(Oliveira, 2018).**

Figura 3 Modelo de Stakeholders



Nota: Adaptado de Sostenibilidad corporativa y RSC: Fundamentos y Prácticas ***(Prieto & Serrano, 2022)***

Tipos

Como mantiene Navarro García, **(2008)**, los *stakeholders* s pueden agrupar en varias categorías dependiendo las característica de cada uno de ellos, en este caso revisaremos dos tipos de agrupaciones.

- **Según su interés:**

Tabla 1Tipos de stakeholders según su interés

Tipo	Intereses
Socios, accionistas e inversores	Beneficio, rentabilidad, inversiones, gestión.
Empleados	Salario, prestaciones sociales, seguridad, higiene, estabilidad, promoción, empleabilidad, etc.
Directivos	Capacidad de gestión, prestigio, ingresos…
Creadores de opinión y conocimiento	Transparencia, información veraz y actualizada.
Clientes	Justa relación calidad – precio, información veraz, garantías de salud y seguridad, posventa.
Instituciones financieras	Transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción.
Competidores	Respeto a las reglas de libre competencia, reciprocidad, cumplimiento de compromisos, cooperación.

Proveedores y subcontratistas	Respeto de reglas de libre mercado, capacidad de pago, información clara, posibilidades comerciales, respeto marcas y propiedad industrial.
Comunidades locales, países y sociedades	Respeto a la soberanía nacional, legalidad, lucha, contra la corrupción, contribución desarrollo, colaboración con instituciones.
Administración pública	Legalidad, contribución desarrollo, colaboración con instituciones científicas, culturales, universidades, medioambiente, ONG´s.
Partidos políticos	Legalidad, contribución desarrollo
Iglesias	Respeto a sus creencias y valores morales
Sindicatos	Respeto y promoción de derechos sociolaborales
Universidades	Investigación, desarrollo, formación, etc.

Nota: Adaptado desde ¨De la responsabilidad social empresarial al balance social¨ Navarro García, **(2008)**.

- **Según su proximidad:**

Tabla 2 Stakeholders según su proximidad

Tipo	**Proximidad**

***Stakeholders* internos**	Vinculados a la empresa u organización, bien sea en calidad de accionistas, socios, directivos, sindicatos, trabajadores, socios estratégicos, etc.
***Stakeholders* externos**	Los otros grupos de interés no vinculados orgánicamente a la empresa, como autoridades, grupos de presión, ONG´s, competidores, consumidores, etc.

Nota: Adaptado desde ¨De la responsabilidad social empresarial al balance social¨ Navarro García, **(2008)**.

Auditoria

Como sostiene Montano Hormigo,**(2023)** se trata de un proceso que se realiza de forma sistemática, el mismo que implica controlar, verificar e inspeccionar una actividad específica con el fin de evaluar su desarrollo y cumplimiento de objetivos en concordancia con los criterios y normas establecidas. Esta herramienta es aplicada generalmente en el área económica, para los negocios y situación financiera, pero en este caso la utilizaremos en el ámbito social.

Auditoria social

En consenso con Hernandez Concepcion, **(2009)** se conoce como la acción que se realiza con el fin de valorar la eficacia y el funcionamiento de una entidad para verificar que está cumpliendo con la misión, visón, objetivos en base a las políticas y estrategias pre establecidas, esto se hace teniendo en cuenta tanto su evaluación interna como externa de los procesos que realiza en la sociedad en la que se desarrolla.

Funciones

La auditoría social es necesaria en varios aspectos, los mismos que según USAID **(2018)** son:

- Vigilar y dar seguimiento a los procedimientos verificando que se realicen con transparencia.
- Apoyar la comunicación interinstitucional en todos los niveles para que se ejecuten de la mejor manera.
- Garantizar que se realicen los procesos necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad en relación a obras y servicios.
- Detectar los problemas existentes para implementar acciones para corregirlos y no afectar los intereses de la población.

Comisión de auditoría social

Este conjunto de personas, como mantiene Féliz Jiménez **(2003)**, se constituyen como una mecanismo que utiliza la comunidad para poder controlar y vigilar el cumplimiento de los proyectos impulsados por las entidades públicas, buscando precautelar el buen uso del gasto público, fortaleciendo la participación ciudadana con el fin de prevenir y reducir la corrupción en todos los niveles.

Funciones

Según lo que nos dice USAID **(2018)**, las funciones que tiene una comisión de auditoría social son:

- Ofrecer una opinión fundamentada y desarrollar temas y asuntos relacionados con lo social.
- Elaborar y presentar un Plan Operativo Anual para su posterior aprobación.
- Analizar situaciones negativas que se puedan generar y diseñar formas de solucionarlas.
- Socializar informe de auditoría anual.
- Realizar seguimiento a auditorias anteriormente realizadas.

Informe

El informe es ofrecer un resumen de la información recolectada con el fin de informar a los interesados, en el caso del informe de auditoría social según USAID **(2018)**, se trata de recolectar información y documentación, sometiendo a un análisis exhaustivo las obras, proyectos, programas y servicios ofrecidos por la institución, constatando así la realización de los mismos. Una vez realizado este análisis se realiza el informe plasmando los objetivos del trabajo, presentando ideas, evidencias y hallazgos de forma clara y concisa, este se hace considerando varios criterios:

- Utilizar información legalmente obtenida.
- Precisar los hallazgos y responsables.
- Confidencialidad en el manejo de la información.
- Objetividad e imparcialidad.
- Estructura lógica, corrección gramatical y otras que ofrezcan mayor seriedad y credibilidad al informe.

En el informe se adjuntan recomendaciones y correcciones si el proceso auditado lo permite.

Gobierno Autónomo Descentralizado

Basándonos en *COOTAD* **(2010)**, específicamente en el artículo 53 ¨ Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. […]¨, este es un organismo que representa a la comunidad donde se encuentra situada, genera proyectos, programas y servicios con el fin de que su población crezca y se desarrolle de la mejor manera.

El cantón de Ambato se encuentra regido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato ¨GADMA¨, esta institución busca promover el desarrollo

sustentable, garantizando mejor calidad de vida de los ciudadanos, generando las mejores políticas públicas incluyentes y fomentando la participación ciudadana.

1.2. Objetivos

Objetivo General

- Determinar la influencia del Trabajo Social en la Responsabilidad Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el Trabajo Social y la Responsabilidad Social.
  Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación bibliográfica tanto en libros electrónicos como físicos, artículos académicos y científicos que se encuentran publicados, los mismos que permitieron fundamentar teóricamente las dos variables de esta investigación.

- Identificar el tipo de la Responsabilidad Social de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.
  El cumplimiento de este objetivo se dio a través de la aplicación de una encuesta a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, el mismo que arrojó datos significativos que permitieron analizar e identificar el tipo de responsabilidad social se aplica en esta institución.

- Proponer alternativas desde el Trabajo Social, para efectivizar la Responsabilidad Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad deAmbato.
  Para ejecutar este objetivo se diseñó un manual para realizar auditorías sociales en las

empresas del Ecuador basándonos en el modelo de empresa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad deAmbato.

CAPITULO II.- METODOLOGÍA

La realización de esta investigación se da con el objetivo de determinar la influencia del Trabajo Social en la Responsabilidad Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, su importancia radica en entender como aporta el Trabajo Social en la Responsabilidad Social y su impacto en la sociedad.

2.1. Materiales

Técnicas e instrumentos

Para esta investigación se decidió utilizar la técnica de cuestionario, específicamente el instrumento de encuesta, la misma que fue diseñada por la autora, de la siguiente forma:

Introducción

En primer lugar, se establece el objetivo de la encuesta, la población a la que está dirigida y un breve instructivo de cómo responder a la misma.

Preguntas

Está constituida por 14 preguntas de las que se busca obtener información sobre el trabajo social y la responsabilidad social en el GADMA.

Opciones de respuesta

Estas varían entre sí, no, tal vez y otros términos de uso técnico puesto que está dirigido a

personas conocedoras del tema y a la vez buscamos indagar en el nivel de conocimiento que se tiene en esta área, además de la relación que tiene el trabajo social con la responsabilidad social en esta institución y los resultados que se han venido obteniendo.

Verificación de confiabilidad (Alpha de Cronbach)

Tabla 3 Datos para verificación

	ITEMS													
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
E1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	28
E2	1	4	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	38
E3	3	8	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	30
E4	3	4	2	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	30
E5	3	6	3	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	37
E6	3	9	3	2	2	3	3	1	2	2	3	1	3	40
E7	3	11	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	2	31
E8	3	8	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	32
E9	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	35
E10	1	8	2	3	3	1	3	2	2	3	1	3	3	38
E11	3	8	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	34
E12	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	27
E13	3	8	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	19
E14	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	28
E15	3	8	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	3	32
E16	3	8	1	3	1	1	3	3	2	1	1	3	2	34
E17	3	9	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	28
E18	3	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	33

E19	3	8	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	24
E20	3	3	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	38
E21	1	9	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	29
E22	3	5	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	39
E23	1	8	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	32
E24	1	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	30
E25	3	7	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	33
E26	3	8	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	30
E27	1	1	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	34
E28	1	9	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	34
E29	3	5	1	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	36
E30	3	7	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	2	24
E31	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	28
E32	1	9	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	25
E33	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	3	36
E34	3	6	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	39
E35	3	7	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	24
E36	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	35
E37	3	7	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	31
E38	1	9	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	36
E39	3	8	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	3	33
E40	3	7	2	3	1	1	2	2	1	3	3	3	2	21
E41	3	5	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	30
E42	1	9	2	1	2	3	2	1	3	1	1	1	3	25
E43	1	7	2	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	33
E44	1	9	3	1	3	1	3	2	1	3	1	2	3	36
E45	1	9	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	40

E46	3	7	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	38
E47	3	9	3	1	3	1	3	3	1	2	3	3	3	29
E48	1	5	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	1	34
E49	3	8	1	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	28
E50	3	6	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	31
E51	1	6	1	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	24
VARIANZA	1	7	1	1	1	0,8	1	1	1	1	1	1	1	
SUMATORIA DE VARIANZAS	16													
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	25,17493													

a=	Coeficiente de confiabilidad	0,67
K=	Número de ítems del instrumento	13
Sum S=	Sumatoria de las varianzas de los ítems	16
Sr=	Varianza total del instrumento	25,175

Cálculo

$$\boldsymbol{a = \frac{K}{K-1}(1 - Sum\ S^2/Sr^2)}$$

$$\boldsymbol{a = \frac{13}{13-1}(1 - (16)^2/(25,175)^2}$$

$$\boldsymbol{a = 0,67}$$

0,66 a 0,71	Muy confiable

Se concluye que el instrumento es muy confiable.

Validación

En el proceso de evaluar la confiabilidad del instrumento a aplicar en la población escogida se acudió a varios profesionales relacionados con el tema, a los mismos a los que se les presentó el cuestionario diseñado, posterior a su revisión se les facilitó una ficha en la que debían completar en primer lugar sus datos, en segundo lugar la evaluación de las preguntas basándose en diferentes criterios como son la técnica, enfoque, su relación con los objetivos pre establecidos en la investigación, pertenencia, claridad, entre otras, en el caso de este instrumento se solicitó la validación a 4 diferentes profesionales relacionados con el tema de investigación, tanto de forma directa como indirecta.

2.2. MÉTODOS

Enfoque

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo que según se caracteriza por el uso de métodos y técnicas relacionadas con el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo y el tratamiento estadístico. **(Paitán et al., 2014)** Este se trata recolectar datos y analizarlos para contestar las preguntas que surgen durante la investigación con el fin de probar hipótesis previamente formuladas para de esta forma descubrir nuevos conocimientos científicos.

Bibliográfico

Como afirma la Universidad de la República de Uruguay, **(2020)**, la investigación bibliográfica es la etapa de la investigación científica donde se explora la producciónde la comunidad académica sobre un tema determinado. Supone un conjunto de actividades encaminadas a localizar documentos relacionados con un tema o un autorconcretos.

De campo

Como sostiene Fidias G. Arias **(2006)** la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de larealidad donde

ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Niveles de Investigación

Descriptivo

La investigación en modalidad descriptiva tiene como característica que se presenta de manera precisa y directa la realidad del fenómeno que se ha escogido para el estudio, esencialmente se busca comprender sus requisitos conceptuales y operativos con el fin de evitar interpretaciones incorrectas sobre su alcance obteniendo así una comprensión detallada y precisa de la misma. **(Cardona Arias, 2015)**

Correlacional

En este nivel de investigación busca examinar relaciones entre variables o los resultados que surgen de estas, pero en ningún momento explica que una sea la causade otra, es decir la correlación examina as asociaciones que puede haber entre una yotra, pero no relaciones causales donde el cambio que pueda haber en un factor vaya ainfluir en la otra **(Bernal, 2010)**.

