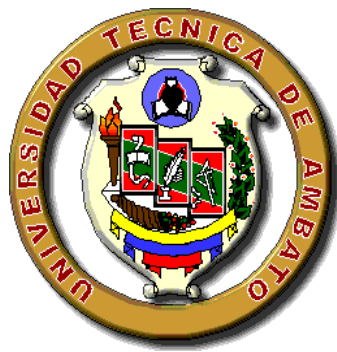




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA CULTURA ACCOUNTABILITY
EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DISTRITAL DE
TUNGURAHUA**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social.

AUTOR:

Vanessa de los Angeles López Analuisa.

TUTOR:

Ing. Marcelo Ortiz.

Ambato – Ecuador

2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del proyecto de investigación sobre el tema “INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA CULTURA ACCOUNTABILITY EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DISTRITAL DE TUNGURAHUA”, del Srta. Vanessa de los Angeles López Analuisa, portadora de la CC. 1804879151, 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 de Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente calificación.

Ambato, 19 de junio del 2025



Ing. Marcelo Ortiz

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Las responsabilidades de las opiniones, comentarios y críticas en el trabajo de Titulación presentado con el tema: “INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA CULTURA ACCOUNTABILITY EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DISTRITAL DE TUNGURAHUA”, le corresponde exclusivamente a mi persona, LOPEZ ANALUISA VANESSA DE LOS ANGELES egresada de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato certificando que el contenido del presente trabajo investigativo es de mi completa autoría a excepción de las citas bibliográficas.

Ambato, 19 de junio de 2025



Vanessa de los Angeles López Analuisa

C.I 1804879151

AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación o parte de ella, un documento para su lectura y procesos de investigación, según las normas de Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales de la investigación, con fines de difusión pública, además doy mi consentimiento a la producción de esta investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducida no suponga una ganancia económica y se realice con respaldo mis derechos de autor.

Ambato, 19 de junio de 2025



Vanessa de los Angeles López Analuisa

C.I 1804879151

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, APRUEBAN el Trabajo de Investigación, sobre el tema: **“INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA CULTURA ACCOUNTABILITY EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DISTRITAL DE TUNGURAHUA”**, presentado por el Srta. **VANESSA DE LOS ANGELES LOPEZ ANALUISA**, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato,

Para constancia firman

Presidente del Tribunal

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi inspiración y guía constante, por darme la fuerza en los momentos difíciles y la luz en el camino cuando todo parecía incierto. Sin su infinito amor y misericordia, este logro no habría sido posible.

A mis padres, Luis y Lourdes, por su amor incondicional, por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la honestidad y la perseverancia. Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba. A mi hermano, Jair, por su apoyo silencioso pero firme.

A mi novio, Jonathan Brito, por su paciencia, su comprensión y su aliento en cada paso. Gracias por estar presente con amor y fe en cada momento de esta etapa.

Vanessa López

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor de tesis, Ing. Marcelo Ortiz, por sus valiosos conocimientos y compromiso a lo largo de este proceso. Su acompañamiento fue fundamental para el desarrollo y culminación de este trabajo académico.

A la carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, por brindarme las herramientas teóricas y prácticas que han formado mi visión profesional y por inspirar mi vocación, ética y responsabilidad social.

A la Universidad Técnica de Ambato, por abrirme las puertas al conocimiento, fomentar mi pensamiento crítico y ofrecerme un espacio de crecimiento personal y profesional.

Vanessa López

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO 1.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes investigativos.....	1
Justificación	6
Problema científico	6
Delimitación del problema.....	6
Identificación de la línea de investigación.....	7
Investigaciones previas	7
Desarrollo teórico de la variable independiente.....	12
Áreas de intervención	12
Características	14
Roles	16
Funciones	17
Trabajo Social Empresarial.....	18
Niveles de intervención del trabajador social en el área empresarial	21
Competencias del Trabajo Social en la intervención empresarial	23
Técnicas e instrumentos del trabajador social en el área empresarial	26

Auditoria social	28
Marco teórico de la variable dependiente	31
Rendición de cuentas	33
Actitudes que producen accountability	34
Persona Accountable	36
Origen de la Cultura Accountability	37
Tipos.....	38
Ámbitos.....	40
Rendición de cuentas en el sector publico	41
Modelo COSO	42
Teoría de la Agencia.....	43
Cultura Organizacional y la Cultura Accountability	43
MARCO LEGAL.....	44
1.2 Objetivos	46
CAPÍTULO II	47
METODOLOGÍA	47
2.1 Materiales.....	47
2.2 Métodos.....	47
Modalidades de investigación.....	48
Métodos.....	49
Población.....	50
Muestra	50
CAPÍTULO III.....	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	51
Discusión.....	82
3.2 Verificación de hipótesis	83

CAPÍTULO IV.....	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
4.1 Conclusiones	87
4.2 Recomendaciones	88
Referencias.....	89
ANEXOS	102
Bibliografía	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Roles del trabajador social	16
Tabla 2. Ámbitos del Trabajo Social	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Grado de instrucción.....	51
Ilustración 2. Departamentos	53
Ilustración 3. Antigüedad laboral.....	54
Ilustración 4. Interrogante 4.....	55
Ilustración 5. Interrogante 5.....	56
Ilustración 6 Interrogante 6.....	58
Ilustración 7 Interrogante 7.....	59
Ilustración 8 Interrogante 8.....	60
Ilustración 9 Interrogante 9.....	62
Ilustración 10 Interrogante 10.....	63
Ilustración 11 Interrogante 11	64
Ilustración 12 Interrogante 12.....	66
Ilustración 13 Interrogante 13.....	67
Ilustración 14 Interrogante 14.....	69
Ilustración 15 Interrogante 15.....	70
Ilustración 16 Interrogante 16.....	71
Ilustración 17 Interrogante 17.....	72
Ilustración 18 Interrogante 18.....	73
Ilustración 19 Interrogante 19.....	75
Ilustración 20 Interrogante 20.....	76
Ilustración 21 Interrogante 21	78
Ilustración 22 Interrogante 22.....	79
Ilustración 23 Interrogante 23.....	80
Ilustración 24 Interrogante 24.....	81

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo aborda la intervención del Trabajo Social en el ámbito organizacional como ciencia fundamental en la constitución de una cultura de rendición de cuentas (accountability) enfocada en la entrega de información transparente sobre las decisiones tomadas por los servidores públicos del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua (MTO). Además, la relevancia del tema de estudio se encuentra enmarcado en las nuevas necesidades de la sociedad por tener una gestión pública responsable. El Trabajo Social empresarial surge como una disciplina estratégica para fomentar prácticas de rendición de cuentas efectivas que permitan mejorar la dinámica organizacional promoviendo la cohesión y la justicia social. Asimismo, el empoderamiento y el sentido de pertenencia son elementos claves en la consecución de una cultura accountability, pues los colaboradores de una organización deben sentirse comprometidos con la institución a la que pertenecen y sensibilizar el impacto que generan sus decisiones en la sociedad y en la comunidad empresarial. La línea de investigación se direcciona en el establecimiento social y democrático, analizando al trabajador social como puente entre la sociedad y el Estado, en especial, en la promoción de una cultura basada en la transparencia, proactividad, responsabilidad y compromiso. Por ello, se aplicó la metodología cuantitativa mediante una encuesta que permitió recolectar datos objetivos. Por último, este enfoque investigativo no solo colabora con el mejoramiento institucional y el bienestar laboral, sino que también en el desarrollo de políticas públicas más sostenibles, justas y equitativas. En definitiva, la investigación denota que el rol del trabajador social incide positivamente en la búsqueda de la democracia en la gestión pública.

Palabras clave: accountability, transparencia, trabajo social, empoderamiento, sentido de pertenencia.

ABSTRACT

This research work addresses the intervention of Social Work in the organizational environment as a fundamental science in the constitution of a culture of accountability focused on the delivery of transparent information on the decisions made by public servants of the Ministry of Transport and Public Works District of Tungurahua (MTO). In addition, the relevance of the topic of study is framed in the new needs of society to have an accountable public management. Corporate Social Work emerges as a strategic discipline to promote effective accountability practices that improve organizational dynamics, promoting cohesion and social justice. Likewise, empowerment and a sense of belonging are key elements in achieving a culture of accountability, since the collaborators of an organization must feel committed to the institution to which they belong and be aware of the impact their decisions have on society and the business community. The line of research is focused on the social and democratic establishment, analyzing the social worker as a bridge between society and the State, especially in the promotion of a culture based on transparency, proactivity, responsibility and commitment. Therefore, a quantitative methodology was applied by means of a survey that allowed the collection of objective data. Finally, this research approach not only collaborates with institutional improvement and labor welfare, but also in the development of more sustainable, fair and equitable public policies. In short, the research shows that the role of the social worker has a positive impact on the search for democracy in public management.

Key words: accountability, transparency, social work, empowerment, sense of belonging.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

Situación problemática

Macro

Según el Instituto Nacional de Trabajo Social, los profesionales tienen la finalidad de llevar a cabo prácticas enfocadas al cumplimiento de las políticas organizacionales, además de ello, tienen el deber de influenciar en el desarrollo de estrategias coherentes para el diseño y planificación de atención social en beneficio de la comunidad (Rico & Blázquez, 2016).

La intervención del trabajador social emerge de una normativa legal y social que rigen en diferentes estados y organizaciones, lo que significa que el profesional tiene la obligación de dar cumplimiento a las disposiciones preestablecidas. Los profesionales se encuentran inmersos en una gran variedad de problemas sociales y necesidades insatisfechas; una problemática latente, son las barreras que limitan la intervención del Trabajo Social, por ejemplo, el desconocimiento de la profesión y sus funciones, reducción del presupuesto para proyectos sociales, paradigmas que marginan a la profesional en el concepto de “beneficencia o altruismo”, entre otros.

Según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2023) los trabajadores sociales intervienen en contextos o entornos de interacción social, el profesional se centra en involucrar a las personas a sus desafíos o necesidades para aportar a su bienestar. Además, se encarga de mantener una estabilidad social, económica, política, cultural y ambiental. En el caso de la intervención en el ámbito laboral el trabajador social atiende situaciones dentro de una organización, empresa o instituciones, temas como el nivel de lealtad de los empleados para con la empresa, este factor es indispensable en la responsabilidad y éxitos de las acciones de los trabajadores. Un 20% de los empleados tienen más probabilidad de permanecer en una empresa si sienten que están progresando, el 93% considera que la empatía es importante para la retención. Por otro lado, solo el 36% está comprometido con los objetivos empresariales lo que dificulta tomar responsabilidad de sus acciones. Además, una empresa con un alto nivel

de compromiso por sus empleados tiene el 59% menos probabilidad de hacer cambios rotativos frecuentes.

Según el periódico GALLUP (2024) en un estudio realizado en E.E.U.U el nivel de compromiso de los empleados ha descendido y aun no alcanza el 36% (valor máximo registrado), si bien es cierto, el índice es mayor a los evidenciados en pandemia, sigue siendo un tema que abordar, pues la carencia de compromiso y responsabilidad de los empleados afecta al éxito empresarial. Por ello, el **Consejo Oficial de Trabajo Social** (2005) propone que el trabajador social en el ámbito empresarial se encargue de la atención y prestaciones de carácter social con la finalidad de lograr un bienestar colectivo y empresarial.

La Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2014) concluye que los profesionales en trabajo social fomentan la reflexión crítica en las personas para que puedan identificar y cuestionar las desigualdades sociales existentes. Al comprender las estructuras de poder y opresión que perpetúan estas inequidades, se pueden desarrollar estrategias para transformar la sociedad y construir un futuro más justo y equitativo. Empoderar a los grupos y promover la inclusión son elementos clave para lograr este objetivo. Por lo que, la intervención en el área empresarial sería indispensable para el éxito de la organización.

Según Asociación Nacional de Trabajo Social en Ejercicio Libre en España (2018) establece que la intervención del trabajo social es “una profesión de desarrollo personal y empresarial, donde el bienestar social de las personas desde un enfoque integral (personal, familiar, laboral, social, etc.) se posiciona como nuestro eje central de actuación”.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) establece como punto transversal: la *accountability*, en el desarrollo y éxito de la organización, pues considera importante que se establezca la confianza y credibilidad de la organización de manera interna y externa. Es decir, la cultura *accountability* busca garantizar que todo los miembros que forman parte de la institución desempeñen sus funciones y actividades con los más altos estándares de integridad, tal y como lo establece la Carta de las Naciones Unidas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2024).

Dicho de otra manera, la cultura *accountability* engloba tres términos importantes: responsabilidad, proactividad, y compromiso; lo que promueve el sentido de pertenencia y empoderamiento de los miembros de la organización para alcanzar objetivos organizacionales.

Meso

A nivel organizacional, en la investigación de Reyes (2024) realizada en Perú se ha identificado los obstáculos que enfrentan los trabajadores sociales en su intervención laboral en empresas. De los que se ha establecido las condiciones laborales precarias, carencia de recursos y falta de apoyo institucional, desconocimiento de la realidad sociolaboral, impacto ambiental- social, y las limitaciones en la participación de la comunidad. Todos estos factores afectan directamente al cumplimiento efectivo de las funciones del Trabajador Social en el ámbito empresarial.

Según Muñoz (2015) En América Latina el accionar del Trabajo Social depende del contexto en el que se desenvuelva la colectividad, misma que está inmersa en un Estado neoliberal, lo que genera el descenso de las fuentes de empleo y una decadencia en la inversión del capital humano tanto público como privado. Es decir, estas son barreras que imposibilitan el desenvolvimiento adecuado del profesional para ocuparse de las necesidades del ser humano y la sociedad.

En la mayoría de los países Latinoamericanos como Argentina, Chile, México, y Brasil se ha implementado una ideología de Estado libre, lo cual conlleva la reducción del gasto público y, por consiguiente, el aumento de procesos de corrupción por parte de las organizaciones gubernamentales “democráticas”. De conformidad con lo expuesto por la directoria de la División de Desarrollo Social de la CEPAL, Lais Abramo, los trabajadores sociales son los agentes encargados de velar por el bienestar de la ciudadanía y de hacer frente a situaciones de desigualdad que pongan en riesgo la integridad de la sociedad (Arce, 2015).

Dicho de otra manera, la praxis del Trabajo Social en América latina se dificulta debido a la coacción negativa ejercida por parte del Estado hacia los Trabajadores Sociales y proyectos de índole social, además enfrentan una disputa entre las exigencias de las organizaciones, las necesidad de la sociedad y la ética profesional.

El Trabajo Social es una ciencia que se centra en proteger el bienestar de las personas sin tomar en cuenta la etnia, sexo, condición económica o social, instrucción, etc., además busca la superación y desarrollo del individuo. En el ámbito laboral, el Trabajador Social se encarga de la administración del departamento de Talento Humano brindando atención al personal de la organización o empresa y enfocándose a una mayor productividad. Sin embargo, este departamento se encuentra ocupado por otros profesionales como psicólogos, abogados e

inclusive ingenieros debido a la poca visibilidad y escasa valoración de la profesión y sus funciones.

Barreda (2011) en su investigación “La calidad de la *accountability* de las democracias Latinoamericanas” menciona que problemas evidenciados en países de América Latina como el abuso de autoridad, corrupción y por supuesto la ineficiencia administrativa son el resultado en gran medida de la carencia de adecuados mecanismo de *accountability*. Incluso posiciona a Ecuador como uno de los países latinoamericanos con menor presencia de calidad de *accountability* con el 22,8%; lo que ha generado, a nivel macro, gobiernos débiles en ámbitos como democracia, transparencia y compromiso.

Robert O. Keohane realizó un estudio en la Oficina del **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)** en Uruguay utilizando un marco teórico basado en el institucionalismo neoliberal con la finalidad de comprobar o refutar que en esta organización existe distinción en los niveles de *accountability* en cuanto a los miembros internos o externos, dependiendo del nivel de jerarquía. El autor concluye que el nivel de *accountability* de cada miembro depende exclusivamente de la exigencia y motivación que tiene cada persona en relación con su trabajo. Además, detecto que el Gobierno no fija primordial atención a la creación de *accountability* entre el personal a causa del desconocimiento de su importancia, falta de capacidad institucional y/o déficit de intervención desde las ciencias sociales (Mo, Perrone, y Techera, 2011).

Lo antes mencionado, genera deficiencia en la rendición de cuentas y transparencia en las funciones y compromisos por parte de los miembros de las organizaciones lo que provoca proyectos y programas ineficientes. Entonces, asegura que la cultura de *accountability* es fundamental en la implementación de proyectos de cooperación internacional y nacional llevados a cabo por las organizaciones competentes.

Esta cultura es compleja y no se desarrolla de la noche a la mañana, sino que requiere de profesionales capacitados y que su práctica se desarrolle bajo estándares y principios propios de la *accountability*: compromiso, proactividad y responsabilidad.

Micro

En el Ecuador, en especial en la gestión pública se hace cada vez más relevante la necesidad de implementar alternativas que direccionen a unificar la teoría y la práctica administrativa y

ofrezcan estrategias eficientes del Talento Humano de las organizaciones públicas. Los objetivos de la gestión del departamento de Talento Humano se fundamentan en contribuir al alcance de objetivos y metas organizacionales, aportar competitividad, implementar personal competente, elevar la autorrealización y satisfacción laboral, desarrollar calidad de vida en el trabajo y, sobre todo, incrementar comportamientos éticos y socialmente responsables (Naranjo, 2005).

De conformidad con Anónimo (2025) “la intervencion de la trabajadora social que trabajo aquí hace alrededor de 5 años fue muy buena, todo era mas organizado y no habia atrasos en los pagos. Ahora es muy compleja la administación, en especial porque no regulan las funciones de los funcionarios públicos ni los horarios de ingreso, los procesos de atrasan mucho al igual que el pago de vacaciones, salarios o otros beneficios de ley”. La persona entrevistada labora varios años en la organización, y asegura que la neuva adminstracion si ha presentado ciertas falencias en la administración, considera que los profesionales encargados del area de Talento Humano no son los óptimos.

De lo mencionado anteriormente se sguriere una evidente problemática, la falta de un profesional que se enfoque en el bienestar de los empleados y de la organización puede contrubuir a problemas futuros mas grandes.

Por último, Nacher (2024) establece que las empresas contemporáneas se enfrentan a varios desafíos para cumplir metas, objetivos, adaptarse al cambio, satisfacer nuevas exigencias, entre otros. Por lo que, se vuelve esencial que en el ámbito empresarial se cuente con miembros con un buen nivel de empoderamiento, proactividad y *accountability*.

Por otro lado, Anónimo (2025) menciona que en el ministerio se ha fortalecido poco a poco la rendición de cuentas y transparencia, y comprende que la *accountability* no es solo un deber sino un compromiso con el mismo y con la sociedad. Agrega “sin embargo, como funcionario público puedo identificar que se presentan desafíos para responder con eficiencia a las funciones y tiempos establecidas, hay una escasa sistematización y control de las metas establecidas frente a las cumplidas”. Además, reconoció que la cohesión social y trabajo en equipo es deficiente mencionando la frase “cada quien vive en su mundo”, asegura que el personal no está siendo empoderado por las autoridades y que por ello el personal se siente distante y ajeno a los objetivos organizacionales.

Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS, 2025) la rendición de cuentas es un proceso mediante el cual se toma decisiones que afectan a la gestión pública,

cumplen deberes y responsabilidades, dan a conocer a la ciudadanía sobre el manejo público y los resultados.

El objeto de este apartado es facilitar el acceso de primera mano a todo lo concierne la rendición de cuentas e informa como acceder a información fidedigna de todas las instituciones pertenecientes al sector público, esta información se difunde mediante instituciones del sector público, las instituciones de educación superior, las autoridades de elección popular, y los medios de comunicación.

Justificación

La presente investigación pretender analizar la intervención del trabajo social en la creación de una cultura de rendición de cuentas (accountability) en el ámbito laboral, para garantizar el bienestar laboral y empresarial. El rol del trabajo social es indispensable en el funcionamiento y desempeño de una empresa y sus colaboradores porque está capacitado para intervenir con técnicas, herramientas y metodología. Por otro lado, los datos que respalden al proyecto de tesis se la realizarán mediante una encuesta con un cuestionario elaborado previamente, mismo que será el instrumento de investigación, para obtener información directa y fiable sobre el nivel de accountability en la institución y la repercusión del trabajador social en la creación de la misma.

La investigación es **factible** debido a que cuenta con los recursos necesarios respecto a las variables y la apertura de la institución en donde se realizará el levantamiento de información, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP) de la ciudad de Ambato.

Los **beneficiarios** directos del proyecto de investigación son los funcionarios públicos del área administrativa, mientras que los beneficiarios indirectos engloban a todos los colaboradores del MTOP y a toda la sociedad en general.

Problema científico

¿Cómo interviene el Trabajo Social en la cultura accountability en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua?

Delimitación del problema

Campo: Laboral

Área: Social

Aspecto: Intervención del Trabajo Social

Delimitación Espacial: el presente trabajo investigativo se realizó en el Ministerio de Transporte y Obras Publicas Distrital de Tungurahua

Delimitación Temporal: el trabajo de campo se llevó a cabo en el periodo académico marzo – julio 2025.

Unidades De Observación: personal administrativo del Ministerio de Transporte y Obras Publicas Distrital de Tungurahua.

Identificación de la línea de investigación

Establecimiento social y democrático

Investigaciones previas

La investigación “Intervención del trabajador social laboral en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo” de Salvatierra, Cedeño, y Moreira, (2021), desde un punto específico de la profesión se planteaba la siguiente pregunta ¿Cómo es el rol del Trabajo Social en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo?, el estudio se centra en el objetivo de responder hacia dónde va enmarcada laboralmente la profesión. Se aplicó un estudio mixto. Se tuvo como resultado que debido a las nuevas exigencias sociales el profesional desarrolle habilidades y destrezas en el manejo de las herramientas y recursos para la consecución de los resultados esperados y deseados, trabajo en equipo, la conexión entre el ganar- ganar, y sobre todo la búsqueda de satisfacción de necesidades a través del respeto e igualdad de derechos y obligaciones.

En el estudio realizado por Flores y Cruzado (2018) titulado “Funciones de Trabajo Social en empresa” se establece la importancia de las funciones desempeñadas por los trabajadores sociales en el sector empresarial. Los resultados obtenidos en la investigación reflejan que los profesionales se enfrentan a limitaciones y condiciones desfavorables que limitan el cumplimiento de sus funciones, además de ello, otro factor es el desconocimiento y poca visibilidad de la profesión en el ámbito empresarial en el sector público y privado,

Guamán (2020) En su estudio “El trabajo social en el ámbito laboral desde el abordaje del equipointerdisciplinario” demostró la importancia del Trabajo Social en el ámbito empresarial, específicamente en una compañía atunera. A través de una investigación cuantitativa con una encuesta de 11 preguntas realizada a 26 colaboradores del Departamento de Talento Humano de una empresa atunera del cantón Montecristi, se concluye que la intervención del trabajador social ha sido fundamental para mejorar la comunicación interna, el trabajo en equipo y el bienestar de los colaboradores. Los resultados obtenidos respaldan la idea de que el Trabajo Social contribuye significativamente al desarrollo organizacional, al fomentar un ambiente laboral más saludable y productivo. Concluyendo que esto ha sido clave para alcanzar para posicionar al trabajador social como un actor estratégico dentro de la empresa.