Métodos

Hipotético deductivo

Es un procedimiento que busca dar respuesta a los problemas que han sido planteados a través de hipótesis que son tomadas como verdades, de estas variables hipotéticas de derivan por deducción las consecuencias que deben ser contrastadas, apartir de la contrastación se evalúa las hipótesis sobre los resultados. **(Gianella, 1995)**

Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios

predeterminados. **(Arias-Gómez et al., 2016)**

Muestra

En toda investigación siempre debe determinarse el número específico de participantes que será necesario incluir a fin de lograr los objetivos planteados desdeun principio. Este número se conoce como tamaño de muestra, que se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos. **(Arias-Gómez et al., 2016)**

Muestreo estratificado simple

Implica dividir a la población en clases o grupos, denominados estratos. Las unidades incluidas en cada estrato deben ser relativamente homogéneas con respecto a las características a estudiar **(Porras Velázquez, 2017).** En esta investigación se seleccionará varios trabajadores de diferentes departamentos para que de esta forma podamos llegar a conocer la información de los departamentos directamente relacionados con el control y aplicación de la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

CAPITULO III.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis

- **Contenido:** ¿Departamento al que pertenece?

Tabla 4 Departamento

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	Dirección de Servicios Públicos	4	7.8
	Dirección de	2	3.9

	Tecnologías de la Información		
2	Secretaria de Gestión Estratégica	5	11.8
3	Dirección de Movilidad	8	15.6
4	Secretaría de Participación Ciudadana y Control Social	11	21.5
5	Dirección Administrativa	3	5.8
6	Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano	6	11.9
7	Dirección de Ambiente	3	5.8
8	Dirección de Planificación	3	5.8
9	Dirección Financiera	4	7.8
10	Dirección de Obras Públicas y Mantenimiento	2	3.9
	TOTAL	51	100

Nota: La tabla #4 muestra la población en la que se ha aplicado el cuestionario.

Figura 4 Departamento



Análisis e interpretación

Después de analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 21.5% de los encuestados pertenece a Secretaría de Participación Ciudadana y Control Social, el 15.6% a Dirección de Movilidad, el 11.9% a Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano, el 11.8% a Secretaria de Gestión Estratégica, el 7.8% a Dirección Financiera, el 7.8% a Dirección de Servicios Públicos, el 5.8% a Dirección Administrativa, el 5.8% a Dirección de Ambiente, el 5.8% a Dirección de Planificación, el 3.9% a Dirección de Tecnologías de la Información y el 3.9% a Dirección de Obras Públicas y Mantenimiento. Al sr esta una pregunta de identificación, nos señala a que direcciones y secretarías pertenecen las personas encuestadas lo que nos sirve para conocer sobre el conocimiento sobre la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

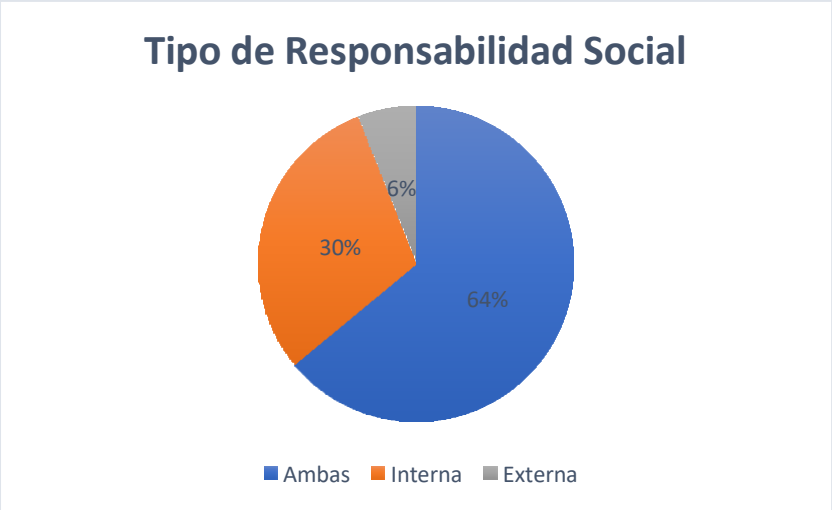
- **Contenido:** ¿Qué tipo de Responsabilidad Social se aplica en el GADMA?

Tabla 5 Tipo de Responsabilidad Social

COD.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Ambas	33	64
2	Interna	15	30
3	Externa	3	6
	Total	51	100

Nota: La tabla #5 muestra que tipo de Responsabilidad existe en el GADMA según los encuestados.

Figura 5 Tipo de Responsabilidad



Análisis e interpretación

Después de analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 64% de los trabajadores de la Municipalidad afirma que, la Responsabilidad Social es tanto interna como externa en el caso del GADMA, el 30% mantiene que la Responsabilidad que se aplica es la interna y el 6% piensa que es solo externa. Esta información nos muestra que aún existe desinformación en relación a la RS en esta institución, por lo que se necesita aún capacitar en ese ámbito.

- **Contenido:** ¿Qué tipo de herramientas utiliza la institución para la implementación de la Responsabilidad Social?

Tabla 6 Herramientas para implementar la Responsabilidad Social

COD.	Alternativa	Suma de Frecuencia	%
1	Conocimiento de la normativa	25	22
2	Estructura administrativa acorde con el plan de Responsabilidad Social	17	15
3	Plan de Responsabilidad Social	14	12
4	Direccionamiento estratégico pertinente para el cumplimiento	14	12
5	Formación profesional y sensibilización para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial	12	10
6	Alianzas estratégicas y colaboraciones	11	10
7	Empleados competentes en el área	10	9
8	Otros	6	5
9	Concordancia con normas y estándares internacionales	4	3
10	Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial	2	2

Total	**115**	**100**

Nota: La tabla #6 muestra las herramientas que creen se implementan en el GADMA.

Figura 6 Herramientas para implementar la Responsabilidad Social



Análisis e interpretación

Después de analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 22% de los trabajadores de la Municipalidad considera que, el conocimiento de la normativa ayudaría en la implementación de la Responsabilidad Social, el 15% cree que ayudaría una estructura administrativa acorde con el plan de Responsabilidad Social, el 12% cree que un plan de Responsabilidad Social, el 12% dice que el direccionamiento estratégico pertinente para el cumplimiento, el 10% que la formación profesional y sensibilización para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial ayudaría, el 10% apuesta por las alianzas estratégicas y colaboraciones, el 9% dicen que sería importante contar con empleados competentes en el área, el 5% aplicaría otro tipo de herramientas, el 3% apostaría por la

concordancia con normas y estándares internacionales y el 2% por la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Las herramientas que se utilizan al momento de implementar una idea o principio como en este caso la Responsabilidad Social puede ser variada, pero al aplicar el cuestionario podemos observar que las personas encuestadas valoran el conocimiento sobre otras cosas, y es que la desinformación juega en contra de cualquier proyecto es por esto que capacitar a los trabajadores en relación al tema nos podría ayudar a una mejor ejecución de la RS.

- **Contenido:** ¿Considera usted que, en el GADMA, la Responsabilidad Social tiene importancia en la organización?

Tabla 7 Importancia de la Responsabilidad Social

COD.	Alternativas	Frecuencias	%
1	Alta	22	43
2	Baja	11	22
3	Media	18	35
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #7 muestra la importancia de la Responsabilidad Social en el GADMA.

Figura 7 Importancia de la Responsabilidad Social



Análisis e interpretación

Al analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 43% de los trabajadores de la Municipalidad cree que, la importancia de la Responsabilidad Social en la institución es alta, el 35% afirma que la importancia es media y el 22% dice que tal vez tiene importancia. En base a estos datos podemos deducir que no se considera la Responsabilidad Social como una prioridad en esta institución puesto es muy bajo el índice de personas que consideran su importancia y esto solo refleja que el GADMA debería poner mayor ímpetu en impulsar los proyectos que trabajan esta área y conectando de mejor forma este aspecto con los trabajadores.

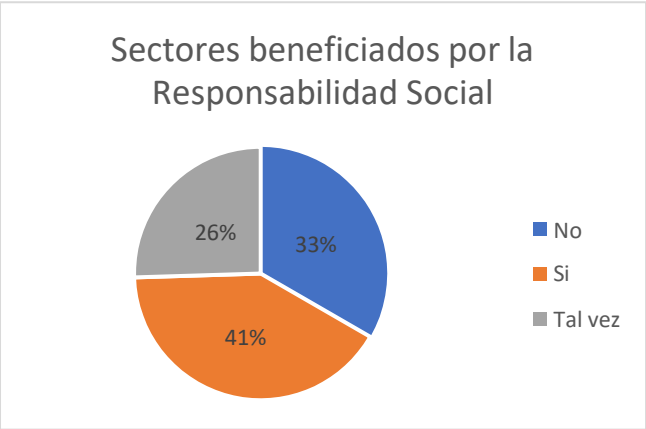
- **Contenido:** ¿Conoce usted a que sectores está dirigida la Responsabilidad Social del GADMA?

Tabla 8 Sectores beneficiados por la Responsabilidad Social

COD.	Alternativas	Frecuencias	%
1	No	17	33
2	Si	21	41
3	Tal vez	13	26
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #8 muestra a que sectores está dirigida la Responsabilidad Social.

Figura 8 Sectores beneficiados por la Responsabilidad Social



Análisis e interpretación

Analizando los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario, podemosobservar que el 41% de los trabajadores de la Municipalidad conoce a que sectores está dirigida la Responsabilidad Social del GADMA, el 33% no tiene conocimiento y el 26% dice tal vez conocer sobre los beneficiarios de estos proyectos. La desinformación en este caso también es muy alta por lo que refleja que la tarea de visibilizar el trabajo que se realiza desde la Responsabilidad Social no está siendo efectiva pudiendo así generar el desinterés que existe entre los trabajadores en relación a este tema.

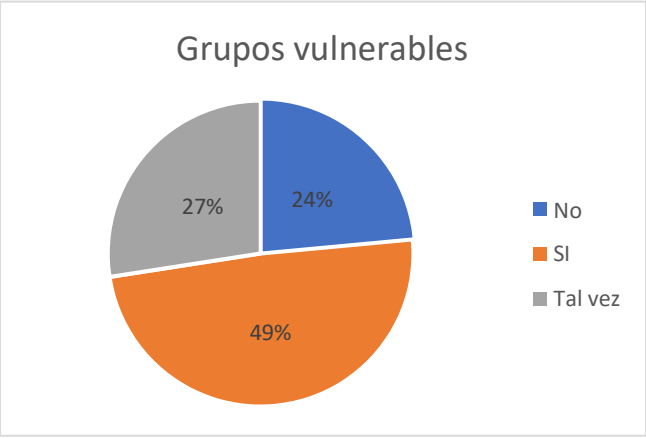
- **Contenido:** ¿Cumple la Responsabilidad Social con las necesidades de los grupos vulnerables de esta institución?

Tabla 9 Grupos vulnerables

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	No	12	24
2	SI	25	49
3	Tal vez	14	27
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #9 muestra si se cumplen o no las necesidades de los grupos vulnerables.

Figura 9 Grupos vulnerables



Análisis e interpretación

Después de analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 49% de los trabajadores encuestados cree que, si se cumple con las necesidades de los grupos vulnerables relacionados laboralmente a la Municipalidad desde la figura de Responsabilidad Social, el 27% cree que tal vez se cumplen y el 24% cree que no se cumple. Esto refleja que no existe un nivel de confianza alto en relación al respaldo que puede otorgar esta institución a los trabajadores pertenecientes a grupos vulnerables, por lo que el trabajo de visibilización no está siendo efectivo.

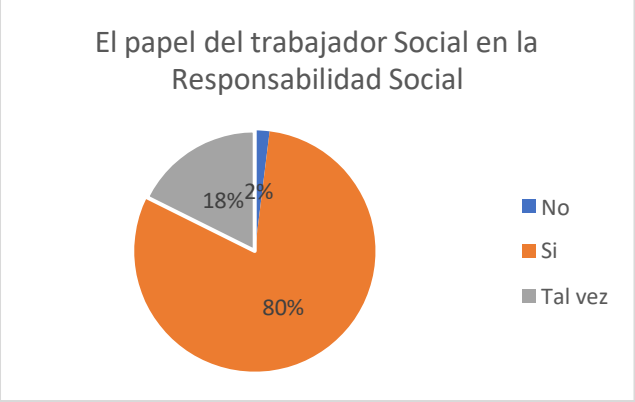
- **Contenido:** ¿Cree usted que el profesional del Trabajo Social debe formar parte de la ejecución de la Responsabilidad Social, considerando que durante su formación profesional adquiere los conocimientos necesarios para esta área?

Tabla 10 El papel del trabajador Social en la Responsabilidad Social

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	No	1	2
2	Si	41	80
3	Tal vez	9	18
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #10 muestra si los encuestados creen que el Trabajador Social debe encargarse de la Responsabilidad Social.

Figura 10 El papel del trabajador Social en la Responsabilidad Social



Análisis e interpretación

Analizando las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemosobservar que el 80% de los trabajadores de la Municipalidad defiende que, es el área de trabajosocial quien debe encargarse de la Responsabilidad Social, el 18% cree que tal vez debería y el 2% cree que no son los indicados para manejar la aplicación de este compromiso con la sociedad. El hecho de que la mayoría de personas encuestadas confíe en el trabajador social para ejecutar los proyectos de RS, refleja que existe un nivel alto de confianza en el trabajo quese ha venido haciendo es por lo que lo más adecuado sería apoyar esta labor.

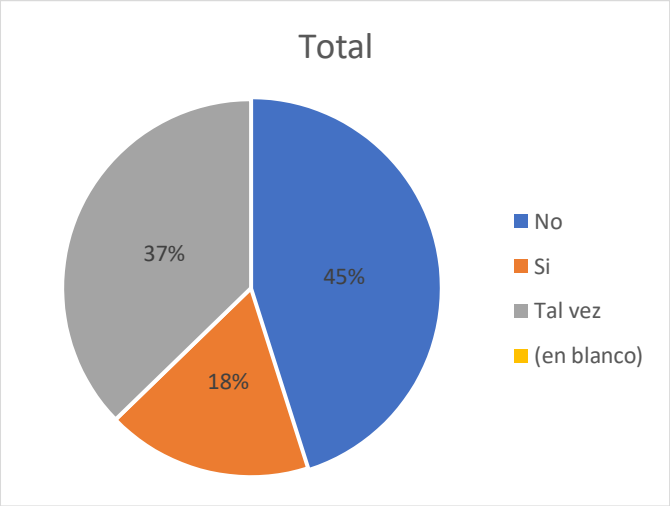
- **Contenido:** ¿Es actualmente el Trabajo Social el único departamento encargado de la Responsabilidad Social en el GADMA?

Tabla 11Departamento encargado de la Responsabilidad Social

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	No	23	45
2	Si	9	18
3	Tal vez	19	37
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #11 muestra si el departamento de Trabajo Social es el único encargado de la Responsabilidad Social.

Figura 11 Departamento encargado de la Responsabilidad Social



Análisis e interpretación

El análisis de las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, nos refleja que el 45% de los encuestados saben que, el Departamento de Trabajo Social no es el único encargado de implementar la Responsabilidad Social en el GADMA, el 37% cree que tal vez son los únicos y el 18% cree que si es el único departamento encargado de cumplir este compromiso con la sociedad. Estos resultados reflejan una confusión generalizada puesto que no se sabe con exactitud quien se encarga de la RS de esta institución, por lo que sería necesaria una aclaración de actividades pertenecientes a cada departamento o secretaría, despejando así la confusión existente de que estos proyectos solo puedan ser ejecutados por unos profesionales específicamente, sino que es un trabajo conjunto y aunque unos estén más capacitados que otros en relación a este tema, se necesita del trabajo conjunto para conseguir los resultados deseados.

- **Contenido:** ¿Considera usted que la labor que cumple el Trabajo Social por la Responsabilidad Social del GADMA es efectiva?

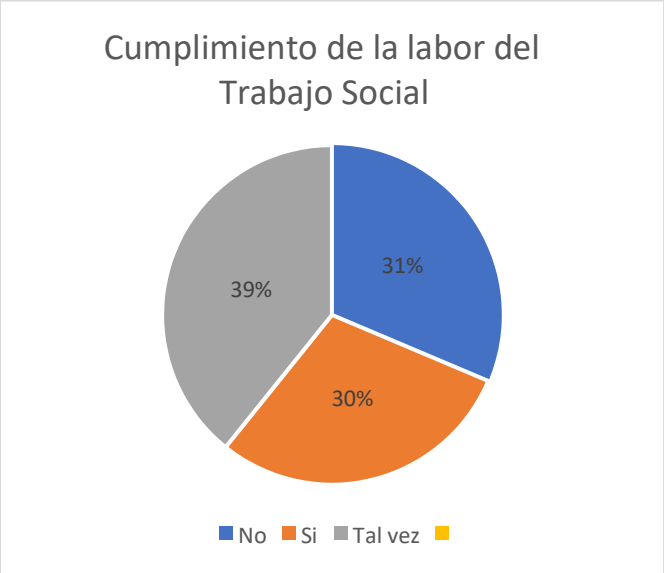
Tabla 12 Cumplimiento de la labor del Trabajo Social

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	No	16	31

2	Si	15	30
3	Tal vez	20	39
	Total	**51**	**100**

Nota: La tabla #12 muestra si Trabajo Social cumple con la Responsabilidad Social, según los encuestados.

Figura 12 Cumplimiento de la labor del Trabajo Social



Análisis e interpretación

Después de analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 39% de los trabajadores de la Municipalidad cree que el departamento de Trabajo Social, tal vez cumple la Responsabilidad Social de las personas relacionadas laboralmente con esta institución, el 31% cree que no y el 30% cree que si cumple. Esto nos demuestra que los resultados que se han obtenido durante estos años de trabajo desde el trabajo social no están siendo percibidos por sus beneficiarios o el trabajo que se está haciendo no es suficiente, lo adecuado sería un contacto mayor con las personas a las que están destinados los proyectos de RS.

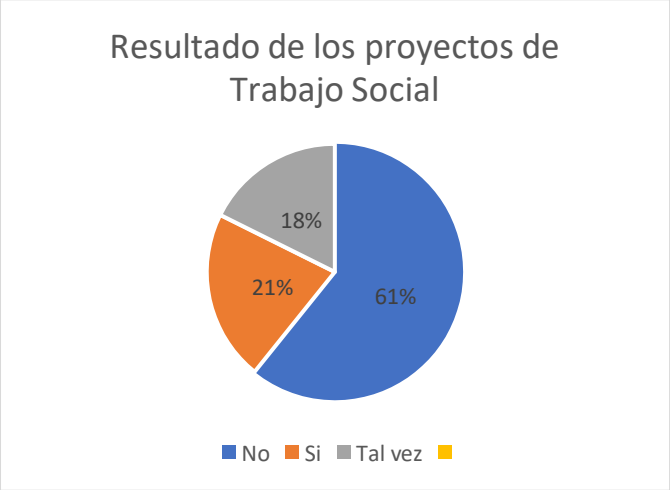
- **Contenido:** ¿Conoce usted sobre los resultados de Responsabilidad social de los proyectos ejecutados por Trabajo Social?

Tabla 13 Resultado de los proyectos de Trabajo Social

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	No	31	61
2	Si	11	21
3	Tal vez	9	18
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #13 muestra si existe conocimiento de los resultados de los proyectos ejecutados por Trabajo Social.

Figura 13 Resultado de los proyectos de Trabajo Social



Análisis e interpretación

Al analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 61% de los encuestados, no conoce sobre los resultados de Responsabilidad Social de los proyectos que ejecuta el Departamento de Trabajo Social, el 21% si los conoce y el 18% afirma no tener conocimiento sobre ellos. Estas estadísticas obtenidas son preocupantes ya que o el trabajo realizado es deficiente o la promoción de sus resultados está fallando, lo que puede generar cierto ambiente de desconfianza o desconocimiento en relación a los proyectos que existen para las personas que laboran en el GADMA.

- **Contenido:** ¿Según su criterio existen métodos adecuados de control de la Responsabilidad Social ejercida por el GADMA?

Tabla 14 Métodos de control de la Responsabilidad Social

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	No	23	45
2	Si	11	22
3	Tal vez	17	33
	Total	**51**	**100**

Nota: La tabla #14 muestra si existen métodos adecuados de control de la Responsabilidad Social.

Figura 14 Métodos de control de la Responsabilidad Social



Análisis e interpretación

Las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, nos refleja que el 45% de los trabajadores de la Municipalidad cree que, no existen un método adecuado de control en relación a los resultados que se dan por la aplicación de los proyectos de Responsabilidad Social que existen en la institución, el 33% cree que tal vez existen y el 22% cree que si existen.El control de resultados es una herramienta importante para que se conozcan los avances y ayudas que se están prestando a la comunidad perteneciente al GADMA, al no existir un

sistema de control es comprensible que fallen la visibilización de resultados y el conocimiento de proyectos y servicios que se prestan a la sociedad.

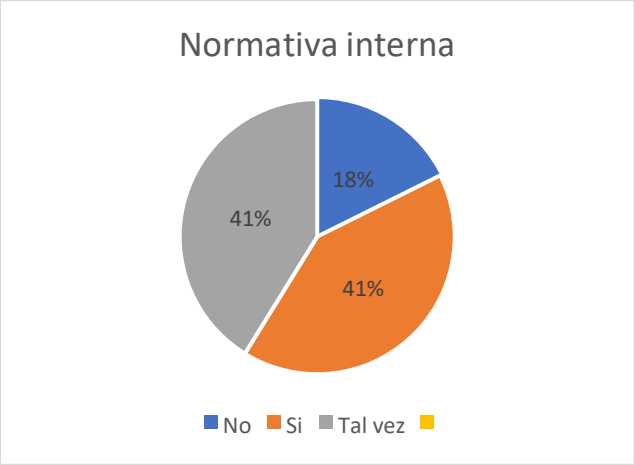
- **Contenido:** ¿Existe una normativa interna en el GADMA para dar fiel cumplimiento y dar constancias externas de la Responsabilidad Social?

Tabla 15 Normativa interna

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	No	9	18
2	Si	21	41
3	Tal vez	21	41
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #15 muestra si existen métodos adecuados de control de la Responsabilidad Social.

Figura 15 Normativa interna



Análisis e interpretación

Después de analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 41% de los trabajadores de la Municipalidad cree que, si existe una normativa que ayude al cumplimiento de la Responsabilidad Social y posteriormente generar constancia

de la misma, el 41% cree que tal vez existe y el 18% cree que no. El desconocimiento de la normativa puede llevar a la poca familiaridad que existe con los resultados que se han generado a partir de la aplicación de Responsabilidad Social desde la institución, es baja la estadística en relación a la existencia de la norma para cumplir y dar constancia externa de la RS por lo que podemos deducir que o no existe o no ha habido buena socialización de la misma lo que nos dará una aplicación ambigua.

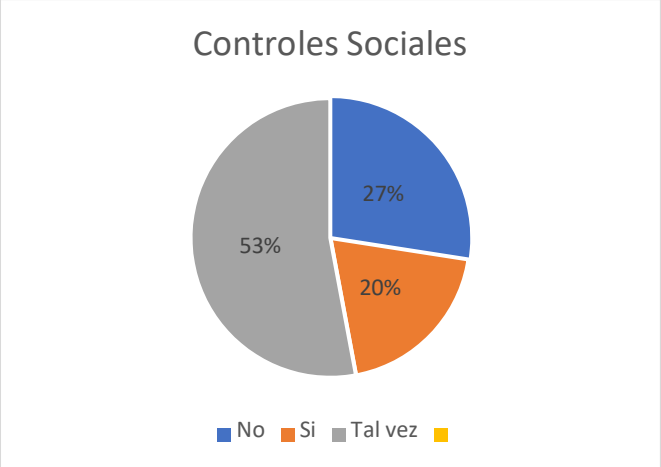
- **Contenido:** ¿Se realizan controles sociales con regularidad en los proyectos de RS?

Tabla 16 Controles Sociales

COD.	Alternativas	Frecuencia	%
1	No	14	27
2	Si	10	20
3	Tal vez	27	53
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #16 muestra si se realizan los controles sociales suficientes en los proyectos de RS.