El trabajador social actúa en el campo empresarial, mayormente en el área de Talento Humano, por ello, Soria (2018) en su investigación “Trabajo social y gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” concluye que los aspectos más relevantes del profesional en esta área son: la cultura de compromiso con la organización a la que pertenece, liderazgo democrático, manteniendo un constante aprendizaje y desarrollo de técnicas de intervención propiciando una eficiente estructuración a la empresa. A nivel global la cultura y compromiso que se requiere en la empresa, específicamente en el área de talento humano es del 78%, liderazgo 78%, reinventar recurso humanos 71%, gestión del desempeño 68%. Por otro lado, a nivel de Latinoamérica se requiere de la cultura y compromiso en un 84%, liderazgo 82%, reinventar recurso humanos 67%, y gestión del desempeño 74%. Lo que quiere decir, que el trabajador social es un profesional competente y capacitado en la intervención socio-empresarial.

En el estudio “Intervención del trabajador social y servicios sociales de personas con discapacidad” de Jalil y Romero (2024) relacionado con la intervención del trabajador social se obtiene que el 33% de los encuestados califica la atención recibida como excelente, un 55% como buena, un 8% como regular y un 3% como mala. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva de la atención brindada por los Trabajadores Sociales.

En el artículo “Funciones de Trabajo Social en empresa” de Pérez y Saucedo (2018) identifica los obstáculos que enfrentan los trabajadores sociales en empresas del Departamento de la Libertad. A través de un enfoque cuantitativo, que incluyó observación y encuestas realizadas

a 100 trabajadores sociales se obtuvo como resultado que los Trabajadoras Sociales en las empresas cumplen con el rol de ser impulsor y agente de cambio, de promocionar la situación de los trabajadores, siendo el profesional que se encarga de crear un clima de confianza, eficiencia y armonía en la vida laboral. Llegando a la conclusión que el trabajador social también aporta a los empleados en la potencialización de sus habilidades, competencias y responsabilidades laborales.

En la investigación de Becerra Álvarez (2020) se enfoca en analizar las competencias necesarias para que un trabajador social intervenga de manera efectiva en las relaciones laborales de una empresa. A través de una revisión bibliográfica exhaustiva y para efectos del desarrollo de la investigación, se realizó mediante el enfoque cuantitativo, desde el nivel lógico-deductivo. El estudio concluye mencionando que la importancia de que el trabajador social fomente relaciones laborales saludables y productivas, actuando como mediador en conflictos y promoviendo el conocimiento de los derechos laborales. Concluyendo con la importancia de desarrollar un plan de intervención específico para abordar las problemáticas identificadas en el ámbito de las relaciones laborales.

En el artículo “Intervención del trabajador social en conflictos laborales en empresa de producción atunera” de Antonia y Estefanía (2021) analiza las causas y consecuencias de los conflictos laborales en una empresa atunera. A través de encuestas a tres trabajadores sociales y un psicólogo industrial, se identificó que el 87.8% de los encuestados mencionan que la falta de liderazgo efectivo y una comunicación deficiente son los principales desencadenantes de estos conflictos. Estas disfunciones en el clima laboral impactan negativamente en el desempeño de los trabajadores, su bienestar emocional y la consecución de los objetivos organizacionales. La investigación concluye que el trabajador social es importante en la resolución de conflictos, proponiendo la implementación de estrategias como la mediación para fomentar un ambiente laboral más saludable y productivo.

Este estudio, realizado en 2004, López y Chaparro (2006) “Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral” exploró las competencias laborales demandadas por el mercado laboral a los Trabajadores Sociales. A través de encuestas a jefes inmediatos en diversas instituciones, se identificó un perfil profesional que combina conocimientos técnicos, habilidades interpersonales y una sólida base teórica en Trabajo Social. Los resultados indican que los Trabajadores Sociales contribuyen significativamente al bienestar de los empleados y a la competitividad de las organizaciones, al diseñar e

implementar programas que fomentan la conciliación laboral y familiar, la resolución de conflictos y el desarrollo del talento humano. Se concluye que el marco conceptual de competencias laborales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y sus hallazgos siguen siendo relevantes para actualizar los planes de estudio y fortalecer la vinculación entre la academia y el mundo laboral.

En el trabajo de investigación de Purwanti y Triyuwono (2023) que denominó “Rendición de cuentas formal-cultural: un [nuevo] paradigma de rendición de cuentas pública” de enfoque cualitativo. El objetivo del estudio se basó en analizar el nivel e importancia de una cultura de rendición de cuentas en una ciudad. Los resultados demuestran que la comunidad cuenta con una rendición de cuentas tanto financiera vertical como horizontal. Además, el líder de la comunidad asume responsabilidad cultural y fomenta la responsabilidad mutua y determina que el desarrollo comunitario depende de todos los miembros que lo confirman.

Este modelo no se limita al cumplimiento de las responsabilidades de los gobiernos como agentes, sino que también intenta generar confianza pública en la existencia de la rendición de cuentas. Asimismo, la confianza pública aumentará la participación en los asuntos de interés público.

El artículo “Cultura accountability y prácticas de sostenibilidad empresarial en economías emergentes” realizado por Asare (2025) con enfoque cualitativo tuvo como objetivo explorar los diferentes comportamientos que contribuyen a una cultura de responsabilidad y su impacto en las empresas extractivas en contextos de economía emergente. Los autores encontraron prácticas positivas de rendición de cuentas y sostenibilidad empresarial. Sin embargo, la ineficiente administración evidencia subversión, lo que provocó un conflicto cultural, tensión y confusión; en consecuencia, se generó una corrupción cultural. Por lo tanto, los valores empresariales que podrían haber obligado a las empresas extractivas a mantener prácticas genuinas de rendición de cuentas y sostenibilidad empresarial han sido tergiversados, haciendo que las prácticas sean ineficaces. Concluye que la revisión y el fortalecimiento del sentido de pertenencia empoderarán a las instituciones tradicionales para actuar apropiadamente para reducir la situación problemática.

La investigación titulada “La rendición de cuentas cultural en el informe anual: el caso de las entidades de las Primeras Naciones en Australia” realizada por Ellie Norris (2023) tuvo el propósito analizar una nueva teoría fundamentada en la rendición de cuentas con la finalidad de comparar los resultados obtenidos de una organización frente a sus objetivos

preestablecidos. Los resultados de la investigación mixta denotan que este nuevo estilo de administración demuestra que el compromiso con el empoderamiento de los miembros de la organización es la base para llevar a cabo una buena rendición de cuentas ante la comunidad local. además, los autores concluyen que la rendición de cuentas se centra en la búsqueda de la autodeterminación sobre lugares y prácticas culturalmente significativos.

Es ampliamente reconocido que la elaboración de informes anuales requiere muchos recursos y puede representar un desafío significativo para las entidades con una misión definida que dependen de financiadores externos y operan con presupuestos limitados. Este estudio destaca una oportunidad para que financiadores y reguladores impulsen la creación de informes significativos para una mejor rendición de cuentas organizacional.

Por otro lado, Caridad y Pelekais (2006) en su artículo “Perfil unitriádico de empresas responsables(accountability)” divulga los resultados de la investigación perfil unitriádico gerencial de empresas líderes en responsabilidad (Accountability), la cual tuvo como objetivo determinar dicho perfil, considerando específicamente el rol de las empresas como organización ante sus actores internos. La investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva. Los principales resultados fueron la necesidad de contar con un personal que sepa hacer su trabajo (43.64%). A su vez los directivos encuestados se inclinaron por un liderazgo (72.73%), y determinaron los criterios de selección del personal: **ética, responsabilidad, control emocional, competencias comunicacionales, creatividad, innovación y conocimientos (90.91%)**. Las tendencias para una estructura organizativa que ejerza su autoridad ante el incumplimiento de responsabilidades por parte del equipo (87.27%).

Llegando a la conclusión que el valor responsabilidad (Accountability) como parte de la filosofía de la empresa, facilita su interiorización bajo un enfoque unitriádico (capital intelectual racional, emocional y operacional) tomando en cuenta el **conocimiento y talento de su gente**, sistemas comunicacionales con énfasis en el **diálogo empático y asertivo**.

Según un estudio de Harvard Business Review, las empresas con una cultura de accountability tienen un 16% más de rentabilidad y un 30% más de crecimiento en sus ingresos. Esto se debe a que esta cultura fomenta la iniciativa, la proactividad y la innovación, ya que los empleados se sienten responsables de buscar constantemente formas de mejorar y de contribuir al éxito del negocio (Talent, 2024).

Desarrollo teórico de la variable independiente

Para León, Nieto-Cabrera, y Nieto-Morales (2023) en el actuar del trabajo social se implementa la prevención activa y promoción social mediante técnicas e instrumentos propios de la profesión. En el campo del Trabajo Social se identifican dos áreas de intervención: directa e indirecta (Robertis, 2006).

La intervención social se hace eficaz cuando se prioriza la calidad del servicio y no los resultados cuantitativos, cuando se enfoca en la autodeterminación del usuario y la justicia social. Con ello se busca tener calidad laboral mediante principios éticos y deontológicos del trabajo social (García B. , 2019, p. 63).

Según Herrera (2000) la intervención en trabajo social hace uso de una metodología que conjuga la investigación y la planeación social, es decir, implementar programas direccionados a la intervención en las relaciones humanas, educación social (capacitación), motivación, seguridad en el trabajo y la familia del empleado procurando el desarrollo del individuo como ser humano y de la organización o empresa como una comunidad. Además, la práctica del trabajador social se centra en el diagnóstico social y en atender las necesidades y problemas con la finalidad de alcanzar bienestar común.

Como sostiene Gray y Webb (2020), esta profesión está cimentada en un régimen de bienestar que se encuentra regulada por el Estado y emerge del Estado, por lo que, se rige a la normativa que se establezca en la región, nación o país.

Por otro lado, los trabajadores sociales deben comprender a plenitud principios éticos como el bienestar, justicia y autonomía, en cuanto a los principios deontológicos se debe reconocer a la auditoría social como una herramienta, misma que hace referencia a la búsqueda de comportamientos inadecuados, a la definición de normas o códigos conductuales o procesos que benefician al fortalecimiento ético de las políticas empresariales. Además, esta auditoría ética social es un medio para identificar “riesgos éticos” y contribuye al mejoramiento de las prácticas profesionales (Pemán, 2006).

Áreas de intervención

El trabajador social realiza su intervención en múltiples organizaciones dedicadas a la salud, justicia, educación, servicios sociales, económica, laboral, entre otras. Según Fombuena (2020) estos factores permiten a los trabajadores sociales desenvolverse con amplitud y

establecer procesos de trabajo en beneficio de las personas y sus dificultades. Debido a la difusión de la profesional y la demanda de necesidades primarias y secundarias de la sociedad y sus miembros, el trabajo social se encuentra en constante cambio, por lo que se ha determinado dos áreas de intervención: directa e indirecta.

La primera, a manera general, se refiere al accionar del trabajador social que requiere contacto personal con el usuario; la segunda engloba a las actividades del profesional que no requieren necesariamente la presencia del usuario.

Directa

Las intervenciones directas son las que se dirigen al usuario en una relación frente a frente. Éste, entonces, está presente y es actor, tanto como el trabajador social...Sin embargo, es el trabajador social —por su estatus y su rol— quien está comisionado para aportar la ayuda profesional necesaria al usuario. Es también él quien es reconocido como competente (Robertis, 2006).

Para la intervención directa ocurre únicamente cuando el usuario está presente y se establece una interacción frente a frente, es decir, una relación profesional- usuario. En esta intervención se asumen distintos roles, de los que se puede determinar:

1. Clarificación y apoyo: hace referencia al análisis de los elementos del problema para identificar oportunidades y consecuencias, brindando acompañamiento para que los usuarios sean los que escojan la solución más óptima estableciendo metas alcanzables.
2. Informar- educar: es la acción de dar conocer las diferentes actividades para lograr un desarrollo integral individual y colectivo prestando atención a todos los aspectos que rodean al usuario o grupo.
3. Persuadir- influir: se fomenta la participación activa del usuario en todas las actividades que establezca el profesión de trabajo social.
4. Control – ejercer autoridad: el trabajador social organiza y guía el proceso de intervención, propiciando la coloración del usuario o grupo en todo el proceso respetando y cumpliendo los tiempos establecidos, tareas y compromisos establecidos.
5. Generar nuevas oportunidades: consiste en facilitar el acceso a recursos que permita al usuario o grupo visualizar nuevas oportunidades que enriquezcan su desarrollo humano.

Establecer una relación profesional- usuario: el objeto es construir un vínculo de colaboración definido en tiempo y espacio direccionándose al cumplimiento de objetivos establecidos para alcanzar una transformación positiva de la realidad (Ramirez, 1992).

Indirecta

Para la intervención directa que realiza el trabajador social tienen que ver con las actividades que realiza el profesional sin necesidad de la presencia del usuario con la finalidad de asignar roles, tales como:

1. Organización y documentación: el trabajador social gestiona su tiempo y espacio con el objetivo de mantener el orden en la documentación e información que maneja.
2. Planificación para la intervención directa: implica el diseño de estrategias previas para llevar a cabo la praxis profesional.
3. Trabajo en equipo: consiste en trabajar con otros trabajadores sociales con la finalidad de asegurar un correcto seguimiento y optimización de la atención al usuario.
4. Derivación: cuando la problemática no puede ser resuelta se traslada el caso del usuario, familia o grupo a un profesional o entidad especializada y acorde a las necesidades que se desea satisfacer (Ramirez, 1992).

Características

Del libro “Trabajador Social” de Madragón et al.(2003) se puede deducir que esta profesión tiene varias características que depende directamente del campo o área de intervención en el que se desarrolle su actuar, dicho en otras palabras, la peculiaridad del trabajo social tiene relación con el contexto y perspectiva que se le observe. Sin embargo, existen características generales como:

1. **Con base en los derechos humanos:** el trabajo social se encuentra basado en los derechos humanos y búsqueda de igualdad, justicia y respeto por la dignidad humana.
2. **Búsqueda del bienestar social:** consiste básicamente en promover el bienestar y elevar la calidad de vida del usuario, grupo, familia o comunidad con la que se intervenga.
3. **Intervención con grupos de atención vulnerable:** la profesión se enfoca en persona so grupos que se encuentren en situaciones complejas o enfrentando realidades

difíciles, tales como: pobreza, violencia, discapacidad, enfermedades catastróficas, entre otras.

4. **Trabajo en equipo:** los trabajadores sociales deben trabajar con el individuo, familia, grupos y comunidades para alcanzar metas y objetivos. Además, debe involucrarse con otros profesionales de la misma rama o de distintas áreas para llevar a cabo procesos, proyectos o actividades profesionales.
5. **Promoción del cambio social:** los y las trabajadoras sociales no solo atienden a los usuarios de manera individual, sino que también poseen la capacidad de comprender y enfrentar tanto factores sociales como estructurales que provocan dificultades o afectan al individuo o comunidades.
6. **Promueve la prevención:** dentro del accionar del trabajo social no se limita únicamente a la intervención de las problemáticas una vez que surgen, sino que también implica anticiparse a las mismas, esto incluye fomentar la educación social y concientización para evitar que los problemas sociales surjan y se expandan.
7. **Tendencia al empoderamiento:** este es uno de los factores clave de esta profesión, puesto que consiste en fortalecer a los individuos, grupos y comunidades proporcionándoles técnicas, herramientas y recursos necesarios que les posibilite enfrentar desafíos y alcanzar sus metas propias.
8. **Fomenta el sentido de pertenencia:** hace referencia a la búsqueda de instaurar la identidad de un individuo con un grupo, pues se considera que el sentimiento de ser parte de un grupo es fundamental para crear y mantener una autoimagen positiva por lo que está asociada a distintas dimensiones del bienestar. En cuanto a la identificación con una organización o empresa sucede lo mismo, inclusive el sentirse parte de la institución puede actuar como un amortiguador frente a conflictos laborales y favorecer a la satisfacción de necesidades personales y empresariales (León & Jiménez, 2014).

El sentido de pertenencia es universal, es decir, que todas las personas lo pueden experimentar en menor o mayor medida cuando se considera ser parte de una comunidad u organización. Este sentimiento se caracteriza por ser acogedor y generar un sentido de identidad y de **fuerza extensiva**; por ello, es necesario un experto o conocedor que impulse y promueva este sentimiento con la finalidad de empoderar a las personas.

En consecuencia, este sentimiento se interpreta como un retroceso a la infancia (arrullo materno) por su particularidad placentera, está vinculado con la sensación

que experimenta un individuo en sentirse respaldado. Sin embargo, puede manifestarse como un sentimiento egocéntrico, con la creencia de que por sentirse parte de la organización esta tiene el deber de dar su apoyo incondicional sin necesidad de hacer algo.

El sentido de pertenencia acompañado de la proactividad puede producir seres humanos más satisfechos y felices. En el ámbito empresarial puede provocar una mayor expansión y seguridad laboral, ahora bien, si un miembro del grupo no recibe un reconocimiento simbólico puede generar conflictos personales e interpersonales a causa de la frustración poniendo en riesgo la lealtad de los empleados y tendiendo al abandono laboral o traición (Serrano, 2006).

Si bien es cierto como se puede evidenciar en lo descrito anteriormente el trabajo social es una ciencia que alcanza grandes niveles de conocimiento por lo que abarca una gran cantidad de factores que caracterizan su praxis en diferentes campos de acción.

Roles

Los roles del Trabajo Social se refieren al cometido que tiene el profesional en los distintos campos y áreas de intervención, existen muchas formas de identificar y clasificar los roles del trabajador social. Sin embargo, Regalado (2023) identifica cuatro categorías que se dividen en subcategorías:

Tabla 1. *Roles del trabajador social*

Rol familiar: el profesional mantiene una relación directa con un grupo de personas que poseen un vínculo sanguíneo, de afinidad o informal.	-Rol parental, filial fraterna. -Rol conyugal. -Rol de familia extensa.
Rol interpersonal: hace referencia a los roles que asumen un grupo de personas sin necesidad de tener lazos familiares, pero que tienen intereses en común.	-Amistad. -Vecindad. -Otros.
Rol ocupacional: denota las funciones que cumple el individuo dentro de un entorno laboral,	-Ocupacional con remuneración. -Labores en el hogar.

académico o económico, sin importar si existe remuneración alguna de por medio.	-Estudiante. -Voluntariado. -Otros.
Rol del profesional en situaciones vitales espaciales: estas son las que pueden ser asumidas por el individuo de forma voluntaria o no, en determinados contextos y periodos de tiempo.	-Rol de cuidador o paciente. -Rol de consumidor. -Persona privada de su libertad. -Inmigrante refugiado, regular o irregular. -Persona con libertad condicional. -Otros.

Información tomada de: (Regalado, 2023)

Elaborado por: Vanessa López.

Funciones

Las funciones son entendidas como las acciones o el propio ejercicio profesional del Trabajo Social, existen varias clasificaciones, pero según Aguilar (2012) las funciones específicas son:

Gestión de políticas sociales

Implica llevar a cabo diversas actividades relacionadas a la prestación de servicios de carácter social, se incluyen tareas como la planificación, investigación, gestión, administración y evaluación de programas y proyectos en beneficio de la sociedad; sin dejar de lado el trabajo interdisciplinario y multidisciplinario.

Mediación entre instituciones e individuos

El profesional brinda apoyo y orientación a personas dependientes, en situaciones emergentes o de exclusión social, mediante la prestación de servicios sociales básicos. Además, el trabajador social actúa como puente intermedio entre individuos, grupos, familias, organizaciones, instituciones o comunidades con la finalidad de satisfacer sus necesidades y mejorar su participación en la sociedad.

Asesoría social

Se refiere al acompañamiento que da el profesional a las personas, grupos u organizaciones en la búsqueda de alternativas de solución a conflictos o satisfacción de necesidades. Facilita y apoya en la toma de decisiones, a identificar problemas y lograr objetivos, haciendo uso de

los recursos que dispone el individuo. El asesor social fomenta la autonomía de las personas promoviendo el análisis crítico.

Terapia social

Los trabajadores sociales están capacitados para actuar como terapeutas mediante la aplicación de métodos y enfoques que permitan a las personas fortalecer o adquirir capacidades orientadas al bienestar.

Investigación

Además de la intervención, el profesional realiza estudios continuos y competentes sobre las nuevas tendencias en cuanto a problemas sociales e identifica los caminos más viables, proponiendo estrategias de acción y empoderamiento.

Activador de recursos tanto internos como externos

El trabajador social detecta y congrega recursos (materiales, tecnológicos, humanos, económicos, institucionales) con la finalidad de impulsar la participación comunitaria, conciencia social, la toma decisiones eficaz, y el fortalecimiento de redes de apoyo.

Tipos

Yáñez (2021) menciona que el trabajo social tiene distintas tipologías en cuanto a los campos profesionales en el que se desenvuelve, uno de ellos es el Trabajo Social Económico-Empresarial, en la que se engloban empresas, organizaciones de carácter social, organizaciones privadas, organismos internaciones e instituciones públicas.

Trabajo Social Empresarial

El ámbito profesional del Trabajo Social se distingue por su enfoque social. En el entorno empresarial, el profesional participa en procesos de producción de bienes y servicios, con o sin fines económicos, contribuyendo a la consolidación de comunidades productivas mediante el uso de técnicas, herramientas, y métodos que permitan identificar problemas y satisfacer necesidades. De la misma manera, se implementa la innovación social como medio para alcanzar objetivos comunes.

Dando continuidad a la idea Herrera (2005) define al Trabajo Social Empresarial como la profesión que se encarga del estudio de las necesidades de la organización, la empresa y los

colaboradores desde una perspectiva totalitaria que incluye aspectos sociales, psicológicos y económicos con la finalidad de lograr un aumento en el nivel de productividad y generar un ambiente laboral satisfactorio.

Satisfacción de necesidades

Sánchez (2000) menciona que el concepto necesidad ha sido controversial y polémico, y, en consecuencia, la clasificación de las necesidades humanas ha adquirido cierto grado de complejidad. Por ello, las necesidades se clasifican en primarias y secundarias. El autor cita a Edmund A. Smith quien menciona que una necesidad primaria es aquella que afecta directamente al individuo ya sea de un bien, servicio o relación humana como, por ejemplo, la necesidad de educación, alimentación, consejo o aprobación; las necesidades secundarias son aquellas indirectas que se basan en el deseo de ayudar a otro a satisfacer una necesidad primaria.

En este concepto se pueden identificar dos elementos centrales: el primero, que ubica a la necesidad primaria como una necesidad de obtención de bienes y servicios, en la que, por consiguiente, los individuos deben contar con los recursos necesarios para satisfacerla; en este rubro, la participación del Estado es importante para coadyuvar a la satisfacción de estas necesidades.

Por otro lado, Malagón (2014) afirma que la satisfacción de las necesidades permite el desarrollo humano lo que significa que está directamente relacionado con la felicidad, entonces esta felicidad no es imaginaria sino de alguna forma objetiva. Las relaciones satisfactorias se dividen en tres grupos o ámbitos: el mercado, la familia, y relaciones de bienestar social como la seguridad social y bienestar laboral.

En conclusión, en este apartado acerca de la satisfacción de necesidades se deduce que el trabajador social en el ámbito empresarial está dotado de capacidades y habilidades que le permiten coadyuvar a los colaboradores/empleados, familias y a toda la comunidad productiva para hacer frente a las dificultades y tomar decisiones que contribuyan a la cobertura de las necesidades.

Tendencia a una mayor productividad

La productividad es entendida como un esfuerzo que se realiza con la finalidad de obtener un resultado productivo. Además, la productividad depende, en gran medida, de lo producido y la cantidad de esfuerzos utilizados para generar un bien, servicio o producto. Es decir, tiene que ver con los ingresos y egresos de producción. Por consiguiente, la productividad laboral o productividad con respecto al trabajo es el resultado de la relación entre lo producido y los recursos necesarios durante el proceso de producción en determinado periodo de tiempo (Rodríguez, 2022).

Calidad de vida laboral

Patlán (2016) establece que la calidad de vida en el trabajo (CVT) se relaciona con los aspectos más importantes en relación con la subsistencia laboral, de los que resulta la satisfacción y el rendimiento laboral. Dicho de otra manera, la CVT es un proceso dinámico y constante que organiza la actividad profesional o laboral, además tiene el objetivo de alcanzar estándares de calidad en cuanto al desempeño y a un completo desarrollo de los individuos como seres humanos.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se relaciona directamente con el entorno organizacional, es decir, cómo el colaborador percibe la realidad de la organización. Para crear un ambiente laboral adecuado, es fundamental tener en cuenta diversos aspectos, como una comprensión eficiente de las metas empresariales, la definición precisa de los objetivos organizacionales, la toma de decisiones efectivas y estratégicas, un protocolo conciso para llevar a cabo las tareas y una compensación justa por el trabajo desempeñado en cada área laboral (García M. J., 2012).

La satisfacción laboral se entiende como el conjunto de percepciones y actitudes que una persona adopta frente a las tareas que le son asignadas dentro de una organización. Estas actitudes están influenciadas tanto por las características del puesto como por la manera en que el individuo valora y percibe su trabajo.

Rendimiento laboral

El rendimiento laboral de un colaborador tiene que ver con los factores que rodean el medio de trabajo; estos factores comprenden la presencia de estrés laboral, sueño, fatiga, estrés social, etc. Por otro lado, también se le atribuye la influencia de factores motivacionales (familiares, socioeconómicos), tipología de trabajo (físico, cognitivo, etc.), estructura laboral, y las diferencias entre los miembros que comparten el espacio laboral (edad, sexo, formación, etnia, etc.)

Nuestro cuerpo sigue un reloj interno, llamado ritmo circadiano, que influye en cómo rendimos en diferentes tareas a lo largo del día. Este ritmo, que varía según la actividad, se relaciona con cambios en nuestra temperatura corporal. Por ejemplo, las tareas que requieren atención rápida o cálculos sencillos suelen ser mejores por la tarde, cuando nuestra temperatura está más alta. En cambio, las tareas que exigen mayor trabajo cognitivo alcanzan su punto máximo por la mañana. Nuestro rendimiento también se ve afectado negativamente cuando nuestro ritmo circadiano se desajusta, como ocurre al trabajar en turnos rotativos, al estar despiertos por mucho tiempo o al no dormir lo suficiente, lo que genera cansancio (Pallás, 2021).

Desarrollo humano

Para comprender el desarrollo humano dentro de una organización es necesario incluir el término de Recursos Humanos, que es el área en el que se desenvuelven todos los procesos para gestionar diariamente las prácticas dirigidas al real beneficio de los colaboradores, su crecimiento, y mejora tanto profesional como personal. El desarrollo humano tiene su enfoque en establecer acciones, relaciones saludables y un vínculo laboral basado en el respeto mutuo empresa-colaboradores; además es indispensable desarrollar apego a la normativa vigente y un ambiente de colaboración que haga de un día laboral “un buen día” (Cardozo, 2012).

Niveles de intervención del trabajador social en el área empresarial

Herrera (2005) afirma que los niveles de intervención del profesional dependen directamente de los niveles organizacionales de la empresa, además, el trabajador social debe tener pleno conocimiento del contexto en el que se desenvuelve para que su accionar produzca un impacto positivo y significativo partiendo de la gerencia y en dirección al área operativa.

Tabla 2. *Ámbitos del Trabajo Social*

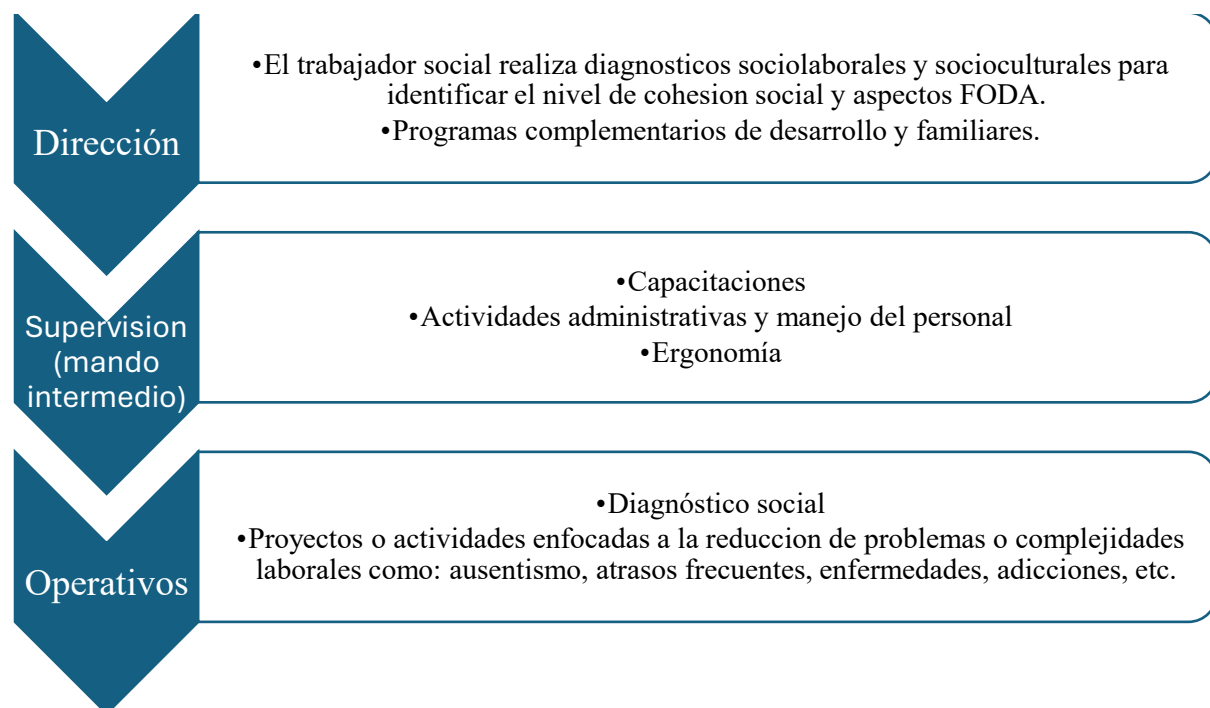


Figura 1. Ámbitos del accionar profesional de Trabajo Social en empresas

Nota: Elaborado por (Sánchez Rosado, 2005) en su libro “Manual de Trabajo Social”.



Información tomada de: (Herrera A. , 2005)

Elaborado por: Vanessa López.

Competencias del Trabajo Social en la intervención empresarial

Las competencias profesionales que debe desempeñar el trabajador social en empresas u organizaciones se centran en la realidad empresarial tomando en cuenta aspectos sociales, emocionales, económicos, de relaciones productivas y humanas con tendencia a generar mayor productividad dentro de un ambiente laboral satisfactorio y adecuado. Luna y Chaparro (2006) distingue las siguientes competencias:

Competencias administrativas

- Diseñar, implementar y evaluar programas encaminados al bienestar laboral, capacitación y salud ocupacional, en conjunto con el personal directivo, a fin de lograr un desarrollo integral.
- Analizar y proponer protocolos de intervención en los procesos de selección de personal, pago de remuneraciones, supervisión y desarrollo personal.
- Gestionar la afiliación de los colaboradores al sistema de seguridad social.
- Efectuar visitas domiciliarias y elaborar los respectivos informes sociofamiliares y de bienestar personal.
- Designar un presupuesto al área social de conformidad con la normativa.
- Evaluar las referencias laborales de aspirantes a un puesto.
- Gestionar registros, nóminas, vacaciones, capacidades diferentes, incapacidades, etc.

Bienestar laboral

- Fomentar la integración familiar a través de actividades didácticas y recreativas, logrando un balance entre la vida laboral y familiar del colaborador.
- Desarrollar actividades lúdicas y recreativas dirigidas a los hijos de los colaboradores con la finalidad de fortalecer su desarrollo integral.
- Participar en el diseño, ejecución y evaluación de programas y proyectos de bienestar social.
- Planificar y coordinar eventos sociales, culturales, artísticos, y deportivos.
- Formar espacios adecuados para brindar asesoría y acompañamiento a los colaboradores en asuntos sociales, económicos y personales con el objetivo de mejorar la calidad de vida del usuario y su familia.

Salud ocupacional

- Analizar riesgos dentro del entorno laboral y ejecutar programas de salud ocupacional.

- Implementar actividades y proyectos enfocados en la prevención y control de riesgos en el espacio de trabajo.
- Coordinar actividades en relación con la higiene, seguridad, medicina preventiva y situaciones de emergencia.
- Gestionar y brindar acompañamiento a los colaboradores y sus familias en caso de accidentes laborales.

Capacitación enfocada al desarrollo

- Constituir talleres, capacitaciones, conferencias y seminarios dirigidos a los colaboradores con el objeto de fortalecer su conocimiento y pensamiento crítico.
- Crear espacios para realizar conversatorios que fomenten la promoción y prevención de la salud biopsicosocial.

Asesoría individual

- Ofrecer apoyo con situaciones complejas o dificultades que enfrenten los colaboradores.
- Brindar seguimiento al personal en temas relacionados con su vida personal y profesional.
- Dar atención a los requerimientos, preguntas y necesidades del personal y su familia.
- Derivar los casos que requieran intervención con otros profesionales o instituciones.

Responsabilidad social empresarial

- Involucrarse en actividades vinculadas al fortalecimiento del bienestar y desarrollo comunitario.
- Generar un ambiente satisfactorio y adecuado para el desenvolvimiento óptimo del personal.
- Establecer acuerdos estratégicos y alianzas que beneficien a la empresa u organización.
- Diseñar estrategias para promocionar los servicios y productos que ofrece la empresa a la comunidad.
- Participar en proyectos para mejorar la infraestructura de la empresa y de la comunidad.

Apoyo biopsicosocial

- Identificar factores de riesgo y elaborar diagnósticos sociales.
- Brindar orientación y apoyo profesional a los colaboradores en sus dificultades psicológicas, personales, sociales o culturales.
- Realizar intervención en crisis.
- Elaborar y ejecutar procesos de seguimiento (Perez, 2019).

Es indispensable destacar que el acompañamiento biopsicosocial promueve el empoderamiento de las personas, al facilitar un espacio seguro y de confianza por parte del profesional, además que contribuye al fortalecimiento de sus capacidades y direcciona al individuo o grupo a tomar decisiones eficientes.

Cohesión social

- Analizar el clima laboral y la cultura organizacional que posee la empresa u organización.
- Identificar factores influyentes en las relaciones interpersonales de los miembros.
- Detectar y evaluar los riesgos de exclusión social o discriminación en el entorno laboral.
- Realizar programas enfocados en la inclusión y sensibilización.
- Promover la comunicación asertiva y diálogo horizontal.
- Promocionar la Responsabilidad Social Empresarial, así como la ética y transparencia organizacional (Sorj y Martuccelli, 2008).

Autodeterminación

- El trabajador social debe poseer esta competencia con la finalidad de ayudar a los individuos a insertar en su cotidianidad la capacidad de elegir la manera óptima de realizar tareas y funciones, incluyendo los métodos. Tiene que ver con el empoderamiento de cada individuo, por lo que los profesionales deben basarse en los principios de libertad y autonomía. Además, la autodeterminación está estrechamente vinculada a la responsabilidad y toma de decisiones.
- Por otro lado, Whetten (2004) menciona que la autodeterminación en el campo laboral es indispensable para reducir la segregación y tensión laboral, aumentar los índices de satisfacción laboral y participación, mayor nivel de desempeño laboral, mayor

actividad empresarial y aumento de ideas innovadoras para alcanzar un bienestar colectivo e individual.

Empatía

- El trabajador social debe tener mostrar interés en cada suceso que afecta a los miembros de la organización.
- Ponerse en el lugar del otro y validar los sentimientos y pensamientos de cada individuo de forma imparcial.
- Evitar tomar decisiones y acciones sobre la base de estereotipos o paradigmas.
- Abogacía y concientización de la organización acerca de la necesidad de mantener relaciones laborales armónicas que favorezcan la reducción de conflictos (Smale et al., 2015).

Técnicas e instrumentos del trabajador social en el área empresarial

Ávila (2017) menciona que los instrumentos son los medios tangibles y prácticos que facilitan brindar una mejoría en la intervención social.

Diagnóstico social

Esta es una herramienta esencial en el Trabajo Social que posibilita identificar problemas y necesidades de un grupo objetivo. Partiendo del diagnóstico social, se diseña un plan de intervención que potencie capacidades, habilidades, y oportunidades de un grupo específico para gestionar sus propias soluciones. Se basa en la investigación, análisis, observación participante y empoderamiento; siendo aplicable a nivel individual, grupal y comunitario.

Expediente

En la práctica del trabajador social en el ámbito laboral, específicamente en el área de Recursos Humanos, se usa el expediente individual de cada colaborador o miembro de la empresa con el fin de registrar cronológicamente su historial laboral/ profesional.

Análisis FODA

Tiene mayor proclividad en empresas, instituciones u organizaciones debido a su origen; sin embargo, también es útil en estudios de caso, familiares y comunitarios. La denominada matriz FODA permite examinar a una institución, persona, grupo o empresa mediante la categorización de factores internos y externos, dicho en otras palabras, es una radiografía analítica y social.

Planificación estratégica

Esta herramienta se utiliza más en el ámbito empresarial u organizacional y permite principalmente fortalecer o implementar la proactividad en la institución y se apoya en los objetivos organizacionales o plan institucional. Asimismo, se realiza un análisis con enfoque prospectivo basándose en la misión, visión y metas institucionales.

Entrevista

Las entrevistas pueden tener carácter individual, grupal o colateral; de igual forma pueden ser estructuradas, no estructuradas o semiestructuradas. Este instrumento permite obtener un conocimiento integral de los individuos, familias, grupos o comunidades, además favorece al diálogo, análisis crítico y construcción del rapport. Su objetivo es identificar las causas de los problemas sociales que atañen un grupo societal, laboral o familiar.

Diagrama de Ishikawa

La finalidad principal de este instrumento es el fortalecimiento institucional y optimización de recursos empresariales a través de una representación gráfica en forma de espina de pescado. Este diagrama permite organizar y analizar problemas, factores influyentes, y posibles soluciones a conflictos o necesidades empresariales.

Por otro lado, Ariño (2008) concuerda que las técnicas que sean utilizadas por el trabajador social dependen del área de intervención, perspectiva, enfoque, y objetivos que se deseen alcanzar. Las técnicas hacen referencia básicamente a los medios escogidos de forma deliberada por el profesional.

Escucha activa

Es una de las capacidades que caracteriza a un trabajador social y está vinculada directamente con la comunicación asertiva que posibilita al experto comprender objetivamente la realidad de sus usuarios. Mediante la escucha activa, el trabajador social logra determinar dudas, dificultades y conflictos, lo que posibilita al profesional brindar acompañamiento y orientación a los individuos en la toma de decisiones que favorezcan a la solución de dichos inconvenientes. Es decir, esta técnica permite generar confianza con el individuo/ grupo/ familia/ comunidad y obtener información valiosa y fidedigna.

Observación

Es la acción de mirar minuciosamente alguna situación que se sitúe en un determinado espacio o contexto con la finalidad de obtener información válida.

Visita domiciliaria

Es la acción de dirigirse a una residencia determinada con el fin de obtener información, observar necesidades y dinámicas familiares o sociales para valorar la situación real del usuario. Se emplea en Trabajo Social Empresarial, de campo, educativo y entre otros.

Auditoria social

La auditoría social es entendida como un proceso que posibilita a una organización realizar una evaluación acerca de su eficiencia social y el comportamiento ético frente a los objetivos organizacionales, con la finalidad de lograr una mejoría en los resultados sociales y por consiguiente rendir cuenta de las acciones a la comunidad con las que se ha establecido un compromiso. Además, este proceso permite integrar estructuradamente estos factores en la gestión cotidiana de la empresa, logrando mantener una “contabilidad social”.

Para Mondy y Noe (2005), la **auditoría social** es un proceso sistemático que se encarga de evaluar las acciones y actividades de una empresa en relación con su **impacto social**. Actualmente, existen tres tipos principales de auditorías sociales:

1. Inventario simple de actividades.

2. Recopilación de gastos socialmente relevantes.
3. La evaluación del impacto social.

El inventario, como primer paso, consiste en aquellas actuaciones que tienen enfoque social y son llevadas a cabo por la empresa. Entre algunos ejemplos tenemos: empleo y capacitación, apoyo entre empresas, control de la contaminación ambiental, donativos corporativos, participación directiva en proyectos vinculados a la comunidad y programas enfocados a la reducción del desempleo.

La auditoría social ideal no se limita a un listado de acciones, sino que también contempla la valoración de los beneficios concretos que dichas actividades aportan a la sociedad, integrándose así en una gestión empresarial direccionada a la **responsabilidad social**.

Entonces, esta técnica de intervención es la acción que se ejecuta con la finalidad de evaluar con eficacia y eficiencia la funcionalidad de la empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, metas establecidas, misión y visión institucional basadas en las políticas y estrategias internas y externas.

Funciones de la auditoría social

- Asegurar el funcionamiento adecuado de la administración pública basado en la transparencia y eficacia.
- Receptar cualquier denuncia o acciones que vulneren los derechos humanos
- Atender a inconformidades o denuncias sobre vulneración al derecho de ser atendido con prontitud, claridad, eficiencia y sencillez.
- Solicitar y obtener información acerca de los planes, programas y proyectos, así como el presupuesto destinado y utilizado.
- Coordinar alianzas con instituciones gubernamentales y privadas con la finalidad de evaluar la gestión pública.
- Estimular el compromiso y cumplimiento transparente de las funciones de los gobernantes y servidores públicos (USAID, 2018).

Responsabilidad social corporativa (RSC)

Los profesionales en trabajo social son visualizados como el personal más adecuado y capacitado para laborar con situaciones adversas y poseen un amplio conocimiento acerca de las problemáticas sociales, por ello, los graduados en esta rama social han sido solicitados en

el ámbito empresarial y organizacional desde que surgió la política que obliga al sector empresarial a cumplir con responsabilidad social corporativa (Morales, 2018).

Se determina que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) describe las dinámicas empresariales para cumplir con su compromiso social y ambiental. En definitiva, la RSC dirige a las empresas y organizaciones a llevar sus actividades y funciones de manera responsable, ética, transparente y sostenible. Además, la RSC se ha fundamentado en los últimos tiempos como una estrategia empresarial que le permite atraer y retener tanto empleados como clientes.

Tipos

1. Responsabilidad social endógena (interna)

El trabajador social se enfoca en mejorar las condiciones laborales y calidad de vida de los empleados. Además, se encarga de implementar medidas que permitan a los empleados gozar de seguridad ocupacional, salud en el ámbito laboral, justicia social (igualdad de oportunidades), respeto a los derechos humanos, capacitación y educación, promoción de la diversidad e inclusión social. Para Carroll (2015), la responsabilidad social interna está acompañada de 3 tipologías de responsabilidad social en empresas que son: exógena, filantrópica y ética.

2. Responsabilidad social exógena (externo)

Según Kotler y Lee (2005) la responsabilidad social externa se centra en evaluar el impacto que genera la empresa en la sociedad y en el entorno natural, además tiene como objetivo retribuir beneficios a la comunidad y al ambiente.

Se infiere que es el compromiso de la empresa y su obligación de rendir cuentas sobre el impacto de sus acciones en el entorno social y ambiental. Esta responsabilidad tiene que ver con la reducción de factores contaminantes que puedan afectar negativamente al medio ambiente y a la colectividad, la gestión consciente de recursos naturales, y la promoción de acciones sostenibles, entre otros.

3. Responsabilidad social filantrópica

Esta responsabilidad tiene como objetivo el diseño y ejecución de actividades y programas sociales que beneficien al fortalecimiento del bienestar social. Entre las acciones tomadas por

las empresas y organizaciones se encuentra la donación de recursos o insumos, proyectos que permiten promocionar la investigación, educación, diversidad cultural y artística (Carroll, 2015).

4. Responsabilidad social ética.

Hace alusión a la obligación empresarial de actuar con ética y transparencia en cada una de sus funciones y acciones con los grupos de interés (stakeholders). En este sentido, se emplean principios de honestidad, compromiso e integridad; lo que no solo fortalece la confianza en la empresa, sino que permite impartir una cultura organizacional basada en valores éticos y morales (Crane y Matten, 2016).

Desarrollo teórico de la variable dependiente

Para (Figlio y Loeb, 2011) el término accountability responde a la rendición de cuentas que realiza un individuo de su accionar.

Molinaro (2017) menciona que para que una empresa y sus empleados sean exitosos es necesario que la cultura de accountability inicie desde el líder empresarial, por ello, conceptualiza esta cultura como una mezcla y conjunto de actitudes como: desarrollar sus propias capacidades de liderazgo, enfrentar a problemas incómodos y tomar decisiones difíciles, comunicar de forma eficaz la estrategia corporativa por toda la empresa, mostrar optimismo sobre la empresa y su futuro, minimizar las políticas insanas, construir las capacidades de liderazgo de sus equipos, tener una gran visión sobre las tendencias externas del entorno empresarial, actuar en beneficio de toda la organización, colaborar con sus homólogos para eliminar los silos y alinear los esfuerzos, exigir a los demás que asuman su responsabilidad respecto a un estándar de rendimiento alto.