Figura 16 Controles Sociales



Análisis e interpretación

Al analizar las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, podemos observar que el 53% de los trabajadores encuestados cree que con regularidad se realizan controles en los proyectos de Responsabilidad Social impulsados por el GADMA, el 27% dice que no se realizan controles sociales en relación a este tema y el 20% cree que si se realizan. La existencia de controles sociales es inexistente en las entidades de nuestro país por lo que se suele confundir con un control general, pero al no ser específicamente para evaluar los resultados en esta área puede ser que no esté cumpliendo plenamente con su cometido, generando así incertidumbre entre los beneficiarios e incluso cierto nivel de inconformidad.

- **Contenido:** ¿Considera usted que son necesarias?

Tabla 17 Necesidad

COD.	Alternativa	Frecuencia	%
1	No	1	2
2	Si	47	92
3	Tal vez	3	6
Total		**51**	**100**

Nota: La tabla #17 muestra la necesidad del control social.

Figura 17 Necesidad



Análisis e interpretación

El análisis de las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario, refleja que el 92% de los encuestados cree necesaria la implementación de controles sociales en la Municipalidad, el 6% cree que tal vez sería necesario y el 2% cree que no es necesario. Los resultados demuestran que las personas quieren conocer sobre que se está haciendo en la institución en relación a la Responsabilidad Social y la importancia que están dando a las necesidades que tienen sus trabajadores, con el fin de sentirse seguros y escuchados en su ámbito laboral.

- **Contenido:** ¿Por qué?

Tabla 18 ¿Por qué?

Respuestas	Apoyo	Ayuda	Beneficio	Crecer	Cumplir	Comunidad	Cambio	Conflicto	Conocimiento	Constancia	Desenvolvimiento	Eficiencia	Eficacia	Equilibrio	Evaluar	Fundamental	Fortalecer	Impacto	Importancia	Laboral	Mejorar	Necesidad	Objetivos	Respuestas	Realidad	Sociedad	Seguimiento	Sostenibilidad	Vulnerabilidad
Es importante en el GADMA																			1										
Porque la responsabilidad social es competencia de toda institución y es algo fundamental debido al entorno en el que nos desenvolvemos y a los usuarios internos y externos.											1					1													
Porque el capital humano es el motor de la institución																													
Fortalece el trabajo cooperativo																	1												
Un buen desenvolvimiento del empleado											1																		
Como comunidad tenemos la responsabilidad de buscar				1		1															1								

métodos para mejorar y crecer.																													
Se hace más real el anhelado y necesario equilibrio entre sus acciones e impactos sociales, económicos y ambientales en el entorno														1				1				1			1				
Para mejorar la calidad de vida de la población a partir del cuidado de su entorno.																													
El trabajo social es de campo, ayuda al usuario interno y externo para dar una buen bienestar, aplicar los conocimientos ser mas vulnerable, luchar por los que necesitan . No hacer problema									1													1						1
Si es importante realizar controles sociales																			1										
Mejorar las politicas públicas y psicosociales de los servidores públicos y trabajadores del gadma.																													
Para cubrir las areas de mayor necesidad																						1							
La responsabilidad social es de vital importancia dentro de una institución y aun mas cuando somos una sector publico donde			1			1	1											1	1								1		

debemos transmitir un impacto positivo en la comunidad y usuarios de la ciudad, ayuda a una optimización de los procesos así como también da seguridad a los trabajadores y ciudadanos. En cuanto a lo que respecta la dirección de ambiente ayuda a crear un sentido de sostenibilidad en los proyectos que benefician a los ODS y contribuyen a evitar el cambio climático.																												
Es necesario para tener conocimiento y un seguimiento									1													1					1		
Mejorar el entorno laboral																				1									
Es necesario para dar cumplimiento a lo ofrecido a los ciudadanos																						1							
Buscar la mejora en la atención a los grupos vulnerables																													1
Debe estar encaminada a una buena convivencia entre todos los funcionarios y colaborades del GADMA a para saber sus necesidades de su entorno social																						1							
Para un mejor desenvolvimiento de las labores											1									1									

dentro del GADMA.																													
Porque es un apoyo hacia los servidores que se encuentran en grupos vulnerables quienes necesitan de esta ayuda	1																					1							1
Para poder evaluar la eficiencia y eficacia de la responsabilidad social												1	1		1														
Por control al cumplimiento																													
Porque es responsabilidad de todos																													
Porque nos ayuda al desarrollo de relaciones entre saludables entre compañeros, promoviendo el cambio y el desarrollo adecuado en nuestras actividades diarias		1					1																						
Los controles permiten evaluar si la gestión que se realiza se esta encaminando hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos.oyectos están cumpliendo con los objetivos establecidos															1								1						
Es la parte fundamental del municipio																1													
Se debiera difundir con									1															1					

exactitud, respuestas basadas al área y conocimiento																													
Con el fin de ser mas humanos																													
Evitar conflictos sociales a futuro.								1																					
Para saber realidades que se ignoran																									1				
Como una institución pública debe estar interaccionando con los grupos de interés, por lo que requiere de políticas y directrices claras en beneficio de la ciudadanía			1																										
Para ayudar a personas vulnerables		1																											1
Para garantizar el cumplimiento de la ley																													
Si son necesarias para el bienestar mas que todo de las personas vulnerables																						1							1
Para saber las responsabilidades obligaciones que tiene en el trabajo con la sociedad																										1			
Para la mejor continua.																					1								
Mantener un equilibrio con la						1								1															

comunidad																													
Para llevar un control de los proyectos que se hacen																													
Responsabilidad social																													
Realmente no se que campo debe cumplir está Responsabilidad Social por tal motivo la mayor parte de preguntas están en negativo por la falta de conocimiento en este tema					1				1																				
Para mejorar el servicio de la municipalidad																				1									
Es la corresponsabilidad de los ciudadanos																													
Ayuda a la integración		1																											
Siempre es bueno hacer gestión social																													
Así podemos obtener mayores proyectos a nivel interno para productividad																													
Nos ayudan a vivir en armonía con el entorno		1																											
Mejora la responsabilidad social																				1									

Para cumplir con normativas					1																								
Para tener constancia de que se den los proyectos prometidos										1																			
TOTAL	1	4	2	1	2	3	2	1	4	1	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	4	8	2	1	2	1	1	1	5

Nota: La tabla #18 muestra los términos que se repiten al momento de diagnosticar una a necesidad de control social en el GADMA.

Análisis e interpretación

Al analizar las respuestas obtenidas en esta pregunta podemos constatar que se repiten varios términos que reflejan sus deseos y necesidades en relación a la Responsabilidad Social del GADMA, los trabajadores solicitan apoyo, ayuda, y beneficios con el fin de crecer, cumplir, mejorar, obtener respuestas y generar un cambio para así poder satisfacer la necesidad de mejorar la realidad laboral que están experimentando, pudiendo conseguir sus objetivos para basado en sostenibilidad, superando así la vulnerabilidad a la que sienten que están expuestos en la comunidad en la que se desarrollan, afectando así a su desenvolvimiento eficiente y eficaz, lo que buscan es experimentar un fortaleciendo en sus conocimientos siendo constantes en el impacto que generan en la sociedad.

Discusión

Verificación de hipótesis

Tema: El Trabajo Social y la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato

Variable Independiente: Trabajo Social

Variable Dependiente: Responsabilidad Social

- **Modelo Lógico**

H0: El Trabajo Social no influye en la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

H1: El Trabajo Social influye en la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

- **Selección del nivel de Significación**

Para la verificación de hipótesis se utilizará el nivel de significación = 0,05

- **Descripción del Problema**

Para la investigación que se realizó trabajando en conjunto con los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

- **Especificación Estadística**

Se trata de un cuadrado de contingencia de 6 filas por 3 columnas con la aplicación siguiente fórmula $X^2= \frac{\Sigma(O-E)^2}{E}$

X^2= Chi Cuadrado

Σ= Sumatoria

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada

- **Especificación de riesgos de aceptación**

Se procedió a determinar los grados de libertad considerando que el cuadrado que tiene 6 filas y 3 columnas, por lo tanto, quedaría de la siguiente forma:

GI = (f-1)(c-1)

GI = (6-1)(3-1)

GI = (5)(2)

GI = 10

Por lo que, teniendo 10 grados de libertad con un nivel de significación de 0,5 y de acuerdo a la tabla estadística generada se obtiene X^2 = 18,3070

- **Cálculo Estadístico**

Tabla 19 Frecuencia Observada

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			TOTAL
	Si	No	Tal vez	
Conoce usted a que sectores está dirigida la Responsabilidad Social del GADMA	21	17	13	51
Cumple la Responsabilidad Social con las necesidades de los grupos vulnerables de esta institución	25	12	14	51
Según su criterio existen métodos adecuados de control de la Responsabilidad Social ejercida por el GADMA	11	23	17	51
Es actualmente el Trabajo Social el único departamento encargado de la Responsabilidad Social en el GADMA	9	23	19	51
Considera usted que la labor que está cumple el Trabajo Social por la Responsabilidad Social del GADMA es efectiva	15	16	20	51
Conoce usted sobre los resultados de Responsabilidad social de los proyectos ejecutados por Trabajo Social	11	31	9	51
TOTAL	92	122	92	306

Tabla 20 Frecuencia Esperada

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			TOTAL
	Si	No	Tal vez	
Conoce usted a que sectores está dirigida la Responsabilidad Social del GADMA	15,33	20,33	15,33	51
Cumple la Responsabilidad Social con las necesidades de los grupos vulnerables de esta institución	15,33	20,33	15,33	51
Según su criterio existen métodos adecuados de control de la Responsabilidad Social ejercida por el GADMA	15,33	20,33	15,33	51
Es actualmente el Trabajo Social el único departamento encargado de la Responsabilidad Social en el GADMA	15,33	20,33	15,33	51
Considera usted que la labor que está cumple el Trabajo Social por la Responsabilidad Social del GADMA es efectiva	15,33	20,33	15,33	51
Conoce usted sobre los resultados de Responsabilidad social de los proyectos ejecutados por Trabajo Social	15,33	20,33	15,33	51
TOTAL	**91,99**	**122**	**91,99**	**306**

Tabla 21 Frecuencias Calculadas o Chi Cuadrado

O	E	O-E	$(O-E)^2$	$(O-E)^2/E$
21	15,33	5,67	32,14	2,09

25	15,33	9,67	93,50	6,09
11	15,33	-4,33	18,74	1,22
9	15,33	-6,33	40,06	2,61
15	15,33	-0,33	0,10	0,006
11	15,33	-4,33	18,74	1,22
17	20,33	-3,33	11,08	0,54
12	20,33	-8,33	69,38	3,41
23	20,33	2,67	7,12	0,35
23	20,33	2,67	7,12	0,35
16	20,33	-4,33	18,75	0,92
31	20,33	10,67	113,84	5,59
13	15,33	-2,33	5,42	0,35
14	15,33	-1,33	1,76	0,11
17	15,33	1,67	2,78	0,18
19	15,33	3,67	13,46	0,87
20	15,33	4,67	21,80	1,42
9	15,33	-6,33	40,06	2,61
	Total			**30,0**

X^2 calculado = 30,0

X^2 de la tabla = 18,30

X^2 calculado > X^2 de la tabla

Con 10 grados de libertad y un nivel de significación = 0,05, se obtiene el valor de la tabla de Chi Cuadrado el que es igual a 18,30 y el valor del Chi cuadrado calculado es de 30,0. Es decir, se encuentra fuera de la región de aceptación, por lo que procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que es correcto mencionar que: El Trabajo Social influye en la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Discusión de resultados

Entre los principales resultados obtenidos pudimos constatar la existencia de varias falencias en el sistema de aplicación y control de la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Conocimiento sobre la Responsabilidad Social

Lo más importante en este caso es la correcta implementación de la Responsabilidad Social en este nivel podemos detectar que según los encuestados existen problemas ya que no se tiene el conocimiento de la RS que se aplica en la institución ni en que consta este principio, ofreciendo una sensación de que no se tiene como prioridad los intereses de sus colaboradores generando inconformidad y falta de compromiso con la actividad laboral.

Prieto & Serrano, **(2022)** sostenía que un modelo más avanzado para generar beneficios en la empresa es el de valorar a los *stakeholders* por lo que representan en sí mismos y no solo como una herramienta de trabajo o en qué representan para otros grupos de interés, es decir valorar a las personas y velar por sus intereses, utilizando las herramientas que se dispone con el fin de mejorar el entorno laboral y social en el que se desarrollan las personas para llegar al objetivo de ganar – ganar, podríamos empezar por realizar capacitaciones propiciando un primer contacto con el tema, posteriormente sería importante realizar la revisión de la norma y su

posterior edición en el caso de que sea necesaria para que sea más claro tanto el objetivo como los resultados esperados de la aplicación de la RS.