La palabra accountability en su máxima expresión es “un <<atributo>> personal que ejemplifica quiénes somos. Es una "forma de ser" que nos empodera a nosotros, a los miembros de nuestro equipo y a cada una de las personas en nuestra organización, para cumplir e incluso sobrepasar nuestras expectativas más elevadas” (Smith, 2016, p. 20).

“Una persona tiene ‘accountability’ cuando su actitud es proactiva en el desarrollo de su rol, está comprometida con el equipo, asume sus decisiones y es responsable de sus resultados” (Prous, 2023).

A menudo, los equipos brindan la oportunidad perfecta para entender la accountability. En los equipos de verdad, aquellos formados por personas sumamente interdependientes y diferenciadas que colaboran en tareas complejas, el grupo ha de tener accountability para poder alcanzar sus objetivos. Los miembros tienen que confiar en que sus compañeros están haciendo su parte de la tarea del equipo; todos tienen que ser conscientes del impacto y las consecuencias de un mal desempeño sobre los resultados del equipo. Los integrantes de un equipo de verdad se sienten con accountability respecto a todo el trabajo del equipo, no solo respecto su parte, porque los mecanismos de comunicación y feedback permiten que todos sean conscientes de los avances que se van logrando (Browning, 2021).

La cultura accountability o también denominada rendición de cuentas que hace referencia directa a todas las formas de transparencia, además “los mecanismos de accountability son distribuciones de empoderamiento entre quienes ejercen el control, contrapeso o supervisión” (Cuadros et al, 2017, p. 42). El autor cita a Warren en 2014 y menciona:

La caracterización anterior admite que la accountability sea aplicable en todas las fases de la función pública: la toma de decisiones, su ejecución, los resultados y consecuencias de las decisiones. Igualmente, se puede ejercer sobre actores individuales o colectivos, esto es, sobre individuos y entidades que ejercen funciones u ostentan cargos públicos. El elemento democrático de la rendición de cuentas tiene que ver con aquellos a quienes se les debe la rendición, esto es, las personas a las que, efectiva o potencialmente, afectan las acciones o decisiones de quienes deben rendir cuentas. Y tiene que ver con la manera como los miembros de una comunidad detentan derechos o prerrogativas discursivas, en el sentido de que tienen la potestad de solicitar, recibir y aceptar o rechazar las razones y justificaciones del ejercicio del poder, e incluso, detentan el poder de demandar y sancionar las razones y los contenidos de una decisión. De ahí que un sistema democrático de

accountabilities sea un sistema de empoderamiento, desde un enfoque político.
(Cuadros et al, 2017, p. 42)

Rendición de cuentas

Según Huaman (2020) la rendición de cuentas es básicamente un proceso mediante el cual funcionarios y autoridades de gobiernos locales, regionales y nacionales se comunican con la ciudadanía para informar sobre los avances de programas y proyectos, así como los resultados de la gestión que se realiza en beneficio de la comunidad. Durante el desarrollo de este proceso se explica cómo se ha llevado a cabo la administración de los recursos del Estado con la finalidad de cumplir objetivos preestablecidos y mejorar la calidad de vida, todo ello enfocado en principios de legitimidad, transparencia y honestidad.

Además, este acto solemne debe ser respaldado con documentación fundamentada y verídica. La rendición de cuentas también funciona como un medio para que los y las ciudadanas cuestionen públicamente a las autoridades sobre asuntos de interés, como el uso y la administración de los recursos económicos o naturales de su localidad o región.

Transparencia

La transparencia está inmersa en la cotidianidad, se puede entender como una presión ejercida sobre la sociedad con el objetivo de volverla más uniforme. La transparencia es, además, una característica de la gestión basada en valores éticos.

Asimismo, la transparencia es un principio fundamental en los poderes públicos del Estado; dicho de otra manera, son las acciones, actividades, decisiones y protocolos concisos, abiertos y comprensibles para todos los ciudadanos de una nación.

Existen diversos modelos de transparencia, en especial, cuando se trata de corrupción; por ejemplo, la transparencia en asuntos de administración pública, transparencia informativa, transparencia en la gestión gubernamental o económica, entre otros (Tanos, 2021).

Honestidad

La honestidad vista como un valor fundamental promueve la autenticidad, confianza e integridad. Las personas que realizan acciones cimentadas en la honestidad denotan disposición para enfrentar la verdad, se expresan con sinceridad y defienden los principios morales.

También este valor fomenta la transparencia y la comunicación abierta, dando apertura a relaciones sólidas basadas en el respeto mutuo (Chahal, 2024).

El éxito empresarial

El éxito la empresa u organización tiene relación directa con la competitividad, este término tiene que ver con varios factores como la posición que ocupa la empresa frente a los competidores, la capacidad para mantenerse en el mercado, la sostenibilidad, y la aptitud para mejorar su desempeño (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997).

Competitividad

La competitividad requiere una alta productividad y debe reconocer las oportunidades que ofrece la globalización (Guiu, 2021).

Actitudes que producen accountability

Las actitudes forman parte de la Psicología Social y son importantes en varios procesos psicológicos, pues influyen en el individuo y en las relaciones interpersonales. Una actitud se concibe como una inclinación psicológica que se evidencia en el momento de emitir un juicio de valor sobre un elemento y su particularidad.

La actitud prácticamente es decidir sobre alguna cuestión en particular, dándole una valoración (positiva o negativa) de conformidad con su estado mental interno que implica un sentimiento o una intensidad que puede variar en grado (Vázquez et al, 2022).

Liderazgo

Hace referencia a la capacidad de una persona para influenciar y direccionar a un grupo a alcanzar objetivos en común, para ello, el líder debe tener habilidades para motivar e inspirar. El tipo de liderazgo mayor aceptado en el ámbito empresarial es el democrático, pues permite elevar la participación de todos los miembros en la toma de decisiones, fomentando así el diálogo y la comunicación asertiva.

El liderazgo no es una característica directa de factores particulares como la edad, herencia material o genética, jerarquía, poder, funciones o roles; es decir, no es innata ni exclusiva para ciertas personas (Speare, 2017).

Toma de decisiones

La toma de decisiones es la capacidad de una persona para resolver un conflicto o alcanzar un objetivo sin dejar de lado la información que dispone un individuo y en consideración a diferentes factores. Para (Cruz y Pinto, 2018) la toma de decisiones en el ámbito organizacional constituye un proceso esencial para el desarrollo institucional porque incide en el cumplimiento y alcance de la proyección estratégica de las organizaciones, en el logro de altos indicadores de calidad y desempeño, en la adaptación rápida a ambientes cada vez más dinámicos y complejos, y en la generación de ventajas competitivas. La investigación sobre los componentes y particularidades de la toma de decisiones organizacionales ha sido abordada desde distintas áreas de conocimiento.

Es decir, la toma de decisiones es un proceso mental fundamental en los seres humanos, impulsando acciones tanto a nivel personal como colectivo. A lo largo de la historia, este proceso ha sido clave no solo para resolver problemas, sino también para alcanzar ventajas individuales relacionadas con el poder, la posición económica y el estatus social. Esta naturaleza socio-estratégica de la toma de decisiones ha resaltado su importancia y el impacto significativo que tiene en la existencia humana.

Empoderamiento

Este término se fundamenta en La Teoría del Empoderamiento que es parte del Trabajo Social, y se basa en dos elementos sustanciales: el fortalecimiento individual en beneficio de la

colectividad y el poder grupal como fundamento para mejorar el bienestar individual (Biewener, 2016).

En definitiva, esta perspectiva propuesta por el autor combina la ideología de tener autocontrol con la capacidad de incidir en las decisiones de los demás. Además, se enfoca en el desarrollo de fortalezas individuales como comunitarias con el objetivo de distribuir de manera justa los recursos existentes. Asimismo, el empoderamiento busca superar las vulnerabilidades de las personas y lograr una mayor inclusión social.

Persona Accountable

Se le denomina persona *accountable* a quien asume plena conciencia sobre las consecuencias de sus actos. No se limita a seguir órdenes, sino que reflexiona sobre sus decisiones y busca siempre los mejores resultados.

Cuando existen denuncias de los líderes empresariales a sus subordinados o viceversa sobre falta de responsabilidad, el problema real es que no los están percibiendo como personas *accountables*, dicho de otra manera, los miembros de la empresa u organización carecen de confianza en la toma de decisiones eficientes y eficaces (Melero, 2023).

En el entorno empresarial, ser *accountable* implica ir más allá de las tareas individuales y actuar con una visión global, es decir, fomenta el trabajo en equipo. Este tipo de personas se esfuerzan por generar un impacto positivo, ya sea en su grupo de trabajo, en la empresa, en el contexto social o familiar.

Individuo proactivo

La proactividad en un individuo denota la conciencia plena de sus decisiones y el control que tiene sobre sus acciones, se basa en el autoconocimiento. Tener capacidad proactiva implica el análisis personal en cuanto a nuestras fortalezas, oportunidades y limitaciones. Sin embargo, una persona proactiva genera confianza en su entorno en sí misma, creatividad y revela positivismo a quienes la rodean (Fischer y Aguilar, 2021).

Compromiso

Una persona comprometida es aquella que cumple con sus obligaciones de forma óptima, ya sea consigo misma o con otros. A lo largo de la historia, se ha descubierto que la capacidad de compromiso de un individuo con el entorno que le rodea está relacionada con la evolución constante de la sociedad (León, 2022).

Por lo tanto, la transformación social tiene lugar siempre y cuando se adquieran habilidades para tomar decisiones cada vez más relevantes, es importante reconocer que las acciones individuales dejan de afectar únicamente a la persona y comienzan a involucrar a toda la colectividad. De hecho, una forma de estimar el grado de madurez es observando y analizando el nivel de compromiso con las responsabilidades personales, familiares, sociales y laborales.

Responsabilidad

Una persona responsable posee la capacidad de admitir las repercusiones de cada decisión, acción, elección o expresión. La responsabilidad tiene que ver con factores internos del individuo más no con los elementos externos (Bourbeau, 2025).

No obstante, el individuo como tal no tiene el control absoluto de lo que sucede en el entorno que se desenvuelve, por ejemplo, accidentes, eventos catastróficos, entre otros, pero si tiene la responsabilidad de actuar adecuadamente frente a tales situaciones. Existe una distinción importante entre el evento en sí y nuestra reacción. En última instancia, todo lo que ocurre en nuestra vida nos impulsa a asumir la responsabilidad de ella, es decir, a hacernos cargo de nuestras propias decisiones.

Origen de la Cultura Accountability

En la construcción de una nueva perspectiva con respecto a la gestión pública ha surgido la necesidad de aplicar métodos orientados a fomentar conceptos como gobernabilidad, rendición de cuentas (la denominada accountability), transparencia y la ética en la administración pública.

Estos factores propician el surgimiento de la Cultura Accountability, misma que se fundamenta en un liderazgo democrático y en la toma de conciencia de todas las responsabilidades hacia la sociedad, las cuales pueden traducirse como actividades de transparencia en la gestión pública.

La cultura accountability se compone de dos principios tanto políticos como normativos: answerability (el poder y deber legítimo de responder ante el pueblo) y enforcement (capacidad de sancionar en casos de corrupción o uso ilícito de la responsabilidad).

Por otro lado, la transparencia hace referencia, en sus inicios, a una cualidad ética e intelectual. Sin embargo, en las organizaciones públicas tiene el objetivo de describir un modelo administrativo estructurado que permita instaurar procesos abiertos y espontáneos con la finalidad de comunicar de forma comprensible a la comunidad sobre la ejecución de proyectos y programas de interés público (Buxarrais et al., 2004).

Esta nueva perspectiva de administración abierta cimentada en la transparencia concede superar una cultura gubernamental egoísta que centra el poder en los líderes y en sus convicciones personales, aparentando una bondad inexistente. En estos modelos administrativos se limita la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

En ese sentido, se puede afirmar que la transparencia implica la obligación de rendir cuentas acerca de nuestro accionar y solicitar a los líderes, autoridades y gobernantes rendir cuentas de su actuar, ya sea, positivo o negativo; basándose en el cumplimiento de la responsabilidad de sus funciones y poder.

Por consiguiente, una organización considerada transparente se opone y rechaza cualquier actividad que se ejecute en secreto por parte de los funcionarios, ya sea directa o indirecta, sin importar que se respalden en normativas legales para evadir brindar información a la comunidad.

Tipos

Accountability horizontal

Es la existencia de organismos gubernamentales con autoridad legítima, con capacidad operativa y autonomía, que pueden iniciar acciones de control que van desde una supervisión continua y permanente hasta la aplicación de sanciones tanto penales como judiciales-políticas, frente a actos ilegales o presuntamente irregulares por parte de otras instituciones del Estado. Es decir, este mecanismo de rendición de cuentas implica la vigilancia mutua entre los órganos estatales, agencias, instituciones y organizaciones, por ende, mantienen independencia y un mismo nivel de jerarquía.

Por supuesto, todos los poderes del Estado ecuatoriano (Poder Ejecutivo, Judicial y Electoral, Legislativo, Transparencia y Control Social) están obligados a cumplir sus funciones y a rendir cuentas entre sí y frente a otras instituciones autónomas con la finalidad de controlar su comportamiento.

Según Volcansek (1993) el poder Judicial interviene en los procesos de accountability institucional (interacciones entre el poder legislativo y ejecutivo) y se encarga de la revisión constitucional de la normativa y en la legitimización de las actividades administrativas, enfocándose en la defensa y garantía de los derechos individuales.

De la accountability institucional emerge la accountability burocrática, la cual se centra en dos elementos. Por un lado, asume la designación de cargos altos de la administración pública que permite identificar el nivel de burocracia que es ocupado por los funcionarios públicos. Por otro lado, la existencia de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

Accountability vertical

La accountability vertical hace referencia al control que ejerce la sociedad hacia el Estado, misma facultad que obtiene en un sistema democrático a través del voto u otros mecanismos democráticos de elección. Los funcionarios deben explicar e informar sus decisiones, y también cabe la posibilidad de que sean castigados por conductas incorrectas (Haydee, 2010).

La accountability vertical puede estar subdividida en social y electoral. La primera conlleva el control de las autoridades políticas por parte de las asociaciones, movimientos de participación ciudadana, redes de comunicación y a la sociedad civil para difundir información y promover la transparencia y rendición de cuentas efectivas. Por otro lado, la accountability electoral radica en supervisar cualquier acción democrática por parte de la ciudadanía, este mecanismo faculta a los ciudadanos de premiar o castigar a los gobernantes mediante el voto, de este modo las autoridades y representantes gubernamentales tienen la obligación de rendir cuentas sobre su actuar y los resultados obtenidos en su gestión para ratificar sus cargos o elegir a otras autoridades, gobernantes o funcionarios públicos.

Ámbitos

Accountability pública

La accountability en organizaciones o instituciones públicas no solo implica la elección democrática de los gobernantes y funcionarios, sino que exige una apertura informativa, calidad en los datos y resultados entregados, y una cultura política que favorezca a la participación activa de la ciudadanía y facilite la supervisión de otras entidades adoptando nuevas formas de autorrestricción.

En la línea de la búsqueda del bienestar, la rendición de cuentas se torna aún más compleja debido a la diversidad de actores involucrados en la prestación de servicios y en el área financiera o presupuestaria. Además, la creciente demanda de la participación del sector privado en las decisiones de gestión pública sin un debido escrutinio provoca la evasión de la responsabilidad. A esto se le considera un desafío significativo que limita la garantía de rendición de cuentas y transparencia efectiva.

Accountability de instituciones internacionales

Sin importar que las instituciones internacionales ejerzan poder global tienen la obligación de rendir cuentas a los gobiernos que las patrocinan y a la comunidad financiera, de esta forma, se genera tensiones entre los requerimientos de los inversores y las necesidades de los usuarios, como es el caso de los Programas de Ajuste estructural.

Las organizaciones como el Banco Mundial dependen de los inversores mayoristas, pero también tienen una obligación informal con los actores en un sentido más amplio, inclusive con la sociedad en general, así promueve mayor colaboración y transparencia.

Accountability de las ONGs

A comparación de las organizaciones estatales, la rendición de cuentas en las organizaciones no gubernamentales es más difusa, pues se presenta la incertidumbre sobre a quién presentar realmente los resultados y la dinámica de gestión: a las juntas directivas, a las organizaciones públicas donantes, a la comunidad, al personal directivo, a los socios o a los beneficiarios.

Esta carencia en la comprensibilidad puede favorecer que algunas instituciones privadas actúen con intereses egocéntricos, e inicien a depender únicamente de la financiación internacional, lo que afecta directamente a la comunidad porque se desvincula de sus bases

de apoyo tradicionales. La disimilitud entre los objetivos de los socios y los usuarios locales o globales imposibilita aún más la accountability de la institución.

No obstante, se espera que las ONG 's se conduzcan de manera efectiva y ética son más propensas a caer en procesos de corrupción (Newell y Bellour, 2002).

Rendición de cuentas en el sector publico

La rendición de cuentas comprende la obligación y la responsabilidad de los funcionarios públicos de actuar en repuesta a sus acciones y decisiones tomadas en la administración de los recursos públicos. Dadas estas circunstancias, es indispensable que los servidores públicos asimilen la rendición de cuentas y sus debidos procesos garantizando así la democracia.

Se debe tomar en cuenta que la democracia es el poder del pueblo y la libre participación en la toma de decisiones gubernamentales. Por ende, la Cultura Accountability promueve una mejor calidad de democracia.

Según Rivera y Rodríguez (2021) el sector público debe transparentar y justificar su quehacer institucional mediante la rendición de cuentas que permita evaluar el desempeño interno, en consecuencia, se necesita implementar mecanismos observables, medibles y evaluables; y modelos que fomenten este proceso, como el Modelo COSO.

Estos procesos tienen la finalidad de combatir la corrupción y sancionar aquellas actividades irregulares cometidas en las organizaciones. Para Schedler (2008) la rendición de cuentas se conceptualiza en el término Accountability. Por Becerra y Cejudo (2011) su parte determina que la rendición de cuentas (Accountability) es el objetivo deseado mientras que los mecanismos de Accountability son los instrumentos y medios utilizados.

Realizar debidos procesos de rendición de cuentas acompañado de la transparencia contribuye a mejorar el desempeño de las organizaciones gubernamentales y de la administración pública, y por lo tanto eleva el impacto positivo del Estado, de las políticas, y de los programas y proyectos. Además, el Estado debe garantizar la ejecución de estos procesos para disminuir el riesgo de corrupción y brindar información fidedigna a la ciudadanía.

Modelo COSO

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, conocido como COSO es una organización de Estados Unidos, el objetivo de este sistema es investigar las causas del fraude en la gestión de empresas.

El modelo COSO busca la mejora de la gestión de riesgos, previene situaciones que afecten a la democracia, y establece controles internos más efectivos. Al centrarse en el control interno de la organización este proceso asegura el cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa u organización, en especial en la gestión de los informes de rendición de cuentas y el cumplimiento con la normativa a la que se rigen.

Los componentes que conforman el modelo COSO se dividen en cinco:

- **Ambiente de control:** es la base del modelo, y se encarga de la disciplina, la estructura organizacional, las políticas administrativas, la ética institucional y las relaciones laborales iniciando con la dirección y recayendo en el área operativa.

Además, influye directamente en los objetivos y en la estrategia empresarial, como un proceso integral y dinámico que va más allá de un conjunto de reglas.

- **Evaluación de riesgos:** es la evaluación de cada amenaza ya sea interna o externa a la empresa, el objetivo es hacer una prospectiva de cómo gestionar estos riesgos. Se debe considerar el nivel de impacto (alto, medio, bajo), la frecuencia y las posibles consecuencias. La finalidad que se busca es definir los riesgos más importantes y definir de qué manera evitarlos y erradicarlos. Asimismo, es importante que las estrategias tomadas sean sostenibles.

- **Actividades de control:** son procesos que permiten garantizar la implementación de medidas necesarias para que se alcancen los objetivos sin que estos sean afectados por los riesgos de la organización o empresa. Estas actividades deben ser ejecutadas por todos los miembros de la organización.

- **Información y comunicación:** el sistema de información debe ser unificado, seguro y estar a la disposición del personal. La comunicación debe ser efectiva y asegurar que la información llegue a todos los niveles de la organización.

Por otro lado, la información que sea necesaria impartir a la comunidad sobre el impacto de la gestión debe ser eficiente y oportuna.

- **Monitoreo:** los sistemas de control interno deben ser supervisado con la finalidad de detectar deficiencias y evaluar la calidad del desempeño de cada colaborador (Santos, 2025).

Entonces, este modelo es muy satisfactorio a nivel organizacional pues ayuda a entender cómo funciona la gestión de riesgos, permite fijar objetivos claros y medibles, aporta confianza de la comunidad y de los colaboradores con respecto al cumplimiento de objetivos, mejora la comunicación y las relaciones laborales, y establece mecanismos de supervisión administrativa y operativa.

Teoría de la Agencia

Este modelo propuesto por Adam Smith propone analizar las relaciones de delegación entre los altos mandos que contratan (principal) y los agentes que brindan los servicios en la organización o toman decisiones en nombre del principal. En relación con la gestión pública, los principales son los votantes o la ciudadanía que elige a los gobernantes y autoridades que ocupan cargos públicos para que tomen las medidas más adecuadas a sus intereses, por ende, los elegidos o agentes tienen la responsabilidad de responder con eficiencia y rendir cuentas de su accionar (Haydee, 2010).

Asimismo, la evaluación del desempeño se realiza a posteriori, de acuerdo con la conformidad o disconformidad con los resultados obtenidos. Así la renovación o la remoción del cargo actúa como premio o castigo del mecanismo de accountability. Por ello, la teoría propuesta por Smith supone diseñar mecanismo que permitan un mejor cumplimiento de los objetivos preestablecidos por la sociedad- Estado tomando en cuenta la necesidad de supervisar las actividades realizadas dentro de las instituciones gubernamentales por parte de los administrativos encargados, además, se enfoca en erradicar los conflictos de intereses personales que puede ocasionar el poder otorgado por la sociedad.

Cultura Organizacional y la Cultura Accountability

La cultura organizacional es el entorno social o normativo que mantiene unida a la organización o empresa, además es un sistema de valores compartidos y creencias que interactúan con la comunidad, la estructura de la organización y los sistemas de control que impactan en el comportamiento de los integrantes de la organización Yopan et al. (2020). Es

decir, la cultura organizacional se fundamenta en los valores, creencias y principios que conforman las bases del sistema gerencial de una organización y aporta identidad organizacional. Además, facilita la integración y promueve la articulación dinámica del entorno empresarial.

Por otro lado, la cultura accountability entendida como virtud hace referencia al conjunto de estándares para la evaluación de los actores públicos, en este sentido, es la cualidad positiva de las organizaciones y sus representantes para actuar responsablemente. Además, la cultura accountability es un mecanismo que regula e impone rendir cuentas de las decisiones tomadas por parte de los actores públicos. Es importante destacar que esta cultura no se enfoca en el comportamiento de los agentes públicos, sino más bien en el modo de operar los dispositivos institucionales que tiene a su cargo (Juárez et al., 2016).