Aplicación de la Responsabilidad Social.

En lo relacionado a al diseño de proyectos y servicios a ofrecer podemos notar que no existe un contacto directo con las personas interesadas en recibir los beneficios puesto que varios encuestados son los que dicen que no se cubren las necesidades que presentan en su ámbito tanto social como laboral por lo que no se está realizando un trabajo eficiente ya que los trabajadores son uno de los *stakeholders* involucrados en esta institución.

La idea de una mejor relación con los trabajadores del GADMA desde los departamentos en donde se aplican este tipo de iniciativas puesto que sin conocer las necesidades de las personas no se puede realizar un trabajo de calidad, para, así como mantiene Millán-Franco et al. **(2020)**, conseguir que desde el Trabajo Social las empresas dejen de ser simplemente una institución que genera ganancias económicas, sino que también empiecen a generar cambios a nivel social y esto solo se puede lograr si no establecemos una comunicación continua y de ambas partes.

El Trabajo Social y la Responsabilidad Social

En este ámbito es de vital importancia la aclaración de actividades que debe realizar cada departamento puesto que las personas no conocen con exactitud quien esta aplicando la Responsabilidad Social en el GADMA, aunque en los encuestados se nota la confianza en que se a el Trabajador Social quien la aplique puesto que reconocen que desde ahí se sienten confiados con los proyectos y servicios que se les ha venido prestando durante estos años

Wulf Betancourt **(2018)** mantiene que la RSE se trata de un conjunto de principios y valores que ayudan a que la empresa se identifique tanto con el aspecto interno como externo con el que se encuentra relacionada por sus actividades fortaleciendo así las relaciones entre ellos sin olvidar el valor económico pero basándose en su valor social también, en relación a la ejecución de este modelo Fombuena, **(2020)** nos dice que el cambio social siempre ha formado parte del trabajo social ya que nuestra profesión es la que trabaja para mejorar las condiciones las personas pobres, marginadas ,estigmatizadas y excluidas, es por esto que aunque la

Responsabilidad Social necesita un impulso corporativo, sin duda el Trabajador Social debe ser quien sea el principal ente rector de ella.

Resultados de la Responsabilidad Social

Al consultar a la población encuestada sobre los resultados de la aplicación de la Responsabilidad Social que conocen, la respuesta es prácticamente inexistente, lo cual es preocupante, pero comprensible, ya que como hemos dicho anteriormente no se conoce plenamente que es y que genera una RS efectiva, tampoco se conoce quien la aplica y donde, así que sería difícil distinguir cuales son los beneficios que se ha generado desde este principio, por lo que la desinformación está jugando un papel fundamental en el momento de crear confianza de los trabajadores hacia las autoridades generando así un ambiente de individualidad y desconfianza en el ámbito laboral y menorando el sentimiento de pertenencia hacia la institución.

La socialización de resultados obtenidos desde el Trabajo Social desde la aplicación de la Responsabilidad Social es importante ya que como dice Ollero **(2012)**, es importante promocionar la figura del Trabajo Social en la empresa dejando reflejados los beneficios que podemos aportar a la institución, generando así un valor e importancia de nuestra carrera en la institución.

Control de resultados de la Responsabilidad Social

Esta es una herramienta de la que disponemos para que cualquier persona o entidad fiscalizadora pueda verificar si estamos realizando los proyectos y ofreciendo los servicios que constan en el diseño del POA justificando tanto actividades como el presupuesto otorgado para el desarrollo de nuestras tareas, el problema es que en esta institución no existe nada establecido específicamente como un control social, el mismo que nos ayudaría a socializar nuestros resultados ofreciendo así a la sociedad que nos rodea confianza en la Municipalidad.

La USAID **(2018)**, nos dice que la auditoría social es la forma que tenemos para reflejar la transparencia y los valores con los que nos regimos en la institución, revisando los resultados del trabajo realizado durante el lapso establecido y en el caso de que haya problemas solucionarlos, es importante implementar un método como estos en el GADMA para así poder visibilizar el trabajo que venimos haciendo y que el mismo sea valorado.

CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.CONCLUSIONES

Después de realizar una basta recolección de información y los datos que se obtuvieron de la encuesta directa, esta investigación me ha guiado hacia varias conclusiones en diversos temas que son de vital importancia para la correcta aplicación de la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

- En primer lugar, se observó que aún existe un alto nivel de desinformación en relación a la Responsabilidad Social en esta institución, los usuarios no se sienten identificados con los proyectos y servicios que existen en la Municipalidad y en algunos casos no saben cuáles son estos, este problema ha generado una sensación de falta de apoyo institucional, lo que se refleja en los colaboradores como desconfianza, falta de compromiso y puede ocasionar que la calidad de su trabajo descienda afectando así a los resultados que ofrece la institución.

- El Trabajo Social es un departamento del GADMA que busca apoyar a los trabajadores del mismo, pero si no existe una clara asignación de funciones, diferenciando así quien es el ente que debe ofrecer la facilidad de dar cumplimiento a la RS tanto de forma externa como interna. La confusión hace muy complicada la tarea de conocer los resultados obtenidos, lo que podemos rescatar de la relación del Trabajador con este principio es que los posibles beneficiarios tienen plena confianza en que es este

profesional el más adecuado para defender sus intereses lo que nos refleja que, aunque todo este tema es un poco ambiguo si se hace con los correctos lineamientos podría ofrecer los mejores resultados a la sociedad en la que está desarrollando sus actividades.

- Las evidencias respaldan para concluir que la entidad necesita un sistema de control social, el fin de la implementación de este es para mejorar la imagen del GADMA, cuando una empresa aplica de manera correcta la Responsabilidad Social genera ganancias sociales y no solo las económicas que es lo que típicamente se espera. El ofrecer transparencia y acceso a los resultados les otorgará la confianza de la ciudadanía que se necesita en este entorno político y conseguirá el compromiso entre los trabajadores.

4.2.RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación de capacitaciones generalizadas en las que se debe informar sobre los conceptos básicos de Responsabilidad social y su objetivo, para combatir la desinformación entre los trabajadores, conjuntamente se deberá aplicar algún método para recolectar información en relación a las necesidades que existe entre los colaboradores de la municipalidad, podríamos considerar las encuestas o lluvia de ideas para generar un ambiente de confianza y el efecto de ser escuchados, entre los asistentes.

- Como recomendación para solventar otro de los problemas encontrados durante la investigación, proponemos que se determine quién sería el encargado específico de la aplicación de la Responsabilidad Social en el GADMA, el aclarar las funciones inherentes a su cargo en relación a este tema, tanto el profesional a cargo como los *stakeholders,* sabrán a quien acudir cuando necesiten algún tipo de información o ayuda desde la municipalidad, en cualquier aspecto que mejore el desarrollo laboral, es

importante resaltar que de la aplicación del cuestionario se pudo evidenciar que la comunidad confía en el Trabajador Social para ejercer este cargo.

- Aunque se ha venido trabajando en los beneficios que se puede ofrecer a los trabajadores de la Municipalidad, se pudo observar que el conocimiento sobre los resultados es prácticamente nulo, por lo que se recomienda que se implemente una consultoría en la que como jefe de departamento junto con otros profesionales, el Trabajador Social pueda ofrecer un informe detallado de los objetivos conseguidos en el lapso de tiempo pactado, lo que aumentará la confianza entre los *stakeholders*, puesto que la transparencia generará confianza en relación al respeto de sus intereses.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar. (2012). *TRABAJO SOCIAL: CONCEPTO Y METODOLOGÍA. Colección CGTS / Paraninfo*. https://books.google.com.ec/books?id=bma3K1EZJO4C

Aldana. (2023). *La responsabilidad social corporativa en el sistema de coo´perativas de ahorro y crédito*.

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, *63*(2), 201-206. https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181

Arnal, D. J. C. (2009). *EMPRESA Y TRABAJO SOCIAL, ¿UNA RELACIÓN DE IDA Y VUELTA? 8.*

Arrieta Heras, B. (2013). *La dimension etica de la responsabilidad social*. Publicaciones de la Universidad de Deusto. https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/34038

Banco mundial et al. (2007). *Manual de Auditoría Social para las Comisiones Ciudadanas de Transparencia*. https://controlatugobierno.com/archivos/manuales/Manual_transparencia.pdf

Becerril Garcia, J. (2020). *Proyectos sociales, construccion social del conocimiento: Su evaluacion de impactos*. Plaza y Valdes (Mexico). https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/174184

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación.*

Blanco, S. M., & Sánchez, L. A. (2019). *RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL*.

Calderón et al. (2018). *Responsabilidad social como una intervención psicoterapútica intrna en sistemas no clínicos.*

Calle, M. S. C. (2004). *Los proyectos sociales. Una herramienta de la Gerencia Social*. Editorial Universidad de Caldas. https://books.google.com.ec/books?id=o2JfU6gF8IAC

Canales, M. U. (2013). *Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias*. *10.*

Cardona Arias, J. A. (2015). Ortodoxia y fisuras en el diseño y ejecución de estudios descriptivos. *Revista Med*, *23*(1), 40. https://doi.org/10.18359/rmed.1328

CEDIB. (2006). *¿Qué es y cómo se hace Análisis de Coyuntura?*

Cevallos et al. (2018). *De la responsabilidad social empresarial al balance social.*

CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL. (2010). https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf

Escalona, V. Y. (2022). *Aproximación a los campos profesionales o áreas de acción del Trabajo Social: Elementos para su definición*. UNAM, Escuela Nacional de Trabajo Social. https://books.google.com.ec/books?id=QFx0EAAAQBAJ

Espino Garcia, M. G. (2015). *Fundamentos de auditoria*. Grupo Editorial Patria. https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/39417

Féliz Jiménez. (2003). *Instructivo para la aplicación del decreto No. 39-03 que crea las comisiones de auditoria social*. https://www.oas.org/juridico/spanish/dna_res19.pdf

Fidias G. Arias. (2006). *Metodología de la investigación*.

Fombuena, J. (2020). *El Trabajo Social y su acción profesional*. Nau Llibres. https://books.google.es/books?id=f_kAEAAAQBAJ

Fonseca Lopez, M. (2022). *Rendicion de cuentas de la teoria a los modos de implementacion*. Editorial Miguel Angel Porrua. https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/224810

Galán Palau. (2013). *La necesidad del Trabajador Social en la Responsabilidad Social Empresarial*. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1932/2013_07_25_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1

Gianella, A. E. (1995). *Introducción a la Epistemología y a la Metodología de la Ciencia*. Universidad Nacional de La Plata.

Gonzalez Moreno, V. E., Zarate Garcia, S., & Zamora Carrillo, E. (2021). *Elementos de planeacion para el diseno y construccion de programas y proyectos sociales*. Universidad Nacional Autonoma de Mexico (UNAM). https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/228660

Gray, M., Webb, S., & et al. (2020). *Nuevas agendas políticas para el trabajo social*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado. https://books.google.es/books?id=AYoEEAAAQBAJ

Guardiola et al. (2003). *Trabajador Social. Temario Para la Preparacion de Oposiciones. Volumen I: Trabajo Social. E-book.* Editorial MAD. https://books.google.com.ec/books?id=jpzYS6JD2QkC

Hernandez Concepcion, O. O. (2009). *Propuesta metodologica de auditoria social para el Sistema Nacional de Bibliotecas Publicas Cubanas. Bibliotecas. Anales de Investigacion (1)*. 18.

INEC. (2022). *Censo de Información Ambiental Económica en GAD Provinciales*. file:///C:/Users/Andrea%20Alarc%C3%B3n/Downloads/PPT_CENSO_GAD_PROVIN_2021.pdf

Javier San Martín. (2023). *¿Cómo va el cumplimiento de la Agenda 2030?* https://www.obsbusiness.school/actualidad/informes-de-investigacion/informe-obs-rsc-como-va-el-cumplimiento-de-la-agenda-2030

Landaverry, C. R. (2011). *GUÍA DE AUDITORÍA SOCIAL*.

Mendiola German, I. (2011). *Diseno sustentable y responsabilidad social*. Plaza y Valdes (Mexico).

https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/39077

Millán-Franco et al. (2020). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y EL FOMENTO DEL DESARROLLO SOCIAL: REFLEXIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL*.

Ministerio de Salud Pública. (2023). *Municipios saludables respiran vida*. https://www.salud.gob.ec/municipios-saludables-respiran-vida/

Montano Hormigo, F. J. (2023). *Auditoria de las areas de la empresa. ADGD0108*. IC Editorial. https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/234257

Morales, E. (2020). *Aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas ecuatorianas en la última década*. https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/download/77/200

Navarro García. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica*.

Niello, J. V. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores*.

Oliveira, A. (2018). *Como hacer un plan estrategico de comunicacion Vol. II. Publicos y stakeholders*. Editorial UOC. https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/58561

Ollero, C. M. (2012). *LAS "NUEVAS SALIDAS" PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL: EL TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA PRIVADA*.

Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. https://books.google.com.ec/books?id=VzOjDwAAQBAJ

Porras Velázquez. (2017). *Diplomado en Análisis de Información Geoespacial—Tipos de muestreo*. https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf

Prieto, A. B., & Serrano, E. S. (2022). *Sostenibilidad corporativa y RSC: Fundamentos y Prácticas*. ARANZADI / CIVITAS. https://books.google.com.ec/books?id=MOmwEAAAQBAJ

Regalado, J. (2023). *Cómo hacer un diagnóstico de Trabajo Social. Diagnóstico Clínico Contextual*. Letrame Grupo Editorial. https://books.google.com.ec/books?id=35XpEAAAQBAJ

Richmond, M. E. (1995). *El caso social individual*. Talasa Ediciones. https://books.google.com.ec/books?id=jQOxPQAACAAJ

Sanchez Rosado, M. (2005). *Manual de trabajo social*. Plaza y Valdes (Mexico). https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/75607

Sánchez-Cabezudo, S. S., & Castilla, F. J. G. (2022). *Fundamentos del Trabajo Social*. ARANZADI / CIVITAS. https://books.google.com.ec/books?id=cfKmEAAAQBAJ

Trujillo, A., & Pilar, A. D. (2013). *Propuesta de Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, y su Registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITEX*.

Universidad de la República de Uruguay. (2020). *Etapas de la investigación bibliográfica*.

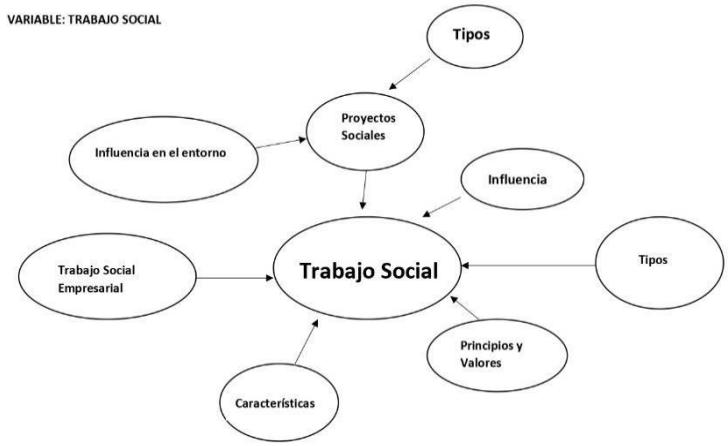
USAID. (2018). *GUÍA METODOLÓGICA DE AUDITORÍA SOCIAL*. file:///C:/Users/Andrea%20Alarc%C3%B3n/Desktop/TESIS/PROPUESTA/Gu%C3%ADa%20sobre%20Auditor%C3%ADa%20Social.pdf

Wulf Betancourt, E. (2018). *Responsabilidad social empresarial: Un desafio corporativo*. Editorial ebooks Patagonia - Editorial Universidad de La Serena. https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/190897

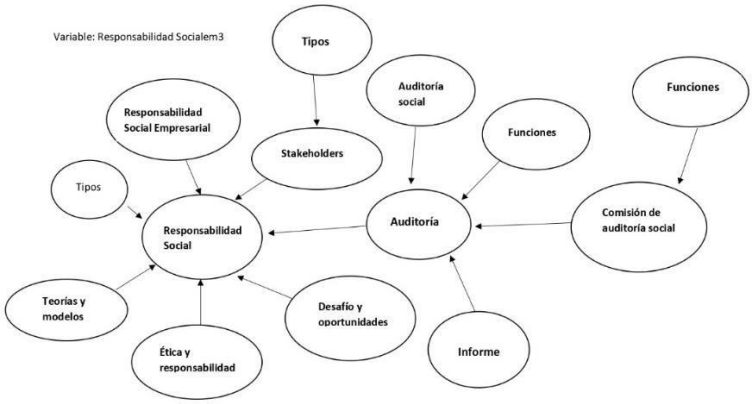
ZASTROW, C. H. (2008). *Trabajo social con grupos*. Ediciones Paraninfo, S.A. https://books.google.es/books?id=Tj70nTp-iwEC

ANEXOS

Anexo 1.- Mapa variable 1



Anexo 2.- Mapa variable 2



Anexo 3.- Índice temático variable 1

CONCEPTO PRINCIPAL	**1**	Concepto de Trabajo Social
SUBTITULOS	**1.2**	Historia y evolución
	1.2.1	Principios y valores
	1.2.2	Caracteristicas
	1.2.3	Roles y Funciones
	1.3	Tipos
	1.3.1.	Trabajo Social Empresarial
	1.4	Concepto de proyectos sociales
	1.5	Proyectos sociales de desarrollo
	1.6	Tipos

Anexo 4.- Índice temático variable 2

CONCEPTO PRINCIPAL	**2**	Concepto Resposabilidad Social
SUBTITULOS	**2.1**	Tipos
	2.1.1	Concepto de Responsabilidad Social Empresarial
	2.2	Teorias y modelos
	2.3	Etica y Responsabilidad Social
	2.4	Desafios y oportunidades
	2.5	Stakeholders
	2.6	Concepto de Auditoria
	2.7	Concepto de Auditoria Social
	2.8	Funciones
	2.9	Comisión de Auditoria Social
	2.10	Funciones
	2.11	Informe de Auditoria Social
	2.12	Concepto de Gobierno Autónomo Descentralizado

Anexo 5.- Matriz Trabajo Social

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
TRABAJO SOCIAL	El trabajo social es una materia orientada a las relaciones de las personas con su entorno, busca conocer la realidad para plantear y llevar a cabo proyectos sociales que generen cambios positivos, abarcando relaciones humanas y al mismo tiempo la estructura social y política, se concreta desarrollando acciones organizadas para influir en problemas, carencias y	Proyectos Sociales	**Dimensiones** Educación Salud Trabajo Económico	1. ¿Qué tipo de proyectos se pueden desarrollar para mejorar el entorno en el que nos desarrollamos? 2. ¿Qué proyectos son prioritarios en esta institución? 3. ¿Qué necesidades tiene la comunidad del GADMA? 4. ¿Qué acciones se llevan a cabo para cuidar los intereses de las personas que trabajan en el GADMA?	Cuantitativo Encuesta

	necesidades sociales.	Relaciones Humanas	**Tipos** Familiares Amistades Amorosas Laborales Comunitarias	5. ¿Se precautelan las relaciones familiares en la institución? 6. ¿Cuál es la relación del organismo con la comunidad? 7. ¿Qué proyectos existen en el GADMA para mantener buenas relaciones laborales, familiares y comunitarias?	Cualitativa Entrevista

		Estructura Social	**Componentes** Individuos Grupos Sociales Roles Sociales Normas y Costumbres Instituciones	8. ¿Se respeta la individualidad de los trabajadores? 9. ¿Se respetan los grupos sociales pertenecientes al GADMA y su rol social? 10. ¿Cuáles son las acciones que se realizan para establecerse como una institución respetuosa con su entorno? 11. ¿Respeta la institución las normas y costumbres del Cantón Ambato?	Cuantitativo Entrevista
		Necesidades Sociales	**Áreas** Integridad	12. ¿Qué temáticas implementan en la formación de	Cuantitativo Encuesta

			Supervivencia Integración Social Autonomía Personal y Social Identidad Personal y Social	espacios para fomentar la Integración Social? 13. ¿Qué proyectos existen en el GADMA para fomentar la Identidad Personal y Social? 14. ¿Qué actividades fomentadas por la institución impulsan la autonomía personal y social?	

Anexo 6.- Matriz Responsabilidad Social

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
RESPONSABILIDAD SOCIAL	La Responsabilidad Social dirigida a las empresas recibe el nombre de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o	Áreas	Ética y gobierno corporativo Calidad de vida y prácticas laborales	1. ¿Qué tipo de proyectos se pueden desarrollar para mejorar la calidad de vida y prácticas	Cuantitativo Encuesta

	Responsabilidad Social de las Organizaciones (RSO), refiriéndose al papel que deben cumplir las empresas para obtener un equilibrio entre sus diversas áreas, aplicando una gestión socialmente responsable de la actividad por parte de las empresas y se caracteriza por tener en cuenta el impacto de su acción empresarial en los stakeholders , sus ámbitos de aplicación son diversos con el fin		Participación activa en la comunidad Medio ambiente	laborales en el GADMA? 2. ¿Qué actividades impulsarían la participación activa en la comunidad a la que pertenece esta institución? 3. ¿Qué impacto tiene el GADMA en el medio ambiente en el que se desarrolla? 4. ¿Bajo qué ética se maneja el GADMA en relación a su RS?	

	de abastecer todas sus dimensiones.	Stakeholders	Clientes Proveedores Competidores Comunidad Sociedad	5. ¿Se cuida la relación institución - cliente? 6. ¿Cuáles son los requisitos que se solicita a los proveedores? 7. ¿Qué proyectos existen en el GADMA para mantener buenas relaciones con la comunidad y la sociedad? 8. ¿Se fomenta la sana competencia en el GADMA?	Cualitativa Entrevista

		Ámbitos	Económico Social Medioambiental Laboral	9. ¿Se estimula el buen ambiente aboral en el GADMA? 10. ¿Cuáles son las acciones que se realizan para ser amigables con el medio ambiente? 11. ¿Respeta la institución las normas laborales?	Cuantitativo Entrevista
		Dimensiones	Desarrollo sostenible Ética en los negocios Gobernabilidad corporativa sana Cadenas de valor responsables Respeto a la normativa reguladora Buenas prácticas empresariales.	12. ¿Qué políticas se implementan en el GADMA para fomentar el Desarrollo Sostenible? 13. ¿Qué actividades existen en el GADMA para impulsar las buenas	Cuantitativo Encuesta

				prácticas empresariales? 14. ¿Respeta la institución la las cadenas de valor responsables? 15. ¿Existe una norma reguladora de la Responsabilidad Social en este tipo de instituciones?	

Anexo 7.- Instrumento

MODALIDAD TRABAJO DE TITULACIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Marzo – Agosto 2024

ENCUESTA A AUTORIDADES DEL GADMA

Objetivo: Determinar la influencia del Trabajo Social en la Responsabilidad Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato

Instructivo: Lea detenidamente las preguntas y responda los ítems en su totalidad, de la forma más sincera y acorde a su experiencia, gracias.

El siguiente instrumento es anónimo y únicamente de uso académico

1. ¿Qué tipo de Responsabilidad Social se aplica en el GADMA?
   - Interna
   - Externa
   - Ambas

2. ¿Qué tipo de herramientas utiliza la institución para la implementación de la Responsabilidad Social?
   - Conocimiento de la normativa
   - Plan de Responsabilidad Social
   - Estructura administrativa acorde con el plan de Responsabilidad Social
   - Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial
   - Concordancia con normas y estándares internacionales
   - Direccionamiento estratégico pertinente para el cumplimiento
   - Empleados competentes en el área
   - Alianzas estratégicas y colaboraciones
   - Formación profesional y sensibilización para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial

- Otras

3. ¿Considera usted que, en el GADMA, la Responsabilidad Social tiene importancia en la organización?
- Alta
- Media
- Baja

4. ¿Conoce usted a que sectores está dirigida la Responsabilidad Social del GADMA?
- Si
- No
- Tal vez

5. ¿Cumple la Responsabilidad Social con las necesidades de los grupos vulnerables de esta institución?
- Si
- No
- Tal vez

6. ¿Cree usted que el profesional del Trabajo Social debe formar parte de la ejecución de la Responsabilidad Social, considerando que durante su formación profesional adquiere los conocimientos necesarios para esta área?
- Si
- No
- Tal vez

7. ¿Es actualmente el Trabajo Social el único departamento encargado de la Responsabilidad Social en el GADMA?
- Si
- No
- Tal vez

8. ¿Considera usted que la labor que está cumple el Trabajo Social por la Responsabilidad Social del GADMA es efectiva?