En definitiva, la cultura organización es un concepto amplio mientras que la cultura accountability es un componente específico que se enfatiza en el logro de objetivos, dicho de otra manera, la cultura accountability es una manifestación de la cultura organizacional que se enfoca en la responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas.

MARCO LEGAL

Dentro de la normativa de la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR** 2008, en los siguientes artículos se establece la fundamentación legal en cuanto a rendición de cuentas.

Art. 204.- El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción. La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 208.- Serán deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, además de los previstos en la ley:

1. Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción.

2. Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social.....

(Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

Por otro lado, en la **LEY ORGÁNICA DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**, se establece que:

Art. 1.- Objeto y ámbito.- La presente Ley Orgánica tiene por objeto regular la organización, funcionamiento y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, de acuerdo con la Constitución de la República y la ley. El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promueve e incentiva el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana; impulsa y establece los mecanismos de control social; y la designación de las autoridades que le corresponde de acuerdo con la Constitución y la ley.

Art. 10.- Contenido de la rendición de cuentas.- El proceso de rendición de cuentas deberá contener al menos lo siguiente:

1. Cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos.

2. Ejecución del presupuesto institucional.

3. Cumplimiento de los objetivos y el plan estratégico de la entidad.

4. Procesos de contratación pública.

5. Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado.

6. Cumplimiento del plan de trabajo presentado ante el Consejo Nacional Electoral, en el caso de las autoridades de elección popular.
7. En el caso de las empresas públicas y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público deberán presentar balances anuales y niveles de cumplimiento de obligaciones laborales, tributarias y cumplimiento de objetivos.
8. Las demás que sean de trascendencia para el interés colectivo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018).

1.2 Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia del Trabajo Social en la cultura accountability en el área empresarial.

Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente los factores que influyen en la construcción y fortalecimiento de una cultura de accountability en el ámbito empresarial.
2. Determinar la importancia de una cultura de accountability en el bienestar de los empleados.
3. Evaluar el rol del Trabajo Social en la creación de una cultura accountability a través del sentido de pertenencia y empoderamiento.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Para esta investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando como instrumento de recolección de datos encuestas estructuradas previamente validadas. Esta elección metodológica permite garantizar la confiabilidad y objetividad de los resultados al evaluar de manera precisa las variables de estudio.

Para la variable “intervención del trabajo social” se diseñará un instrumento de autoría propia con 5 preguntas con opciones de respuesta en conformidad a la escala de Likert (**1:** muy de acuerdo, **2:** de acuerdo, **3:** indeciso, **4:** en desacuerdo, **5:** muy en desacuerdo), con la finalidad de medir la intervención del profesional en trabajo social dentro de la empresa en relación con su importancia para la creación de una cultura de accountability que fomente el desempeño y la responsabilidad de los trabajadores de la institución objetivo. Siguiendo la cronología establecida: revisión teórica, diseño preliminar, revisión y validación de expertos. Además, la evaluación de su validez de contenido, constructo y confiabilidad se lo hará mediante la aceptación de expertos.

2.2 Métodos

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, que como lo refiere Hernández – Sampieri y Mendoza (2020), “pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos (variables), esto significa que la meta principal es la prueba de hipótesis y la formulación y demostración de teorías” p. (7). Los resultados que obtienen serán interpretados en base a las hipótesis planteadas.

Para el Pelekais (2000) propósito del método cuantitativo es “explicar y predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos. Además, es Estructurado, inflexible, específico en detalles en el desarrollo del estudio. Involucra intervención, manipulación y control. Puede ser descriptiva, correlacional, causal-comparativa y experimental” (p.349).

Modalidades de investigación

Investigación bibliográfica

La indagación bibliográfica se sistematiza, descubre y brinda conocimientos para contestar preguntas que dieron origen a las interrogantes de investigación. Una de las ventajas más relevantes es que esta modalidad no tiene límites para la recolección de datos por lo que los resultados pueden ser obtenidos de fuentes primarias o secundarias (Méndez, 2008).

Investigación de campo

Esta modalidad se trata de la recopilación de datos del contexto investigado o la realidad de los hechos de la comunidad, sin manipular la información, se debe tener en cuenta que esta indagación se emplea datos secundarios como son las bibliográficas, sin embargo, los datos primarios recolectados en el campo son esenciales para el cumplimiento de los objetivos (García, 2006).

Niveles de investigación

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria es aquella que se realiza sobre un tema desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados requieren de una comprensión inicial del fenómeno. Su finalidad es explorar y obtener información preliminar o general de la situación indagada, así como obtener factores o elementos, y generar hipótesis (Ramos, 2020).

Es decir, este nivel de investigación se basa en sondear datos, estadísticas, y antecedentes acerca de un tema relativamente nuevo o poco examinado por la población lo que beneficia a estudios futuros y más precisos.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene por objeto reflejar las características observables y generales con vistas a clasificarlas, establecer relaciones entre variables, etc. Su finalidad es exponer las características de los fenómenos. Tiene carácter diagnóstico cuando se propone establecer relaciones causales entre ellos. (Ortiz Ocaña, 2015, p.36)

Los autores Campos y Covarrubias (2010) refieren que, la investigación descriptiva “va más allá de la simple exploración, ya que su objetivo es describir de manera cualitativa y cuantitativa los hechos” (p.41).

Investigación correlacional

Según Hernández – Sampieri y Mendoza (2020) menciona que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.109).

Los estudios correlacionales se usan para conocer cómo se pueden comportar una variable sobre otra. Las correlaciones pueden resultar siendo positivas o llamadas también proporcionales, o negativas consideradas inversamente proporcionales. (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2020, p.110)

Métodos

La investigación al tener un enfoque cuantitativo se utilizará el método deductivo, el mismo que es definido como un proceso lógico mediante el cual se infieren conclusiones a partir de algunas premisas. Es estrictamente un método de demostración porque se parte de una afirmación considerada verdadera. Luego, se observan casos particulares que permiten ratificar la verdad de la premisa inicial y la conclusión consiste en la afirmación (corroboración) o negación (refutación) de la verdad de la premisa a partir de esa confrontación con los datos empíricos. (Pérez et al.,2020, p.20).

También se utilizará el método Analítico – Sintético, según Rodríguez y Pérez (2017) refieren que, este método determina dos procesos que operan conjuntamente, el análisis (proceso lógico que permite descomponer un todo en sus partes) y la síntesis.

A su vez, se complementará con el método Hipotético-deductivo, según Cruz (2019) es la estrategia investigativa que es utilizada en las ciencias, específicamente en aquellas que busca establecer las causas entre fenómenos o temas de estudio. Su característica principal es el rigor y la capacidad para generar conocimiento verídico y objetivo.

El método histórico-crítico según Vega y Trujillo (2020) es una herramienta indispensable para la reconstrucción del pasado de manera objetiva y clara. Mediante el análisis de fuentes

primarias y secundarias, los investigadores buscan desenterrar la veracidad de la historia. Esta técnica al contrastar gran variedad de fuentes y contextualizar la realidad permite ir más allá de las interpretaciones superficiales, por ende, se evita recaer en ideas subjetivas y especulaciones sin fundamentos construyendo así un conocimiento histórico más sólido y confiable.

Para Mendoza y Garza (2018) el método de medición es un elemento crucial en toda investigación científica. La aplicación correcta de este enfoque se centra en la obtención de resultados confiables y fidedignos, cuando se presentan errores en la medición puede resultar en una baja calidad de los datos, por consiguiente, las conclusiones del trabajo de investigación serán deficientes. Por lo tanto, la consolidación de instrumentos de medición exactos y pertinentes es una labor fundamental para cualquier estudio académico.

Población

Según Hernández (2012) menciona que la población es “un conjunto de elementos que tengan una o más propiedades en común definidas por el investigador y que puede ser desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos” (p.59).

Para la presente investigación se determinó a los funcionarios públicos del área administrativa del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua, mismos que forman parte de las distintas unidades de la organización: Departamento Financiero, Departamento de Talento Humano, Departamento de Planificación, Departamento Jurídico y Dirección.

Muestra

La muestra es considerada como un subconjunto específico o un grupo respectivamente pequeño de estudio, mismo que se deriva de la población en general, se realiza con el objetivo de recopilar datos sobre sus características en concreto (Hernández, 2012).

En el estudio se identificó a 27 miembros que tienen diferentes cargos administrativos del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua, mismos que han formado parte de la investigación realizada.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

P1. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Tabla 1.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	4	15,4%
Superior	8	30,8%
Postgrado	14	53,8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 1.

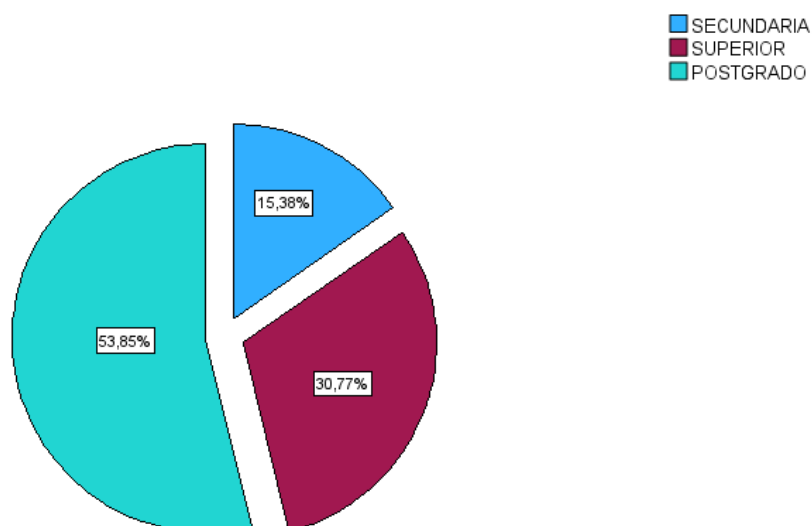


Ilustración 1. Grado de instrucción

Análisis e interpretación de datos

En cuanto al grado de instrucción de los encuestados, el 53,8% posee un nivel de postgrado, el 30,8% cuenta con un grado superior en formación profesional y, por último, solo el 15,4% del personal administrativo tiene una formación secundaria.

Se denota que la formación de cuarto nivel predomina entre los funcionarios del Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), lo que sugiere una tendencia hacia la especialización y con altos niveles de conocimiento para ocupar cargos públicos. Además, un número considerable de colaboradores tienen una formación tercer nivel. Sin embargo, persiste un grupo reducido de servidores públicos con formación de segundo nivel, lo que podría evidenciar la carencia en el fortalecimiento de oportunidades de desarrollo profesional.

P2. ¿En qué área laboral desempeña sus funciones?

Tabla 2.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Dirección	5	18,5%
Departamento de Planificación	6	22,2%
Departamento Jurídico	4	14,8%
Departamento de Talento Humano	6	22,2%
Departamento Financiero	6	22,2%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 2.

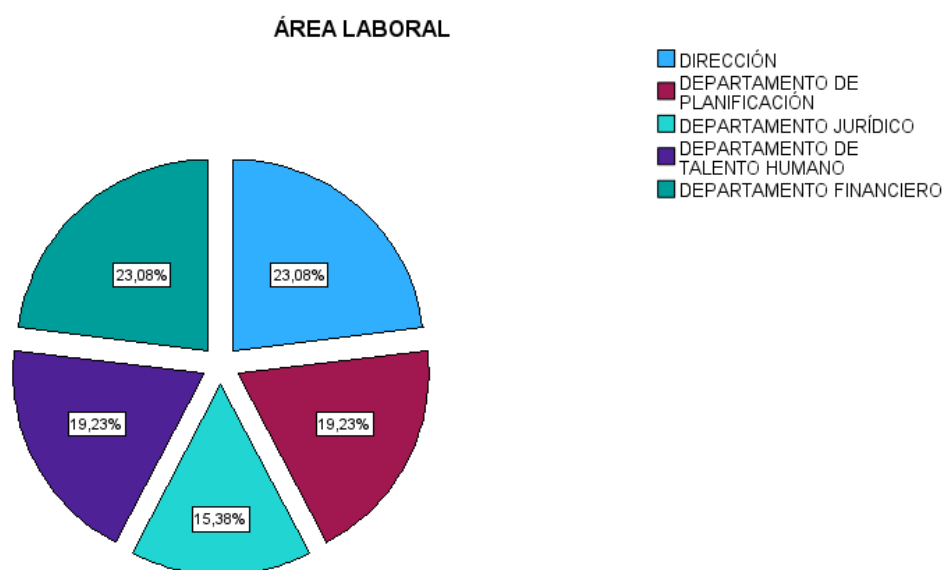


Ilustración 2. Departamentos

Análisis e interpretación de datos

Respecto al área laboral en la que cada servidor público desempeña sus funciones, se obtuvo que el 22,2 % pertenecen el Departamento de Planificación, así mismo otro 22,2% al Departamento de Talento Humano, y el mismo porcentaje forma parte del Departamento Financiero. Por su parte, el 18,5% de los colaboradores laboran en la Dirección, mientras que el 14,8% restante se encuentra en el Departamento Jurídico.

La distribución del personal administrativo del Ministerio revela una estructura organizativa equilibrada en áreas como Planificación, Financiero y de Talento humano, por consiguiente, se identifica un enfoque administrativo integral. No obstante, el menor índice centrado en la Dirección y en el Departamento Jurídico podría indicar una concentración de las funciones en pocos colaboradores lo que plantea desafíos en la toma de decisiones y supervisión legal de las actividades.

P3. ¿Qué tiempo ha desempeñado sus funciones en el ministerio?

Tabla 3. *Tiempo de antigüedad laboral.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	2	7,4%

1-3 años	5	18,5%
4-6 años	7	25,9%
Más de 6 años	13	48,1%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 3.

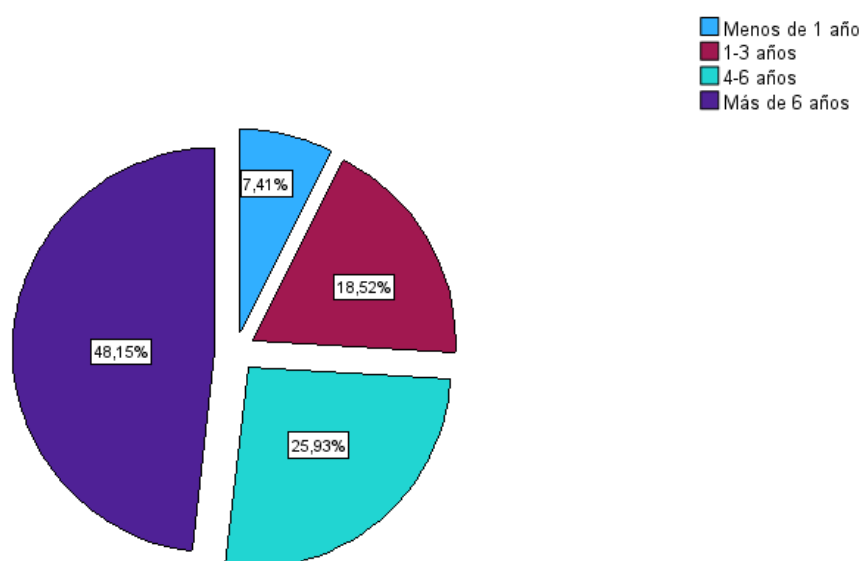


Ilustración 3. Antigüedad laboral

Análisis e interpretación de datos

De acuerdo con el tiempo de servicio de los colaboradores en la institución, se observa que el 48,1 % de los encuestados cuenta con más de seis años de antigüedad. El 25,9% tiene de entre 4 y 6 años de experiencia, el 18,5% ha laborado de 1-3 años, y el 7,4% posee menos de un año en la organización.

La elevada antigüedad laboral de la mayoría de los servidores públicos sugiere una fortaleza para consolidar a la organización, al aportar experiencia y conocimiento de las dinámicas internas. Además, el tiempo de permanencia de los colaboradores puede favorecer el desarrollo del sentido de pertenencia y relaciones laborales sólidas. Sin embargo, la reducida contratación de personal nuevo podría limitar significativamente la innovación y adaptación al cambio.

P4. ¿Considera usted que un profesional en trabajo social contribuye al fortalecimiento del sentido de pertenencia en el ambiente laboral?

Tabla 4.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	3,7%
De acuerdo	7	25,9%
Totalmente de acuerdo	19	70,4%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 4.

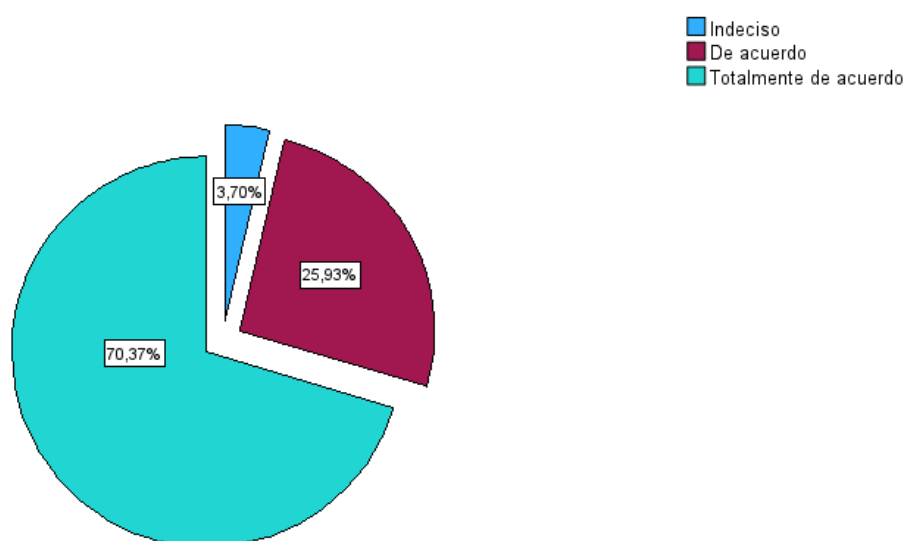


Ilustración 4. Interrogante 4

Análisis e interpretación de datos

Del total de encuestados, el 70,4% se manifestó totalmente de acuerdo en que un profesional en trabajo social contribuye al fortalecimiento del sentido de pertenencia en el ambiente laboral; el 25, 9% menciona estar de acuerdo, y tan solo el 3,7% escoge la opción de indeciso en cuanto a la interrogante planteada.

Con relación a los porcentajes obtenidos se determina que la mayoría de los funcionarios públicos admiten que el trabajador social es clave para fortalecer el sentido de pertenencia en

su ambiente laboral. Como menciona (Dávila & Jiménez, 2014) el sentido de pertenencia es el indicador más importante para que los empleados desempeñen sus funciones efectivamente en cargos de directivos. Cabe mencionar que solo una minoría se presenta indeciso en cuanto a esta afirmación, posiblemente por desconocimiento u otros factores.

P5. ¿Considera que las acciones de un trabajador social favorecen el desarrollo de una cultura de responsabilidad y ética?

Tabla 5.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	11,1%
De acuerdo	5	18,5%
Totalmente de acuerdo	19	70,4%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 5.

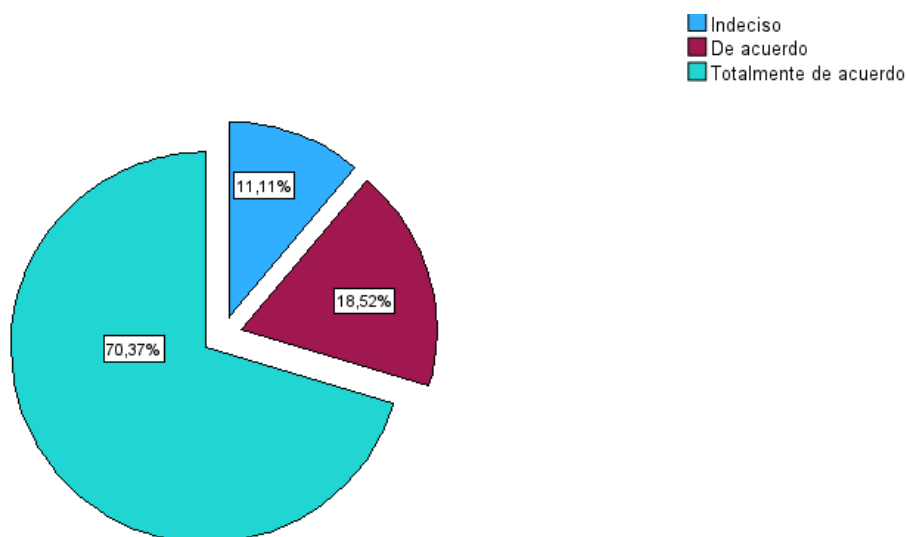


Ilustración 5. Interrogante 5

Análisis e interpretación de datos

En la presente pregunta se pretende conocer la percepción de los encuestados acerca del accionar del trabajador social en el desarrollo de una cultura de responsabilidad y ética. Los

resultados muestran que el 70,4% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 18,5 % menciona estar de acuerdo y un 11, 1% han escogido la opción de indeciso en cuanto a la interrogante propuesta.

El trabajo social es una profesión caracterizada por su capacidad de transformar una realidad social, por consiguiente, está dotado de habilidades que le permiten implementar procesos, mecanismos y estrategias en sus áreas de intervención como es el caso del trabajo social empresarial. Y de conformidad con la opción de la mayoría de los funcionarios públicos encuestados en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua, las acciones direccionadas por el trabajador social son indispensables para establecer una cultura basada en la responsabilidad y ética.

Sin embargo, un pequeño porcentaje se muestra perplejo ante dicha afirmación, esto puede llevarnos a pensar que existe una barrera que impide la comprensión plena del actuar profesional del Trabajo Social en el campo empresarial u organizativo.

P6. ¿El acompañamiento biopsicosocial promueve el empoderamiento del personal?

Tabla 6.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	7,4%
De acuerdo	8	29,6%
Totalmente de acuerdo	17	63,0%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 6.

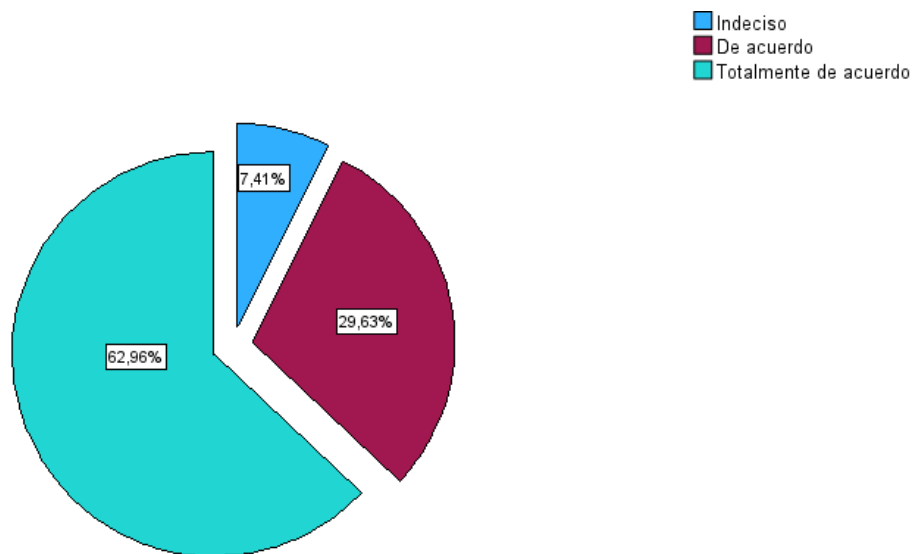


Ilustración 6 Interrogante 6

Análisis e interpretación de datos

Respecto al acompañamiento biopsicosocial para la promoción del empoderamiento personal en los servidores públicos, los resultados arrojan que el 63% de los participantes concuerdan con esta afirmación, puesto que escogieron la opción de totalmente de acuerdo, el 29,6% menciona estar de acuerdo, mientras que el 7,4% se muestra indeciso.