- Si
- No
- Tal vez

9. ¿Conoce usted sobre los resultados de Responsabilidad social de los proyectos ejecutados por Trabajo Social?

- Si
- No
- Tal vez

10. ¿Según su criterio existen métodos adecuados de control de la Responsabilidad Social ejercida por el GADMA?

- Si
- No
- Tal vez

11. ¿Existe una normativa interna en el GADMA para dar fiel cumplimiento y dar constancias externas de la misma?

- Si
- No
- Tal vez

12. ¿Se realizan controles sociales con regularidad en los proyectos de RS?

- Si
- No
- Tal vez

13. ¿Considera usted que son necesarias?

- Si
- No
- Tal vez

Anexo 8.- Propuesta

Tema: Manual para una auditoría social en el GADMA a partir del trabajo social.

Destinatarios

Los beneficiarios de esta propuesta son los *stakeholders* tanto internos como externos de las instituciones que apliquen esta auditoría social, al controlar el cumplimiento de los proyectos y servicios establecidos en el POA ayuda a que haya un mayor compromiso en relación a elevar la calidad de sus resultados ya que serán valorados en base a estos, el fin es el de mejorar la imagen de la institución demostrando que están en afinidad con los intereses de la sociedad en la que se desarrollan ya que al considerarse organizaciones sin fines de lucro reinvierten el dinero recaudado.

Justificación

Los resultados obtenidos de la previa investigación sobre ¨El Trabajo Social y la Responsabilidad Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato¨, pudimos concluir que existe una inconformidad en relación a la forma en que se ha venido trabajando el ámbito social y los resultados que se dan a partir de él, ya que aunque existen proyectos y servicios que se han diseñado para el bienestar de los trabajadores, estos no se encuentran involucrados lo que nos demuestra que existe algún problema en desde el diseño de la Responsabilidad Social hasta la visibilización de sus resultados y es lo que buscamos solventar con el diseño de este manual.

Objetivo General

Diseñar un manual de auditoría social institucional para la verificación del trabajo realizado por el área encargada de la Responsabilidad Social.

Objetivo Específico:

- Establecer los procedimientos adecuados para la planificación y correcta ejecución de la planificación destinada a cumplir con la Responsabilidad Social Institucional.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación para la Responsabilidad Social.

Desarrollo

Auditoría

Según Espino Garcia **(2015)** es el análisis y estudio de las actividades tanto administrativas como operativas que se dan dentro de una empresa, las que le dan al profesional la información necesaria para emitir su opinión en relación al estado de la institución que ha solicitado sus servicios, aunque la auditoría ha sido generalmente relacionada con el ámbito financiero, en esta propuesta queremos impulsar que se de en el ámbito social facilitando así la correcta aplicación de la Responsabilidad Social.

Figura 18 Objetivo de la Auditoría



Nota: Adaptado de Rendición de cuentas de la teoría a los modos de implementación (Fonseca Lopez, 2022)

Rendición de cuentas

En concordancia con Fonseca Lopez **(2022)**, es un acción democrática a través de la cual el funcionario informa de los resultados obtenidos en la administración, a terceras personas, sometiendo a revisión las decisiones tomadas y acciones realizadas durante un tiempo determinado. Este método se aplica para fortalecer el sistema público ya que hace posible que las prácticas que se estén desarrollando sean las mejores en relación a los intereses de la sociedad en la que habitan.

Transparencia Administrativa

Este concepto, según Hernandez Concepcion **(2009)**, este es un principio que se refiere al ámbito ético, el que pretende facilitar el ejercicio del derecho a la información, consolidando a la institución como un ente amigable en apertura hacia la ciudadanía y sus colaboradores con el fin de generar un sentimiento de confianza y seguridad. Esta es una cualidad con la que debe contar una institución para conseguir un impacto positivo en las personas que intervienen en ella de cualquier forma.

Auditoria social

En consenso con Hernandez Concepcion, **(2009)** se conoce como la acción que se realiza con el fin de valorar la eficacia y el funcionamiento de una entidad para verificar que está cumpliendo con la misión, visón, objetivos en base a las políticas y estrategias pre establecidas, esto se hace teniendo en cuenta tanto su evaluación interna como externa de los procesos que realiza en la sociedad en la que se desarrolla.

Figura 19 Diferencias entre las auditorías

	Auditoría social	Auditoría pública	Auditoría privada
¿Quiénes la ejercen?	La ciudadanía organizada. Es decir, la sociedad civil.	a) Entes contralores del Estado. b) Auditores internos de las instituciones gubernamentales. c) Empresas o personas contratadas por las instituciones públicas. d) Organismos o agencias internacionales.	Firmas auditoras o personas naturales especializadas en la materia.
¿Cuál es su enfoque?	Hacia las decisiones y acciones de quienes ejercen el poder desde una institución del Estado.	También hacia la función pública. En este sentido, hay convergencia de intereses con la auditoría social.	Hacia cualquier actividad económica propia de la iniciativa privada.
¿Cuál es su objetivo?	Incidir sobre el destino de los recursos y la calidad de los servicios públicos para lograr el bien común. Busca contribuir al buen gobierno.	Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia del uso de los recursos públicos, y de la gestión de las instituciones del Estado. En esto también coincide con la auditoría social.	Lograr una administración eficaz y eficiente, y ejercer más y mejores controles internos.
¿Cuáles son los resultados esperados?	Reducción de la pobreza, justicia social, fortalecimiento de la democracia y de la participación ciudadana.	Reducción de la pobreza, fortalecimiento de las instituciones del Estado y credibilidad política.	Aumentar las ganancias y la acumulación de capital, junto con credibilidad.

Nota: Adaptado de Manual de Auditoría Social para las Comisiones Ciudadanas de Transparencia (Banco mundial et al., 2007)

Funciones

La auditoría social es necesaria en varios aspectos, los mismos que según USAID **(2018)** son:

- Vigilar y dar seguimiento a los procedimientos verificando que se realicen con transparencia.

- Apoyar la comunicación interinstitucional en todos los niveles para que se ejecuten de la mejor manera.
- Garantizar que se realicen los procesos necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad en relación a obras y servicios.
- Detectar los problemas existentes para implementar acciones para corregirlos y no afectar los intereses de la población.

Figura 20 Actores



Metodología

Este proceso tiene un conjunto de pasos o etapas según Landaverry **(2011)**, en su ¨Guía de Auditoría Social¨ los mismos que tomare como modelo y adaptaré a la realidad de nuestro país combinándolo con USAID, **(2018)** ¨Guía Metodológico de Auditoría Social¨ adicionalmente con otras obras que iré citando en el desarrollo. Esto lo haremos con el fin de facilitar a los actores de cada fase los mecanismos y procedimientos básicos para el ejercicio de la Auditoría Social.

Figura 21 Pasos de la Auditoría

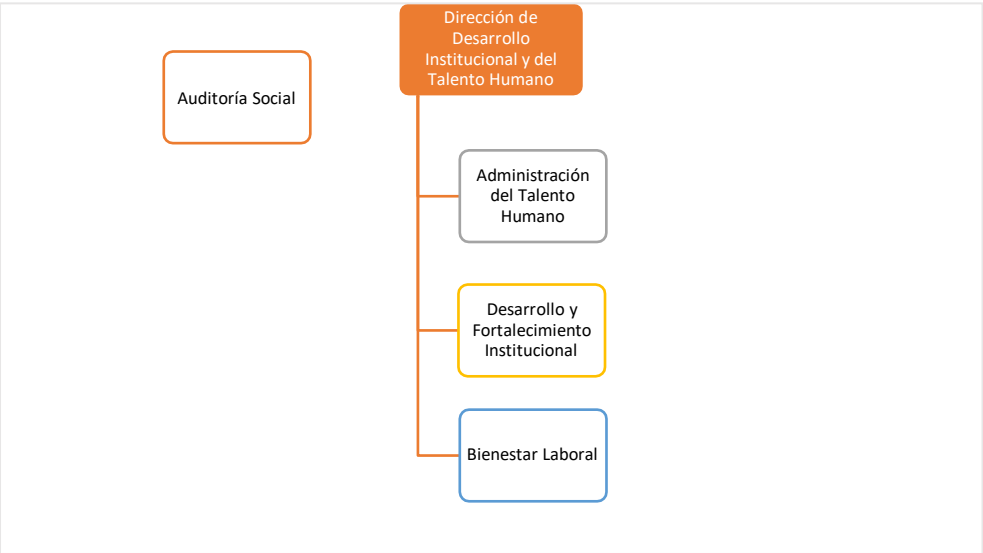


Nota: Adaptado de Guía de Auditoría Social ***(Landaverry, 2011).***

Paso #1: Organización y Capacitación

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato existe un Organigrama Estructural vigente hasta el año 2027, en el cual existe una Dirección de Desarrollo del Talento Humano la misma que rige los departamentos relacionados con la Responsabilidad Social como lo son Desarrollo y Fortalecimiento Institucional y Bienestar Laboral, este manual propone que se establezca una consultoría temporal para Auditoría Social, la misma que tendría como jefe a un profesional del Trabajo Social, se agregaría de la siguiente forma:

Figura 22 *Cambio en el Organigrama (Propuesta)*



Adicional al profesional permanente que recibirá el cargo de jefe de unidad, se necesitará de un analista de proyectos y para que esta sea una auditoría imparcial y transparente se solicitaran colaboradores ya pertenecientes a la Municipalidad, de los departamentos más afines a una auditoría social, por lo que se escogió a Proyectos e innovación, Dirección financiera, Dirección de ambiente, Dirección de Planificación y Seguridad y Salud en el Trabajo, los mismos que conformaran una comisión de Auditoría Social.

Una Comisión de Auditoría Social según Landaverry, **(2011)** es el conjunto de personas que buscan ejercer su derecho con el fin de dar seguimiento a la gestión de los funcionarios que hacen uso de los recursos públicos devolviendo así la credibilidad a las instituciones.

Funciones

Según lo que nos dice USAID **(2018)**, las funciones que tiene una comisión de auditoría social son:

- Ofrecer una opinión fundamentada y desarrollar temas y asuntos relacionados con lo social.
- Elaborar y presentar un Plan Operativo Anual para su posterior aprobación (Trabajador Social).
- Analizar situaciones negativas que se puedan generar y diseñar formas de solucionarlas.
- Socializar informe de auditoría anual.
- Realizar seguimiento a auditorias anteriormente realizadas.

Capacitación

Una vez se organiza el colectivo se debe capacitar a los integrantes que lo conforma con el fin de que conozcan cuales son sus facultades y lo que se espera de ellos, destacando siempre que en el desarrollo de su tarea deben ofrecer objetividad, transparencia y que cuentan con total independencia y autonomía al momento de realizar su trabajo ofreciendo nuestro total apoyo en el desarrollo del deber, así como también el respaldo de la institución.

Paso #2: Análisis de la realidad de la institución a auditar

Este paso tiene una gran importancia ya que será el punto de partida de nuestro posterior control social, los datos obtenidos en esta etapa son los que delimitará de forma concreta el trabajo que deberemos realizar, guiándonos en el diseño de la planificación. Las actividades que nos ayudaran a establecer el tema central de nuestra auditoría, son:

Análisis de realidad

Recolectar la información necesaria para determinar la realidad en la que se encuentra la institución donde se pretende ejecutar la auditoría, esta es una herramienta con la que contamos

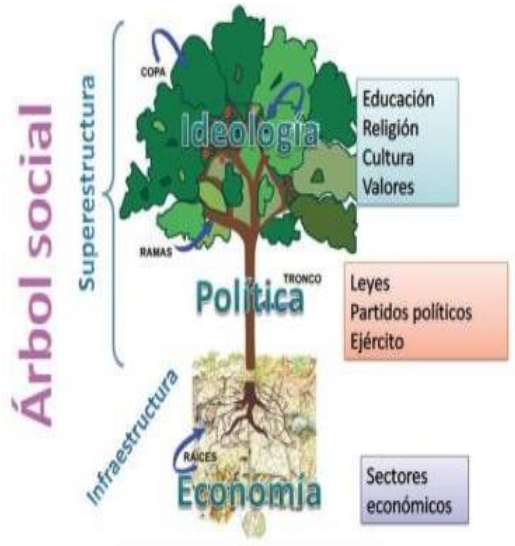
para investigar e interpretar los datos observados en esta comunidad. Al hablar de realidad nos referimos a fenómenos sociales en los que se puede encontrar inmersa la empresa. Esta nos sirve para ver de forma objetiva los problemas existentes en los municipios, para conocer lo malo y lo bueno que existe en la sociedad, nos permite encontrar las causas que determinan la situación en la que se encuentran para así poder generar un cambio en beneficio de los *stakeholders*

Existen dos tipos de Análisis:

Análisis Estructural

Se refiere a llegar a comprender la estructura de la institución, es decir como esta organizada en lo relacionado a la economía, lo social, lo político y lo cultural y determinar en qué situación se encuentran, esto lo haremos a través de un diagrama de árbol social, el que se encuentra conformado de la siguiente forma:

Figura 23 Árbol Social



Nota: Adaptado de ***(Sanchez Rosado,2005)***

Análisis Coyuntural

Este busca determinar el tiempo y el espacio específico donde diferentes situaciones coinciden en la sociedad generando el estado en el que se encuentra esta institución, esto se consigue observando los componentes de la misma.