De acuerdo con (Torres-Castaño, 2020) el acompañamiento biopsicosocial, visto desde una perspectiva de apoyo y participación activa, interviene como catalizador primordial en el empoderamiento de los usuarios, pues el objetivo de esta comitiva profesional es fortalecer las capacidades existentes y orientar al desarrollo de nuevas competencias, por ende, los individuos se dotan de aptitudes que les permiten construir y ejercer su propio poder ante cualquier adversidad.

Dando continuidad a esta idea, en los resultados obtenidos casi el total de encuestados concuerdan con que el acompañamiento biopsicosocial promueve el empoderamiento de los empleados que laboran en la organización. Además, una vez más se identifica que solo una pequeña muestra del total de participantes se encuentra dudoso, lo que puede significar una carencia de conocimiento acerca de esta competencia propia del Trabajo Social.

P7. ¿Cree usted que la intervención desde un enfoque social promueve buenas relaciones laborales y una comunicación asertiva y empática entre funcionarios?

Tabla 7.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	22,2%
Totalmente de acuerdo	21	77,8%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 7.

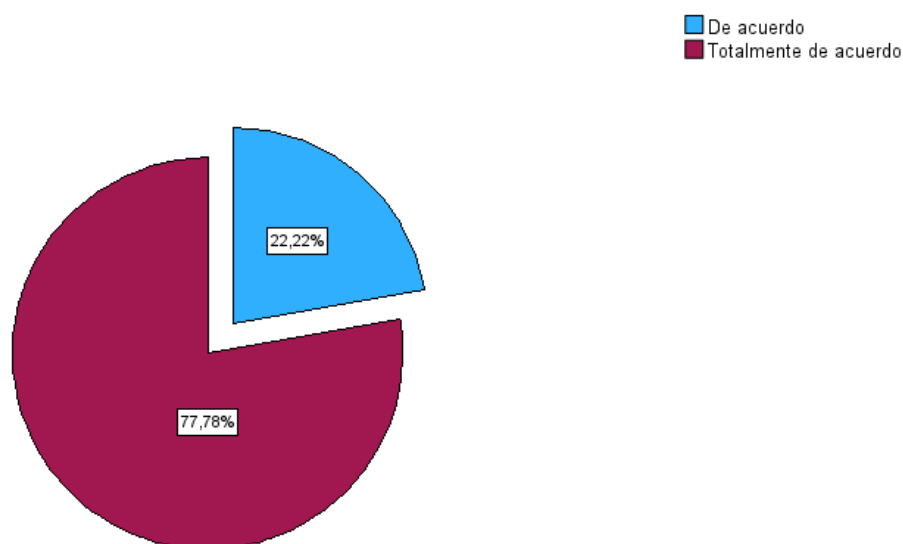


Ilustración 7 Interrogante 7

Análisis e interpretación de datos

Se determina que el 77,8% de los servidores públicos encuestados mencionan estar totalmente de acuerdo con que la intervención profesional ejercida desde un enfoque social favorece a la promoción de buenas relaciones laborales y una comunicación tanto empática como asertiva, mientras que el 22,2 % se encuentra de acuerdo.

Se deduce que todos los funcionarios del Ministerio de Transporte y Obras Públicas concuerdan con que la intervención social promueve relaciones sólidas y facilita la comunicación empática y asertiva, esto sin duda es otra competencia de los trabajadores

sociales; puesto que su proxis fomenta la interacción humana y el respeto mutuo dentro de los contextos laborales. Así mismo, tienen la capacidad de comprender las emociones de los colaboradores sin importar jerarquía contribuyendo a la resolución de conflictos.

P8. ¿Los programas de bienestar laboral que puede implementar el Trabajo Social inciden positivamente en el desempeño laboral y direccionar a una mayor productividad?

Tabla 8.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	3,7%
De acuerdo	13	48,1%
Totalmente de acuerdo	13	48,1%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 8.

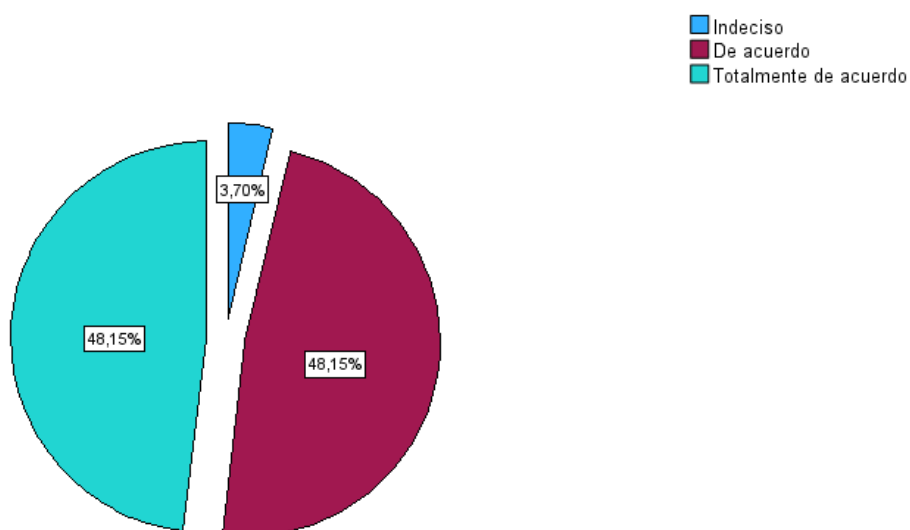


Ilustración 8 Interrogante 8

Análisis e interpretación de datos

En cuanto a la interrogante que plantea que los programas de bienestar laboral implementados por el trabajador social tienen incidencia positiva en el desempeño laboral y direccionar a una mayor productividad, el 48,1% afirma estar totalmente de acuerdo; otro 48,1% menciona estar de acuerdo; mientras que el 3,7% evidencia estar indeciso.

La mayoría de los encuestados indicó que los programas enfocados en el bienestar laboral inciden de forma positiva en el desempeño de las funciones laborales de cada cargo, lo que consecuentemente genera mayor productividad, estos procesos facilitan la implementación de espacios laborales satisfactorios que promueven el bienestar físico y mental de cada empleado, a través de la motivación y compromiso. De acuerdo con (Sánchez & Reina-Barreto, 2024) el bienestar laboral es fundamental para crear entornos laborales adecuados que favorezcan al desarrollo eficiente del trabajo diario, lo que a su vez influye en la satisfacción laboral y, por ende, en la competitividad y productividad de la empresa. Esto implica fomentar la comunicación, reconocimiento, la responsabilidad compartida en las tareas y eliminar factores de estrés laboral.

P9. ¿Considera que la intervención del Trabajo Social promueve la participación activa del personal en procesos enfocados al bienestar de los colaboradores?

Tabla 9.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	16	59,3%
Totalmente de acuerdo	11	40,7%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 9.

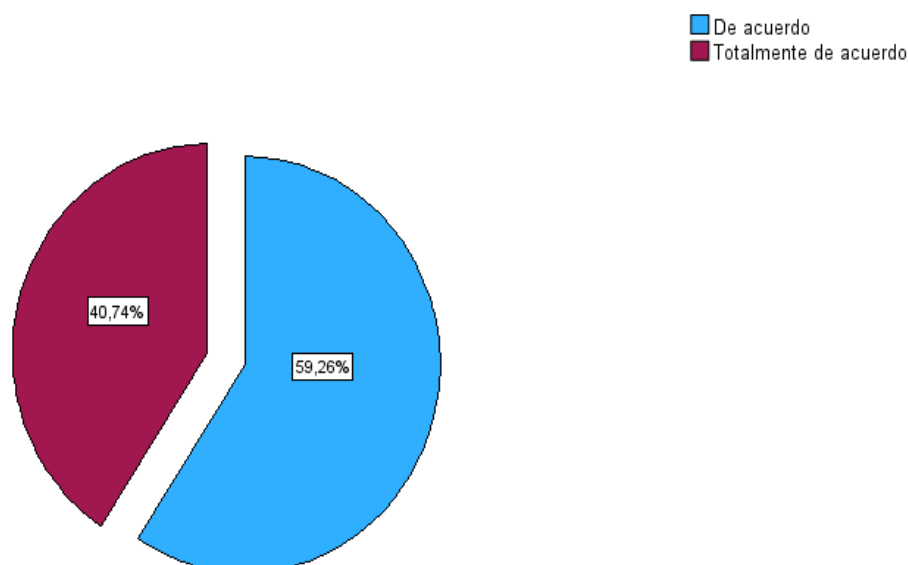


Ilustración 9 Interrogante 9

Análisis e interpretación de datos

De conformidad con los resultados evidenciados en la tabla de frecuencia; el 40,7% del personal administrativo indica estar totalmente de acuerdo con que la intervención del trabajador social promueve la participación activa del personal en procesos direccionados al bienestar laboral mientras que el 59,3% está de acuerdo con la propuesta. No se registra porcentajes que indiquen estar en desacuerdo con la presente pregunta.

El trabajador social impulsa la participación activa de los colaboradores de una organización al estar vinculado directamente con el personal e implementar estrategias de empoderamiento individual y grupal, de igual forma mejora el trabajo en equipo y cohesión social. El profesional al conseguir la predisposición de los trabajadores para formar parte activa en los programas o proyectos de la organización, puede beneficiarse en diferentes áreas de su vida, por ende, elevar su satisfacción laboral y armonía, logrando percibir bienestar en su lugar de trabajo.

P10. ¿Considera importante que se realicen diagnósticos sociales para identificar áreas de mejora en la dinámica interna de la organización?

Tabla 10.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	3,7%
De acuerdo	6	22,2%
Totalmente de acuerdo	20	74,1%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 10.

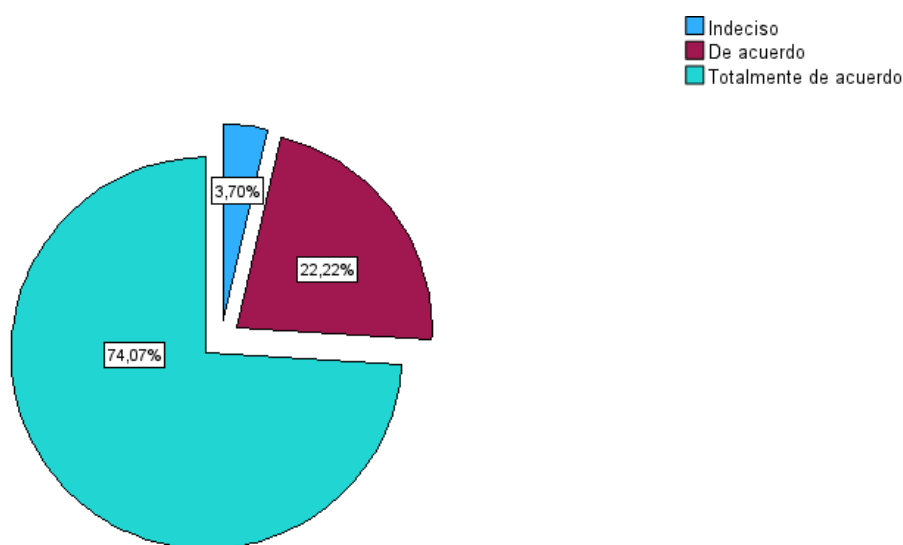


Ilustración 10 Interrogante 10

Análisis e interpretación de datos

En relación con la importancia de realizar diagnósticos sociales para identificar áreas de mejora en la dinámica interna de la organización se ha obtenido que el 74,1% de los colaboradores del ministerio están totalmente de acuerdo, mientras que el 22,2% se muestra de acuerdo, por otro lado, el 3,7% coincide con estar indeciso ante la cuestión.

El Trabajo Social es una profesión cimentada en una metodología, en donde el diagnóstico social es fundamental en cada intervención. Para (Bustinza & Lacuta, 2023) el observar, analizar, estudiar, indagar y recopilar información fidedigna es indispensable en el abordaje social. Por otro lado, el profesional debe tener la capacidad de comprender al usuario y su contexto para percibir e identificar la situación problemática, además se encarga de analizar los medios óptimos para movilizar recursos necesarios para la solución de conflictos, de esta manera, se empodera a los usuarios alcanzando su autosostenibilidad.

Los resultados de la gráfica correspondiente a la interrogante diez fundamentan lo dicho por el autor, pues la mayoría de los encuestados demuestran estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con la importancia del diagnóstico social para identificar áreas de mejora en el ambiente labora. Y solo un bajo índice afirma estar indeciso ante la propuesta.

P11. ¿En qué medida está de acuerdo con que la organización implementa iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa interna (como desarrollo profesional, conciliación laboral-personal y promoción de la salud) que contribuyen al bienestar de los empleados y demuestran su "accountability" hacia los colaboradores?

Tabla 11.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	40,7%
Indeciso	13	48,1%
De acuerdo	2	7,4%
Totalmente de acuerdo	1	3,7%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 11.

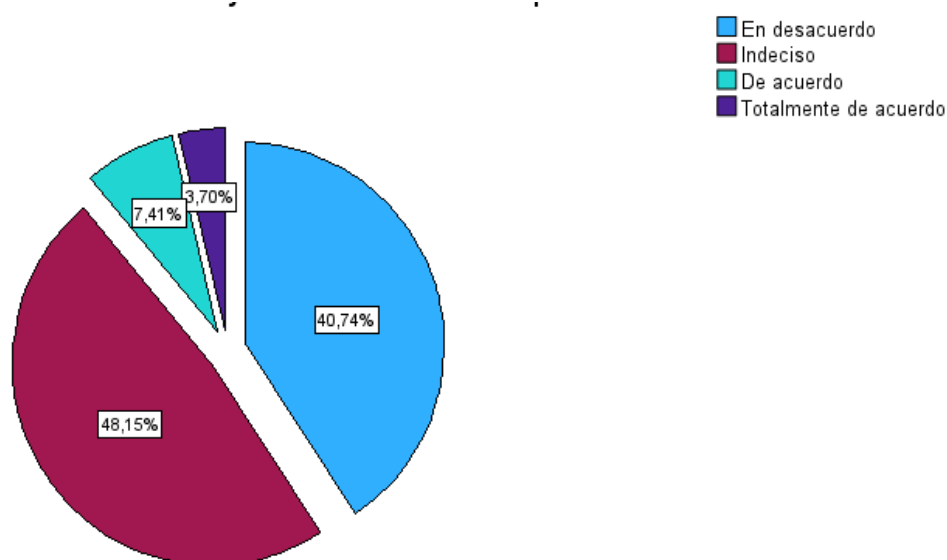


Ilustración 11 Interrogante 11

Análisis e interpretación de datos

La interrogante tiene la finalidad de conocer si en la organización se implementan iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa interna (como desarrollo profesional, conciliación laboral-personal y promoción de la salud) que contribuyan al bienestar de los empleados y demuestran su "accountability" hacia los colaboradores. Los datos denotan que el 40,7% de la población encuestada menciona estar en desacuerdo; el 48,1% está indeciso; el 7,4% de acuerdo y el 3,7% está de acuerdo.

Los resultados indican que la mayoría de los servidores públicos encuestados tienen una percepción negativa neutral acerca de la implementación de iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa interna en la organización, lo que sugiere una carencia de conocimiento sobre "accountability" hacia los colaboradores. Además, cabe recalcar que la RSCI es importante al ser clave en el fortalecimiento del bienestar de los empleados, en áreas como el desarrollo profesional, la conciliación tanto laboral como personal, y la promoción de la salud ocupacional.

Fundamentando esta idea, (Martín, 2019) menciona que en la actualidad las persona se visualizan como fuente más importante de ventaja competitiva entre las empresas u organizaciones, por ello, la Responsabilidad Social Empresarial Interna se centra en potenciar a los colaboradores actuales y a los futuros también. Esta iniciativa es considera como una inversión necesaria para el futuro de la empresa, debido a que con una adecuada gestión de Talento Humano se logra mejorar el clima organizacional, elevar los niveles de compromiso e inclusión de los trabajadores, fomentar la creatividad, participación e innovación en un ambiente agradable.

P12. En la institución, ¿considera que se implementan procesos de auditoría social que propicien el impacto positivo hacia sus empleados y la comunidad?

Tabla 12.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	33,3%
En desacuerdo	14	51,9%
Indeciso	4	14,8%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 12.

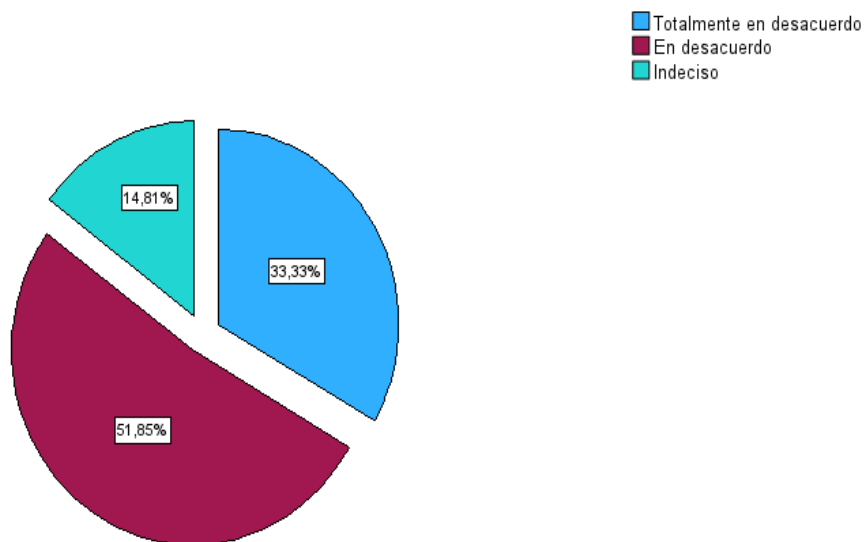


Ilustración 12 Interrogante 12

Análisis e interpretación de datos

El 51,9% de los encuestados mencionan estar en desacuerdo a la pregunta que pretende conocer la opinión de los funcionarios públicos acerca de si consideran que en la organización se implementan procesos de auditoría social que propicien el impacto positivo hacia sus empleados y la comunidad, el 33,3% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 14,8% infieren inseguridad.

De los resultados obtenidos se determina que en la organización no existen procesos de auditoría social que permitan generar un impacto positivo a nivel laboral y comunitario, debido a que la mayoría de los encuestados consideran que NO se implementan prácticas sociales ni éticas para evaluar el desempeño de las funciones, manejo adecuado de la transparencia, las relaciones laborales, la responsabilidad con la sociedad y comunidad, por ende, no existe ningún protocolo que regule el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

P13. ¿En su lugar de trabajo se promueve la transparencia en cuanto a las actividades y funciones encomendadas?

Tabla 13.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7,4%
En desacuerdo	4	14,8%
Indeciso	17	63,0%
De acuerdo	4	14,8%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 13.

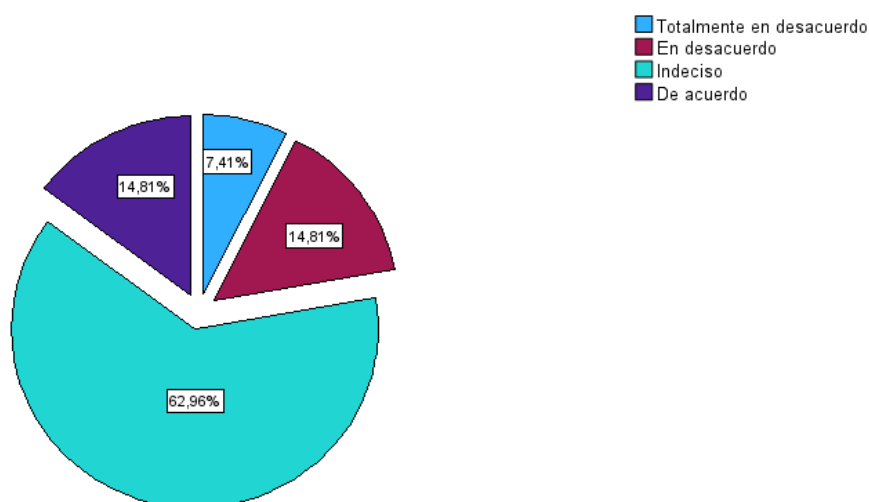


Ilustración 13 Interrogante 13

Análisis e interpretación de datos

El 63% de los participantes respondió estar indeciso a la pregunta que cuestiona sobre la promoción de la transparencia en las actividades y funciones encomendadas a cada cargo administrativo; el 14,8% manifestó estar en desacuerdo; otro 14,8% afirmó estar de acuerdo con que si se promueve la transparencia en su lugar de trabajo; por su parte, el 7,4% mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Más de la mitad de los servidores públicos no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante presentada, lo que indica incapacidad para identificar procesos y actividades basadas en la transparencia, por tanto, no existen lineamientos suficientemente viables que permitan a los colaboradores emitir un juicio de valor conciso. Otra parte

importante de los funcionarios respondieron que no se promueve la transparencia en las actividades que se llevan a cabo en la institución. No obstante, un pequeño porcentaje considera que si se realizan prácticas éticas.

Para (Mezones, 2006) la transparencia en las funciones laborales puede limitar la corrupción y disminuir los abusos de poder, es decir, se inhibe la autoconcesión de privilegios que buscan únicamente el beneficio individual. Además, el servidor público desde una visión prospectiva debe tener pleno conocimiento de los efectos de su accionar en la administración pública, debido a que repercuten significativamente en la sociedad, en las políticas públicas y en el bienestar común. El libre ejercicio de funciones públicas de alto cargo impone derechos, obligaciones, y responsabilidades que el profesional o trabajador debe aceptar y reconocer, desde la responsabilidad moral hasta la administrativa o penal de conformidad con las leyes vigentes.

P14. ¿Se siente comprometido con el cumplimiento de las metas institucionales?

Tabla 14.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,7%
En desacuerdo	1	3,7%
Indeciso	4	14,8%
De acuerdo	10	37,0%
Totalmente de acuerdo	11	40,7%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 14.