Figura 24 Análisis Coyuntural



Nota: Adaptado de (CEDIB, 2006)

Para realizar este análisis se utiliza el método ver, juzgar y actuar:

- **Ver**

  No basta con nuestra experiencia, la información que nos facilite el departamento encargado del área social, una vez tenemos estos datos bajo nuestro dominio lo agrupamos, ordenamos y se distribuye por temáticas.

- **Juzgar**

  Una vez obtenemos la información ordenada se procede al análisis e interpretación de la misma, descubriendo las causas, efectos y consecuencias, conociendo así a quien favorece o perjudica esta situación, que fuerzas e intereses actúan en ellas, que alianzas existen esta sociedad, detectar tendencias, generando así una reflexión colectiva en relación a la situación social.

- **Actuar**

  Una vez se toma la decisión consciente y responsable sobre en qué temas se ejecutará la auditoría para conseguir un cambio significativo en la situación actual.

Análisis y selección final de los temas prioritarios a tratar

Una vez somos conscientes de los problemas que existen y su importancia en el desarrollo de la Municipalidad, los temas sobre los que se ejecutará la auditoría, se recomienda que se escoja de manera abierta, participativa y bajo consenso. Hay que valorar sus dimensiones, complejidad, pros y contras además de las ventajas y desventajas.

Paso#3: Planificación de la Auditoría Social

Una vez superamos el primer paso, debemos diseñar un plan de trabajo, es importante que se realice de la mejor forma ya que si no se hace de la mejor forma puede llevarnos al fracaso como auditores. El plan debe tener varias partes importantes y necesarias, que según Landaverry, **(2011)** son los siguientes:

- **Tema**

Nombre con el que se conocerá la ejecución de esta auditoría.

- **Justificación y antecedentes**

Se trata del esclarecimiento del por qué se está realizando esta auditoría, se debe relatar el anterior análisis de datos y los problemas detectados.

- **Institución a auditar**

Delimitación del área donde se aplicará el control social, en todos los ámbitos.

- **Quien realizará la auditoría**

Nombre de la Comisión y sus integrantes, quienes aplicarán la auditoría social.

- **Objetivos**

General: se refiere al resultado final que se espera, es decir a donde está direccionada, justificando así la finalidad de ejecutar esta auditoría.

Específicos: cada uno de ellos especifica los pasos que vamos a completar para conseguir el cumplimiento del objetivo general, están basado en las causas del problema.

Los objetivos deben ser claros, ya que serán los que nos llevarán a alcanzar los fines establecidos al aplicar esta auditoría.

- **Resultados**

Se trata de determinar lo que se espera alcanzar con las actividades que se piensan aplicar**,** sirve para proyectar y no perder de vista el fin con el que se inició todo esto.

- **Indicadores**

Estas son las unidades de medición que se establecen para evaluar los avances y retrocesos en el desarrollo de los temas seleccionados para auditoría. Tienen que estar alineados con los objetivos y metas pre establecidos.

- **Matriz lógica de planificación**

Esta herramienta nos permite determinar el procedimiento que se pretender realizar, en el se relacionan los objetivos, resultados e indicadores ya que las actividades deben estar alineadas con ellos, También se establece que instrumentos y fuentes para la recolección de información, determinar responsabilidades y recursos en la auditoría social.

- **Actividades y responsables**

En este plan de trabajo se deben especificar las actividades y las personas encargadas de ejecutarlas, se debe pensar en cuales son las más adecuadas para cada situación.

- **Recursos**

Se refiere a los activos que nos ayudarán conseguir el fin de esta planificación, estos pueden ser de diferentes tipos, tenemos los humanos, tecnológicos y financieros.

- **Cronograma**

Es un calendario el que define y ordena las actividades planificadas en su totalidad, estableciendo fechas y periodos para cada acción.

Paso#4: Ejecución del Plan de Acción

En este paso se aplica lo que se estableció en la Matriz Lógica de planificación. Los integrantes de la comisión auditora ya han asumido su compromiso y la responsabilidad en la realización de las actividades respetando las fechas establecidas

Las reuniones de control y evaluación son recomendables para observar los avances o problemas que se hayan podido tener durante la aplicación del plan de acción.

Para el ejercicio de la auditoría social es importante el acceso libre a la información que sea necesaria, es por esto que es importante destacar la disposición transitoria décimo tercera nos habla sobre la provisión de información necesaria para establecer el nivel de mejoramiento de calidad de vida y necesidades básicas, por lo que existe un precedente de valoración de resultados.

Paso#5: Sistematización de la información y redacción del Informe

La sistematización empieza con la recopilación de información en documentos físicos o electrónicos, imágenes o audios, en esto se debe ordenar y organizar la información obtenida de acuerdo a los objetivos específicos e indicadores previamente establecidos es importante también verificar que la información sea pertinente, confiable y válida.

Después del análisis de toda la información se procederá a la redacción del informe y es una de las etapas más importantes ya que en el se plasman los resultados que se han conseguido, incluyen conclusiones y recomendaciones y propuestas que se deberían aplicar para la mejora del tema auditado.

Paso#6: Redacción del informe

Al culminar la aplicación de la auditoría social es importante plasmar los resultados obtenidos, esto lo conseguiremos a través de el informe final, en él debe haber una introducción, presentando el propósito y los objetivos que se busca conseguir con este proceso, posteriormente se describirá el proyecto íntegramente, desde su metodología hasta los tiempos y las personas involucradas, los resultados y análisis son una parte importante puesto que es el fin de realizar esta auditoría, el conocimiento obtenido y que se busca socializar a la comunidad.

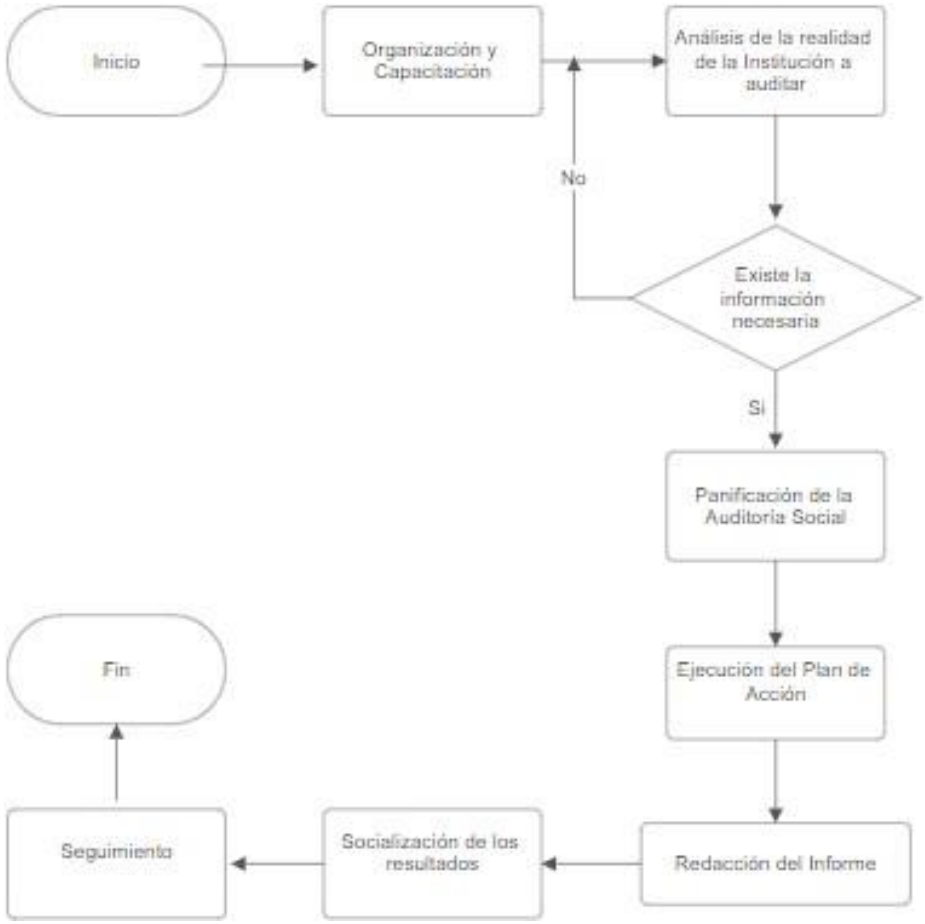
Paso#7: Socialización de los resultados

Las acciones de difusión y socialización de los resultados a los que se han llegado, se recomiendan presentar públicamente antes los *stakeholders* de la Municipalidad, todos sus tipos. La socialización se puede realizar de diferentes formas, puede ser por ejemplo en un taller, conferencia de presa o una campaña de divulgación en medios de comunicación entre otros.

Tabla 22 Procedimiento escrito

<table>
<tr><td rowspan="4"></td><td colspan="2">Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato</td><td>Hoja 1</td><td>De 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">Procedimientos operativos</td></tr>
<tr><td colspan="3">Auditoría Social</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">Objetivo: Diseñar un manual de auditoría social institucional para la verificación del trabajo realizado por el área encargada de la Responsabilidad Social.</td><td colspan="2">Auditoría Social</td></tr>
<tr><td colspan="2">Edición: 1</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fecha:12/06/2024</td></tr>
<tr><td>Número</td><td>Actividad</td><td>Descripción</td><td colspan="2">Responsable</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Organización y Capacitación</td><td>Seleccionar a las personas que formarán parte de la comisión auditora y darles la capacitación necesaria.</td><td colspan="2">Departamento de Auditoría Social</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Análisis de la realidad de la institución a auditar</td><td>Revisión de la información recolectada para verificar que sea suficiente para realizar el procedimiento.</td><td colspan="2">Comisión Auditora</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Planificación de la Auditoría Social</td><td>Estructurar la auditoría social que aplicaremos en la Municipalidad.</td><td colspan="2">Comisión Auditora</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Ejecución del Plan de Acción</td><td>Aplicar la auditoría social anteriormente planeada.</td><td colspan="2">Comisión Auditora</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Redacción del Informe</td><td>Elaborar un documento donde se concentren los resultados obtenidos.</td><td colspan="2">Comisión Auditora</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Socialización de los resultados</td><td>Informar a la comunidad y a los colaboradores del GADMA sobre los resultados obtenidos.</td><td colspan="2">Jefe del Departamento de Auditoría Social</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Seguimiento</td><td>Continuar monitoreando los resultados obtenidos.</td><td colspan="2">Departamento de Auditoría Social</td></tr>
</table>

Figura 25 Flujograma de aplicación del Manual de Auditoría Social



Conclusiones

Impacto de la aplicación del manual para la auditoría social fue en diferentes niveles, entre ellos tenemos, en primer lugar, el área administrativa del GADMA, los resultados que se observarán y socializarán van a demostrar la optimización de recursos que se está dando en la Municipalidad, en su área interna, es decir en los trabajadores, la repercusión se observará en los resultados que entregarán los colaboradores en sus respectivos lugares de trabajo, puesto que al sentirse valorados y escuchados por la administración, se sentirán comprometidos con ella y se esforzarán aún más de lo que lo venían haciendo. En segundo lugar, tenemos la sociedad, es decir los ambateños los mismos que al poder verificar que se está dando cumplimiento a la legislación referente a RS, se sentirán más seguros con las personas que están comandando la ciudad y crecerá el nivel de confianza.