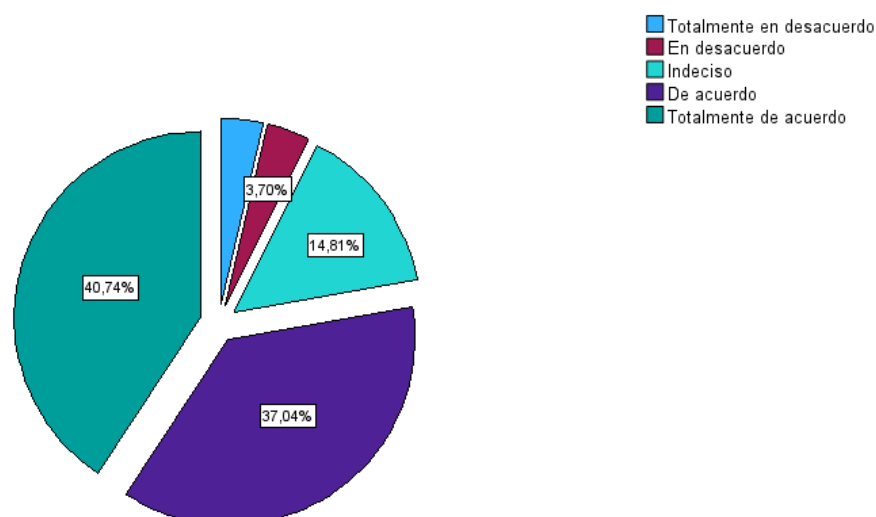


Ilustración 14 Interrogante 14

Análisis e interpretación de datos

De conformidad con los resultados el 40,7% indica estar totalmente de acuerdo en cuanto a su compromiso con el cumplimiento de las metas institucionales; el 37% también concuerda tener compromiso institucional; mientras que el 24,82% muestra perplejidad; por otro lado, el 3.7% respondió estar en desacuerdo.

La mayor parte de funcionarios que laboran en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas indican sentirse comprometidos con las metas de la institución, lo que refleja una oportunidad que favorezca a una cultura organizacional saludable, empoderamiento de los colaboradores, bienestar ocupacional y el desempeño eficiente de las actividades laborales.

P15. ¿Se siente identificado con la misión y valores del MTOP, y considera que su rol contribuye significativamente al logro de los objetivos institucionales?

Tabla 15.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	4	14,8%
De acuerdo	12	44,4%
Totalmente de acuerdo	11	40,7%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 15.

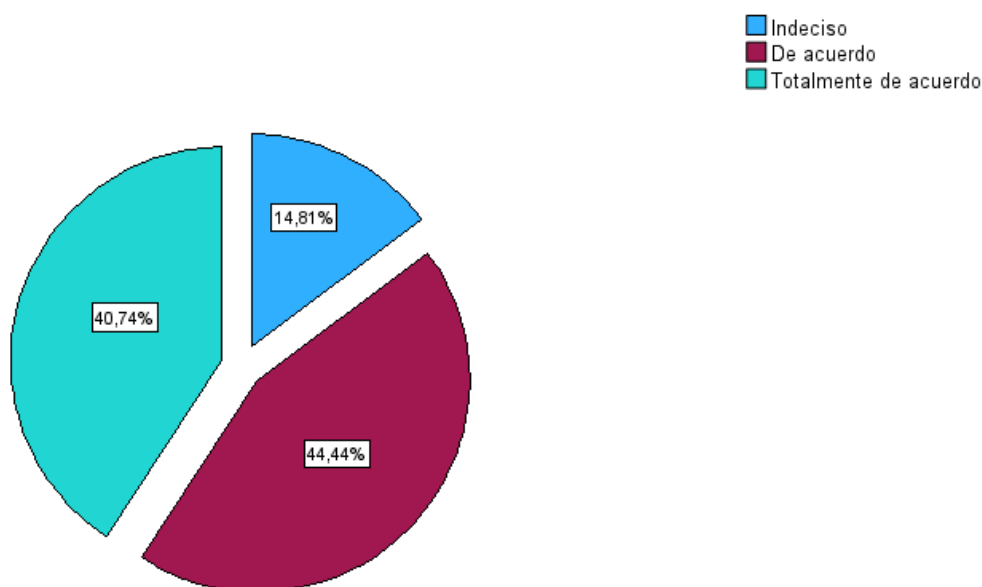


Ilustración 15 Interrogante 15

Análisis e interpretación de datos

Los resultados de la presente interrogante demuestran que el 44,4% afirma sentirse totalmente identificado con la misión y visión de la organización y consideran que el rol que cumplen aporta significativamente al logro de los objetivos institucionales; el 40,7% está de acuerdo con la afirmación; mientras que el 14,8% se siente indeciso.

Casi toda la población encuestada manifiesta estar identificada con la misión y visión del MTOP, así también reconocen que su rol es importante en el logro de objetivos organizacionales, esto nos indica que en la organización hay un nivel considerablemente bueno de sentido de pertenencia entre sus colaboradores. Sin embargo, un fragmento está neutral, es decir, se debe implementar prácticas para fortalecer el sentido de pertenencia.

P16. ¿Considera que tanto usted como sus compañeros tienen claridad sobre sus funciones y responsabilidades?

Tabla 16.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	7,4%
De acuerdo	13	48,1%
Totalmente de acuerdo	12	44,4%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 16.

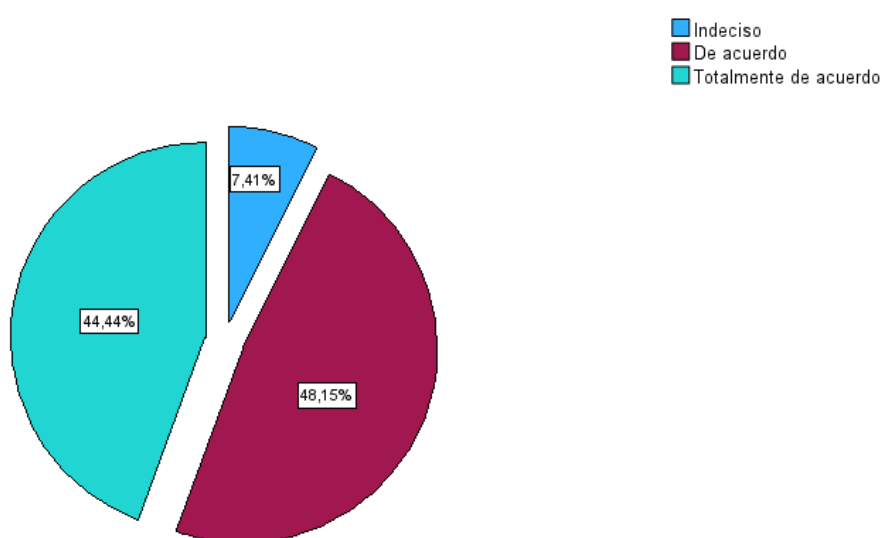


Ilustración 16 Interrogante 16

Análisis e interpretación de datos

Los resultados reflejan que el 48,1% tiene claridad acerca las funciones y responsabilidades que deben desempeñar en el MTOP; el 44,4% responde estar de acuerdo con la propuesta, mientras que el 7,4% se muestra indeciso.

Casi el total de los encuestados han referido tener claro sus funciones y responsabilidades, es decir, cada funcionario conoce con plenitud sus responsabilidades y lo que se espera de sus actividades. De conformidad con (Kelly, 2023) tener claridad en las funciones beneficia a la empresa, pues disminuye la confusión y conflictos de roles, reduce la superposición o replicación de esfuerzos entre roles, promueve la colaboración y trabajo en equipo, aumenta el compromiso y satisfacción laboral, incrementa la capacidad de retención de la organización, minimiza los riesgos psicosociales, y eleva la productividad.

P17. ¿Considera importante el desarrollo del empoderamiento en toda la organización o empresa para lograr niveles elevados de responsabilidad y transparencia?

Tabla 17.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	7,4%
De acuerdo	13	48,1%
Totalmente de acuerdo	12	44,4%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 17.

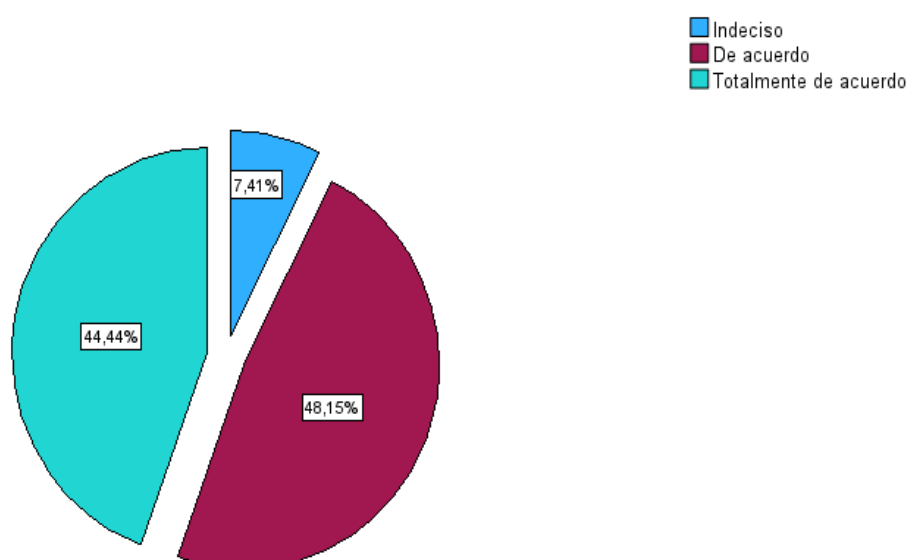


Ilustración 17 Interrogante 17

Análisis e interpretación de datos

El 48,1% de los participantes encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con que el empoderamiento es clave para lograr niveles elevados de responsabilidad y transparencia, el 44,4% menciona estar de acuerdo; mientras que solo el 7,4% se encuentra dudoso.

Según los resultados, la opinión que predomina se centra en afirmar que es importante el desarrollo del empoderamiento para direccionar a la empresa a un mayor nivel de responsabilidad y transparencia. Solo una pequeña parte está en contra de esta idea. Esto sugiere la existencia de un alto nivel de concientización acerca de la importancia y necesidad del empoderamiento para fomentar una cultura de confianza en la que los empleados se sientan valorados y con la capacidad de aportar positivamente a la toma de decisiones, esto a su vez contribuye al bienestar de personal y a la una mejor productividad.

P18. ¿Existe una supervisión adecuada para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales?

Tabla 18.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	37,0%
En desacuerdo	7	25,9%
Indeciso	8	29,6%
De acuerdo	2	7,4%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 18.

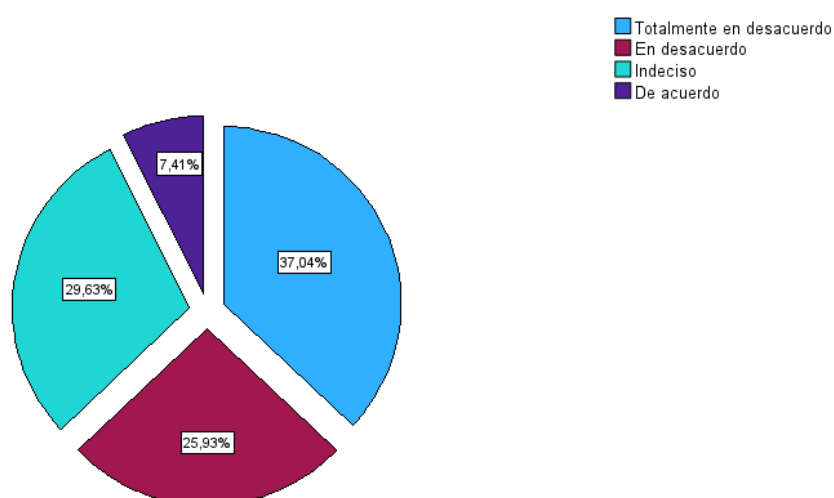


Ilustración 18 Interrogante 18

Análisis e interpretación de datos

De acuerdo con los resultados el 37% menciona que no existe supervisión adecuada para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales; el 29,6% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 25,9% concuerda con la inexistencia de procesos de control, por último, el 7,4% considera que si hay una supervisión adecuada.

Los mecanismos de control son un componente de gran importancia en el desarrollo de las funciones administrativas en la organizaciones, en las áreas de diseño de estrategias, planificación y evaluación de resultados. Además, permite determinar el nivel de cumplimiento entre lo planeado y lo realizado, esto posibilita identificar y corregir errores que estén limitando una mejor productividad y desarrollo sostenible. El autor identifica algunos aspectos resultantes de la supervisión como la identificación de sectores responsablemente administrativos, así como también proporciona información y retroalimentación de las actividades ejecutadas, realiza reajustes de ser necesario, reduce costos y optimiza los recursos, determina la eficiencia y viabilidad de los programas y proyectos, y evalúa la capacidad administrativa del director (Schmidt, Tennina, & Obiol, 2018).

De conformidad con lo anterior, los servidores públicos encuestados en su gran mayoría inclinan su postura hacia una negación, es decir, que bajo su consideración aseguran que dentro de la organización no se lleva a cabo mecanismos de control o supervisión de las funciones que se les otorga como parte del MTOP. Lo que resulta en una evidente problemática, pues no existen prácticas que direccionen a la institución a una mayor sostenibilidad, transparencia y desempeño eficiente.

P19. ¿Las decisiones de la gestión diaria del MTOP son tomadas en base a principios ético (justicia y autonomía) y rendición de cuentas?

Tabla 19.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	14,8%
Indeciso	13	48,1%
De acuerdo	7	25,9%
Totalmente de acuerdo	3	11,1%

Total	27	100,0%
-------	----	--------

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 19.

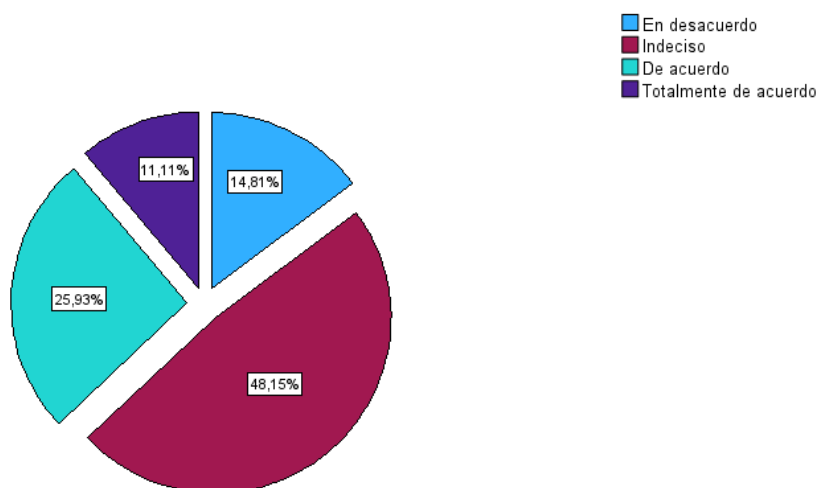


Ilustración 19 Interrogante 19

Análisis e interpretación de datos

Con la pregunta numero 19 se pretende conocer si las decisiones de la gestión diaria del MTOP son tomadas en base a principios ético (justicia y autonomía) y rendición de cuentas, los resultados arrojan que el 48,1% está indeciso; el 25,9% asevera estar de acuerdo; el 14,8% está en desacuerdo, mientras que el 11.1% se muestra totalmente de acuerdo.

Los resultados tienen a afirmar que la percepción del personal tiene cierto grado de disimilitud, debido a que algunos expresan confusión respecto a la aplicación de la rendición de cuentas y principios éticos en la toma de decisiones, mientras que otro sector afirma abiertamente que no se priorizan decisiones éticas y transparentes. De lo que se concluye que es indispensable implementar acciones que guíen a la administración hacia una mayor conciencia de la importancia de implementar principios éticos (justicia y autonomía) y la rendición de cuentas en la ejecución de toda actividad laboral.

P20. ¿Se implementan programas claros y concisos para el fortalecimiento de la rendición de cuentas y la responsabilidad?

Tabla 20.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7,4%
En desacuerdo	15	55,6%
Indeciso	4	14,8%
De acuerdo	4	14,8%
Totalmente de acuerdo	2	7,4%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 20.

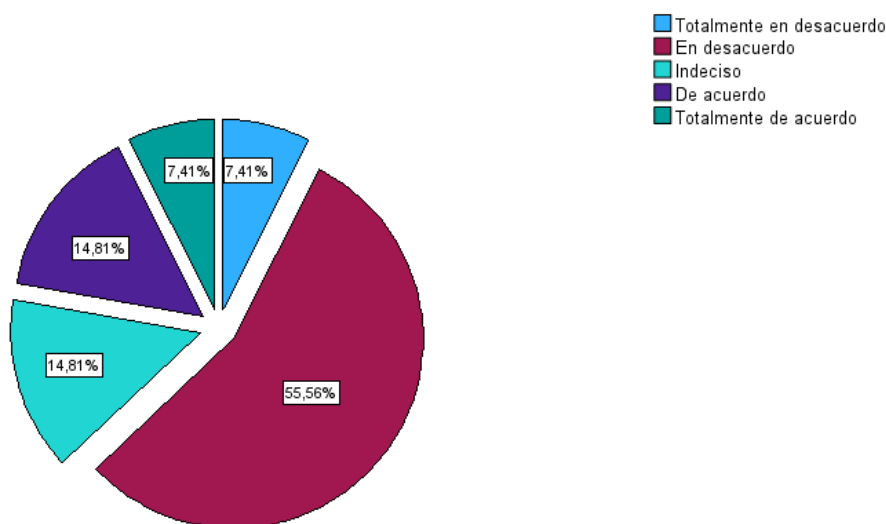


Ilustración 20 Interrogante 20

Análisis e interpretación de datos

Del total de los encuestados, el 55,6% afirma estar en desacuerdo con que se implementen programas que fortalezcan la rendición de cuentas y la responsabilidad en su lugar de trabajo, el 14,8% menciona estar indeciso, otro 14,8% contestó estar de acuerdo, el 7,4% confirma estar totalmente en desacuerdo, y el 7,4% restante contesto estar totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos denotan ausencia de programas o actividades que fomenten la responsabilidad y la rendición de cuentas en el MTOP, debido a que más de la mitad de los servidores públicos encuestados afirman una despreocupación en la implementación de dichos mecanismos. Sin embargo, una parte considerable del total de encuestados se muestra

en disputa, por efecto la mitad afirma que si se realizan estos programas y la otra mitad lo contradice; además, un sector limitado se manifiesta perplejo.

(Murgueytio, 2021) corrobora la importancia de ejecutar mecanismos de rendición de cuentas en el sector público, pues asevera que la rendición de cuentas es un proceso en el que todos aquellos miembros de la administración y gestión pública tienen la obligación de dar cuenta de sus acciones, decisiones y consecuentemente de los resultados obtenidos en el ejercicio de las funciones que legalmente les fueron asignadas.

Por lo tanto, cuando estos mecanismos se encuentran institucionalizados de manera adecuada en la gestión pública, se convierten en un instrumento que contribuye a la mejora progresiva de la administración pública, así también es una herramienta que fomenta la democracia y transparencia. El objetivo principal de estos programas es informar a la ciudadanía sobre las acciones y sus consecuencias que son llevadas a cabo por el personal administrativo, por consiguiente, la información emitida debe garantizar el papel protagónico de los ciudadanos en la fiscalización de las decisiones tomadas con los recursos gubernamentales.

P21. ¿Considera que la cultura de rendición de cuentas (accountability) puede contribuir a mejorar el bienestar laboral y tener un ambiente laboral positivo?

Tabla 21.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,7%
De acuerdo	13	48,1%
Totalmente de acuerdo	13	48,1%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Púlicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 21.

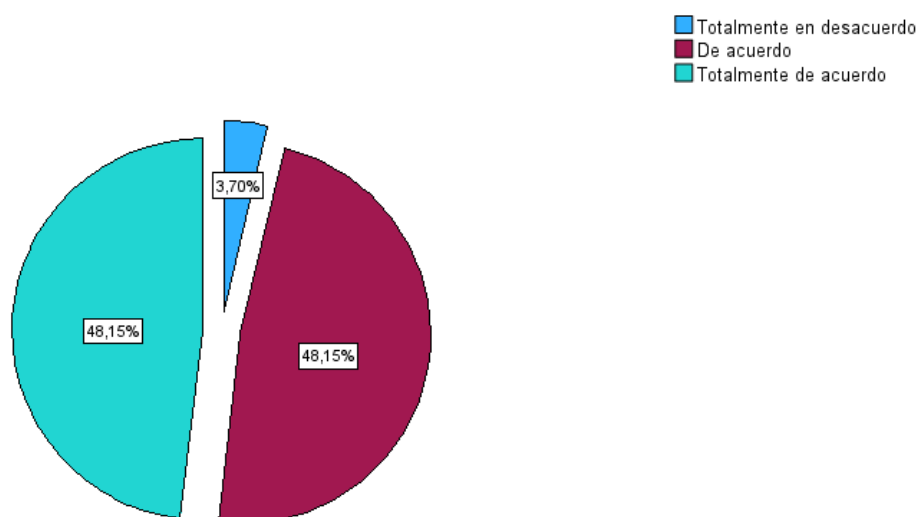


Ilustración 21 Interrogante 21

Análisis e interpretación de datos

Una vez que se cuestionó acerca de la percepción de los servidores públicos, el 48,1% respondió estar totalmente de acuerdo con que la cultura de rendición de cuentas mejora del bienestar laboral y contribuye a un ambiente positivo en el lugar de trabajo, otro 48,1% manifiesta estar de acuerdo, y tan solo el 3,7% sostiene estar totalmente en desacuerdo.

Casi toda la población participante en el presente proyecto de investigación de campo concuerda con la importancia de la cultura de rendición de cuentas como elemento crucial para potencializar el bienestar de todos los miembros de la organización, inclusive para fomentar un ambiente laboral satisfactorio. Esta cultura al enfocarse en la promoción de la responsabilidad aporta mayor confianza en el entorno laboral, impulsa la proactividad de los empleados, mejora el nivel de compromiso de cada servidor público, por ende, eleva la productividad.

P22. Si los logros individuales y grupales son reconocidos por la institución, ¿considera que aporta a su motivación, proactividad y sentido de pertenencia?

Tabla 22.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,7%
En desacuerdo	1	3,7%
Indeciso	1	3,7%

De acuerdo	12	44,4%
Totalmente de acuerdo	12	44,4%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 22.

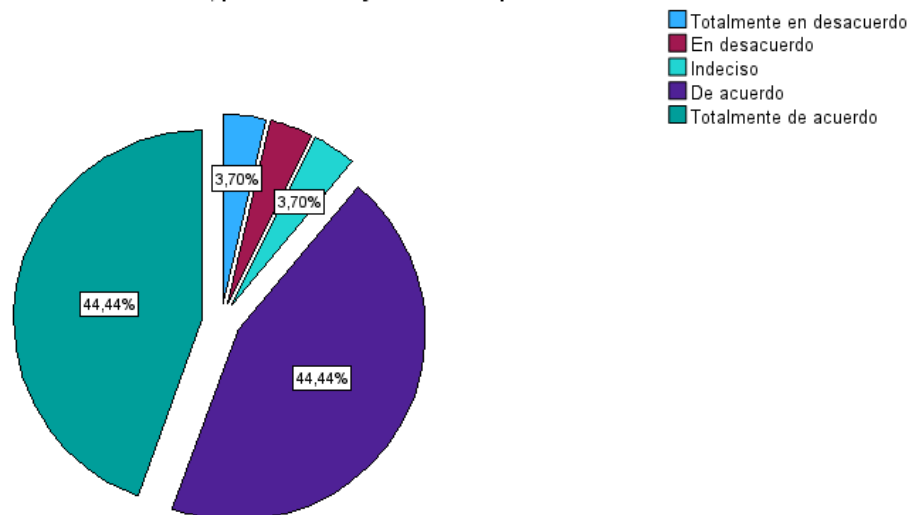


Ilustración 22 Interrogante 22

Análisis e interpretación de datos

El 44,4% de funcionarios encuestados afirma estar totalmente de acuerdo con que el reconocimiento de su labor por parte de la institución beneficia a su motivación, proactividad y sentido de pertenencia, otro 44,4% se muestra de acuerdo; un 3,7% contestó estar indeciso ante esta propuesta, de igual manera otro 3,7% estuvo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Definitivamente el reconocimiento del esfuerzo laboral en el cumplimiento de objetivos organizacionales tiene un impacto positivo en la motivación, proactividad y sentido de pertenencia de cada colaborador. La teoría de equidad y justicia organizacional propuesta por John Stacey Adams establece que los empleados hacen una comparación entre lo que aportan a sus cargos y lo que reciben por parte de la organización. Es decir, la teoría plantea que lo verdaderamente importante es cuánto reciben por los esfuerzos que dan a la organización, cuando se reconoce la labor de cada empleado se elevan los niveles de confianza, motivación y satisfacción en el ambiente laboral (Ignacio, 2020).

P23. ¿La cultura de rendición de cuentas (accountability) promueve el desarrollo profesional y personal?

Tabla 23.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	29,6%
Totalmente de acuerdo	19	70,4%
Total	27	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 23.

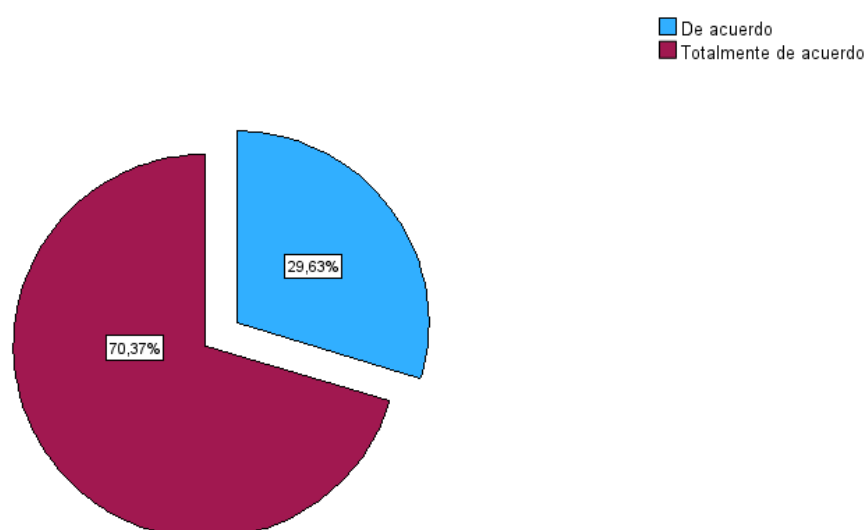


Ilustración 23 Interrogante 23

Análisis e interpretación de datos

De conformidad con la interrogante que plantea que la cultura de rendición de cuentas aporta al desarrollo personal y profesional de los empleados, el 70,4% menciona estar totalmente de acuerdo y el 29,6% sostiene estar de acuerdo con el planteamiento.

Todos los participantes encuestados coinciden con que la cultura de rendición de cuentas (accountability) promueve el desarrollo profesional y personal, pues busca promover la confianza y concientización de las acciones y sus consecuencias, por lo tanto, es un incentivo para fortalecer sus conocimientos y habilidades constantemente. Asimismo, beneficia al empleado en su desarrollo profesional al igual que a la organización, al contar con profesionales altamente capacitados y competentes.

P24. ¿Cuál de los siguientes factores considera usted que nos ayuda a fomentar una cultura de rendición de cuentas (accountability)?

Tabla 24.

Ítem	Porcentaje
Empoderamiento	22,6%
Liderazgo democrático	13,2%
Sentido de pertenencia	25,5%
Compromiso, responsabilidad y proactividad	16,0%
Transparencia y ética	22,6%
Total	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ministerio de Transporte y otras Públicas Distrital de Tungurahua.

Elaborado por: Vanessa López.

Gráfico 24



Ilustración 24 Interrogante 24

Análisis e interpretación de datos

La presente interrogante desea conocer los factores determinantes en la cultura accountability, los resultados reflejan que el 25,5% considera que el sentido de pertenencia es un factor

dominante en la implementación de esta cultura, el 22,6% afirma la importancia del empoderamiento, otro 22,6% elige la transparencia y ética como factores claves, por último, el 16% concuerda con que actitudes como el compromiso, responsabilidad y proactividad son necesarias para fomentar una cultura de rendición de cuentas.

Se evidencia que los servidores públicos consideran que el sentido de pertenencia, el empoderamiento, la ética y transparencia son los factores más relevantes para fomentar una cultura de rendición de cuentas (accountability). Lo que significa que estos elementos revelan la importancia de que los colaboradores experimenten un sentimiento de pertenencia al lugar donde laboran, además que tengan autonomía en sus acciones, y desarrollen sus funciones en base a la honestidad y claridad. Por otro lado, se determina que actitudes como el compromiso, responsabilidad y proactividad del individuo es fundamental para un desempeño laboral eficiente y encaminado a la productividad. Por último, el liderazgo como factor al presentar el porcentaje más bajo puede indicar que los encuestados no establecen relación entre la cultura y el líder, debido a la creencia que la rendición de cuentas es un proceso netamente colectivo y no tiene conexión con mecanismos de control o responsabilidad.

No obstante, también podría sugerir una deficiente visibilidad de un liderazgo democrático dentro de la organización, lo que resulta en subestimar su impacto. Esta realidad sociolaboral se puede concebir en una oportunidad para plasmar la trascendencia del liderazgo participativo y constituirlo como catalizador clave que fomente el compromiso, la transparencia y la responsabilidad compartida.

Discusión

En la presente investigación se ha tomado en cuenta diferentes aspectos como la rendición de cuentas, transparencia, sentido de pertenencia y compromiso aplicados en el ámbito laboral desde una perspectiva social. Los resultados obtenidos en la indagación de campo evidencian una percepción significativamente positiva sobre el accionar del Trabajo Social en el entorno institucional, específicamente en la intervención orientada al fortalecimiento de una cultura accountability.

En cuanto al marco teórico, autores como (Raya y Caparrós, 2020; Chevez, 2021; López & Gómez, 2010) afirman que la intervención del trabajo social en empresas es indispensable debido a su enfoque integrador, además que facilita la adaptación mutua entre colaboradores

y directivos de la organización buscando alcanzar bienestar laboral y un ambiente satisfactorio. Los profesionales en trabajo social pueden desempeñar roles como asesores, promotores y mediadores, contribuyendo al empoderamiento de los usuarios, brindando acompañamiento en la resolución de conflictos, y aportando en la reducción de riesgos biopsicosociales.

Por otro lado, la cultura accountability, también conocida como la cultura de rendición de cuentas; implica que cada colaborador asuma su responsabilidad con respecto a sus acciones, decisiones y resultados. El cumplimiento de las tareas conlleva aptitudes como la proactividad, compromiso, responsabilidad y capacidad de resolución de conflictos (Cantú-González, 2018; Llanos, 2016).

Los resultados de esta investigación de tesis evidencian que la población encuestada identifica factores importantes para la creación de la Cultura Accountability y la Intervención del Trabajo social, tales como: empoderamiento; liderazgo democrático y reconocimiento de esfuerzos; sentido de pertenencia; compromiso, responsabilidad y proactividad; transparencia y ética. Asimismo, se destaca la importancia y necesidad de implementar programas enfocados a promover conductas responsables por parte de toda la comunidad institucional. Por consiguiente, la muestra población menciona que es imprescindible la aplicación de medidas estratégicas para el correcto control y supervisión de las decisiones tomadas por los servidores públicos.

En definitiva, se puede deducir que más del 80% de servidores públicos encuestados afirman que la intervención del trabajador social es indispensable en el área empresarial, ayudando a fortalecer y potenciar capacidades grupales e institucionales. Por consiguiente, el impacto de esta indagación es positiva y fructífera en la aplicación de modelos de intervención del Trabajo Social en el desarrollo empresarial, por ende, la implementación de estas prácticas beneficia al Ministerio de Transporte y Obras Públicas y a toda la gestión pública para alcanzar resultados efectivos y transparentes.

3.2 Verificación de hipótesis

Tema: La intervención del Trabajo Social y la Cultura accountability en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua.

Variable independiente: Intervención del Trabajo Social

Variable dependiente: Cultura accountability

Modelo estadístico

H₀: La intervención del Trabajo Social **NO** fomenta una cultura accountability en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua.

H₁: La intervención del trabajo social **SI** fomenta una cultura accountability en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua.

Selección del nivel de significación

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (5%).

Nivel de confianza = 0.95 (95%).

Especificación estadística

Se trata de un cuadrado de contingencia de 2 filas por 5 columnas con la

aplicación de la siguiente fórmula:
$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

X^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada.

Verificación de la hipótesis mediante el método del Chi Cuadrado

En este apartado se inicia el proceso para determinar los grados de libertad tomando en consideración que el cuadrado tiene 2 filas y 5 columnas, por lo tanto:

$$G1 = (f-1)(c-1)$$

$$G1 = (2-1)(5-1)$$

$$G1 = (1)(4)$$

$$G1 = 4$$

Por consiguiente, con 4 grados de libertad y con un nivel de 0,05; se determina que X^2 es igual a 9,48; de acuerdo con la tabla estadística.

Elección de la prueba

Para establecer la correlación de los elementos de estudio, se ha agrupado las preguntas de la primera variable con las preguntas de la segunda variable, lo que permitió efectuar el proceso de asociación.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	GL	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,07 ^a	1	,015
Razón de verosimilitud	2,63	1	,982
Asociación lineal por lineal	3,03	1	,082
N de casos válidos	27		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,4.

De acuerdo con el resultado que refleja la tabla de Pruebas de chi- cuadrado obtenida en el SPSS, se identifica que la significación asintótica (bilateral) es de ,015. Es decir, menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que establece que la intervención del trabajo social **SI** fomenta una cultura accountability en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua.

Prueba de normalidad

Con la finalidad de establecer el nivel de relación entre las variables de estudio se procedió a realizar la prueba de normalidad mediante el programa SPSS, analizando mediante el método de Shapiro-Wilk (población igual o menor a 50), de lo que se obtuvo que el grado de significación es menor a 0,05; lo que indica que los datos no tienen una distribución normal y es pertinente aplicar estadística no paramétrica, en este caso, con la prueba V Cramer.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Intervención del Trabajo Social	,895	27	,001

Cultura accountability	,850	27	,001
------------------------	------	----	------

Medidas simétricas

Para probar el nivel de correspondencia entre las variables se optó por el estudio de V Cramer, con el objetivo de medir la fuerza de asociación de las variantes sin necesidad de asumir una distribución normal de los datos.

Reglas

- Si el Valor es de 0 a 0, la relación entre las variables es débil o nula.
- Si el Valor es de 0,1 a 0,3 la relación entre las variables es baja.
- Si el Valor es de 0,3 a 0,5 la relación entre las variables es moderada.
- Si el Valor es de 0,5 a 1 la relación entre las variables es fuerte.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	V de Cramer	,702	,015
	Coefficiente de contingencia	,912	,015
N de casos válidos		27	

El análisis de relación entre las variables de investigación mediante el coeficiente de V Cramer reflejó un valor de ,702. Este resultado indica que el nivel de asociación es fuerte entre las variables, debido a que el valor se encuentra muy cercado al rango máximo (1). De acuerdo con las reglas de interpretación de V Cramer, al superar el valor de 0,5 se estipula que las variables no se comportan de forma independiente, sino que existe una conexión significativa, lo que compacta la hipótesis alternativa de la investigación.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En base a la investigación realizada acerca de la intervención del profesional en Trabajo Social en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua, y de la cultura de rendición de cuentas (accountability). De lo que se ha obtenido que:

El accionar del trabajador social es clave en el desempeño eficiente de las funciones de los servidores públicos, sin embargo, la ausencia de un profesional con enfoque social limita considerablemente a los colaboradores en la aplicación de una cultura accountability.

Con respecto al primer objetivo específico se ha fundamentado teóricamente los factores que influyen en una cultura accountability, de los que se puede mencionar: empoderamiento, compromiso, proactividad, responsabilidad, transparencia, ética, y un liderazgo democrático.

El segundo objetivo específico se centra en determinar la importancia de la cultura de rendición de cuentas en el bienestar laboral, de lo que se ha obtenido que efectivamente la cultura accountability al abordar varios aspectos de la vida profesional, personal y laboral está directamente relacionado con el bienestar y satisfacción laboral.

Por último, se evaluó el rol del Trabajo Social en la creación de una cultura accountability a través del sentido de pertenencia y empoderamiento, la población objetivo afirmó que el sentido de pertenencia y empoderamiento es clave en el cumplimiento de sus funciones y roles con efectividad, puesto que muchas veces al no sentirse comprometido con la organización provoca una subestimación de su cargo y de la institución.

Se ha logrado analizar el rol del trabajador social y su importancia en el bienestar laboral; además, se ha visibilizado las funciones y actividades que cumple un profesional en trabajo social en empresas y organizaciones de carácter público. Por otro lado, se ha abordado una cultura de rendición de cuentas relativamente contemporánea, misma que se ha demostrado que es fundamental en la gestión pública.

4.2 Recomendaciones

Fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas: es indispensable que se elabore y ejecute una política pública que regule y norme todas las actividades de la gestión pública con la finalidad de optimizar recursos y alcanzar metas organizacionales.

Es aconsejable visualizar la importancia y necesidad de un profesional de Trabajo Social especialmente en el departamento de Talento Humano del Ministerio de Transporte y Obras Públicas con la finalidad de alcanzar niveles altos de rendición de cuentas basadas en transparencia y ética

Potencialización de los conocimientos acerca de la relevancia de un líder democrático que actúe como promotor en el desempeño eficiente y responsabilidad

Diseño e implementación de programas que capaciten, informen y orienten a establecer una cultura de rendición de cuentas que promueva el cumplimiento adecuado de objetivos organizacionales mediante el compromiso, sentido de presencia y empoderamiento de todos los miembros del ministerio.

REFERENCIAS

1. Aguilar, M. J. (2012). FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL. En *TRABAJO SOCIAL CONCEPTO Y METODOLOGÍA* (págs. 63-65). Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=bma3K1EZJO4C&pg=PA81&source=gb_s_lected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
2. Anónimo. (14 de marzo de 2025). Cultura Accountability en el Minsiterio de Transportes y Obras Públicas Distrital de Tungurahua. (V. López, Entrevistador)
3. Anónimo. (3 de marzo de 2025). Intervención del Trabajo Social en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua. (V. López, Entrevistador)
4. Arce, G. M. (2015). Imperialismo profesional y trabajo social en América Latina. *SciELO*.
5. Ariño, M. (2008). *Las técnicas en Trabajo Social*. Bilbao: Universidad de Deusto. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Metodos-Tecnicas-y-Documentos-Utilizados-en-Trabajo-Social.pdf
6. Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
7. Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. Quito. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-del-Consejo-de-Participacion-Ciudadana-y-Control-Social-2021.pdf
8. Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social. (2014). *Definición global del trabajo social*. Obtenido de <https://www.iaassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>

9. ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE VENTAS. (2024). *El Líder Accountability Partner*. Panamá: Letrame Grupo Editorial.
10. Ávila, G. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social. *margen86*.
11. Becerra, & Cejudo. (2011). “La fragmentación conceptual de la rendición de cuentas en México”. En *Hacia una política de rendición de cuentas en México*. México. Obtenido de http://www.asf.gob.mx/uploads/61_publicaciones_tecnicas/rrc_imprenta.pdf
12. Biewener, C. (2016). EL EMPODERAMIENTO, UN NUEVO PARADIGMA PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL. En *EN EMPODERAMIENTO, UNA PRÁCTICA EMANCIPADORA* (pág. 25). Barcelona: Editorial Gedisa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/61198>
13. Bourbeau, L. (2025). LA RESPONSABILIDAD, EL COMPROMISO Y LA CULPA. Editorial Sirio. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Responsabilidad_compromiso_y_culpa/HsY9EQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
14. Browning, H. (2021). *Accountability Asuma su propia responsabilidad*. Center for Creative Leadership. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Accountability_Taking_Ownership_of_Your/jeczEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&kptab=getbook
15. Bustinza, J., & Lacuta, L. (2023). *Diagnóstico Social en Trabajo Social*. Ecuador: DICE Editorial. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Libro%20Diagnostico%20Social%20trabajo%20social_VF.pdf
16. Buxarrais, R., Gil, E. P., & Tejón, A. T. (2004). Ética de la gestión pública. En *Ética de la información* (págs. 60- 61). UOC. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/%C3%89tica_de_la_informaci%C3%B3n/v8jqcFwHfpYC?hl=es-419&gbpv=0
17. Cantú-González, M. E. (2018). El Accountability manifestado en el comportamiento constructivo del líder en ambientes inciertos. *Universidad Autónoma de Nuevo León*.

18. Cardozo, A. (2012). DESARROLLO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/116691>
19. Carroll, A. B. (2015). Responsabilidad social corporativa : la pieza central de marcos competitivos y complementarios. *ScienceDirect*.
20. Chahal, R. S. (2024). Compromiso con la honestidad. En *Los 8 Hábitos para una vida plena*. Libros Rana. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Los_8_H%C3%A1bitos_para_una_Vida_Plena_Gu%C3%ADa/au8CEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
21. Chevez, N. (2021). *El rol del trabajador social según la concepción empresarial del autor García Del Junco*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala .
22. Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2025). *Cpccs*. Obtenido de <https://www.cpcs.gov.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/rendicion-de-cuentas/introduccion/>
23. Crane, A., & Matten, D. (2016). *Ética empresarial : gestión de la ciudadanía corporativa y la sostenibilidad en la era de la globalización*. Oxford University Press. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=J8-SDAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
24. Cruz, Y. R., & Pinto, M. (2018). La toma de decisiones y sus particularidades en los contextos organizacionales. En *Uso de información para la toma de decisiones en las organizaciones y servicios* (págs. 23- 25). Buenos Aires: Alfagrama Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/188298>
25. Cuadros, D., Rizpah, G., Candamil, J., Ochoa, M., & Jacobi, P. (2017). Mecanismos de accountability en la gestión de residuos sólidos, en Colombia y Brasil. Bogotá: LOS LIBERTADORES FUNDACIÓN UNIVERSITARIA. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Mecanismos_de_accountability_en_la_gesti/4kvzDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=accountability&pg=PA118&printsec=frontcover

26. Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337832618004>
27. Ellie Norris, S. K. (2023). Cultural accountability in the annual report: The case of First Nations entities in Australia. *Online Library*.
doi:<https://doi.org/10.1111/acfi.13101>
28. Emmanuel Asare, R. T. (2025). Cultura accountability y prácticas de sostenibilidad empresarial en economías emergentes. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/arla-02-2024-0040/full/html>
29. Febres, R. d. (2007). El valor de la responsabilidad. *Revista Educación en Valores*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElValorDeLaResponsabilidad-3090190.pdf>
30. Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2023). Obtenido de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
31. Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997). La excelencia en Europa. En *Eficacia organizacional Concepto, desarrollo y evaluación* (pág. 147). Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Eficacia_organizacional/d3z_i6znsFUC?hl=es-419&gbpv=1
32. Figlio, D., & Loeb, S. (2011). Responsabilidad escolar. En *Manual de Economía de la Educación* (págs. 383-421). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780444534293000089>
33. Fischer, A., & Aguilar, S. (2021). GUÍA S.O.S para la baja autoestima. En *GUÍA S.O.S para la baja autoestima*. Alex Fischer. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Gu%C3%ADa_S_O_S_para_la_Baja_Autoestima/768jEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

34. Flores, Y., & Cruzado, L. (2018). Funciones de Trabajo Social en empresa. *SCIENDO*.
doi:<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2207/2095>
35. Fombuena, J. (2020). La intervención social en las organizaciones. En J. Fombuena, *El Trabajo Social y su acción profesional* (págs. 182- 183). Nau Llibres. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_Trabajo_Social_y_su_acci%C3%B3n_profesion/f_kAEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
36. GALLUP. (26 de julio de 2024). El compromiso de los empleados en EE. UU. aumenta ligeramente después de alcanzar su nivel más bajo en 11 años.
37. García, B. (2019). INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL: DE LA GESTIÓN A LA ÉTICA. En C. N. Morales, *EL TRABAJO SOCIAL. DESDE LO ACADÉMICO A LA INTERVENCIÓN SOCIAL* (pág. 63). Madrid: Editorial DYKINSON. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_trabajo_social_Desde_lo_acad%C3%A9mico_a/BdSfDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Trabajo+Social&printsec=frontcover
38. García, M. J. (2012). La satisfacción laboral. En *Habilidades directivas* (págs. 117- 118). España: Innovación y Cualificación, S.L. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Habilidades_Directivas/m2O0lf1Hp8oC?hl=es-419&gbpv=1
39. García, P. (2006). *Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud*. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_investigaci%C3%B3n_bioant/3fxmBaTGUygC?hl=es-419&gbpv=1
40. Gómez, M. C., Santofimio, A. M., & Segura, V. (2007). EL COMPROMISO LABORAL: DISCURSOS EN LA ORGANIZACIÓN. *psicología desde el caribe*(19). Obtenido de <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>
41. Gray, M., & Webb, S. (2020). *Nuevas agendas políticas para el trabajo social*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Obtenido de https://books.google.es/books?id=AYoEEAAAQBAJ&pg=PT5&hl=es&source=gbbs_toc_r&cad=1#v=onepage&q&f=false

42. Guiu, A. G. (2021). Competitividad. En *LA COMPETITIVIDAD Y SUS CLAVES* (pág. 49). Barcelona: Marge Books. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/175251>
43. Haydee, O. (2010). La accountability vertical : una cuenta pendiente de nuestro sistema político. *Asociación Latinoamericana de Ciencia Política*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-036/555>
44. Herrera, A. (2004). Trabajo Social en Empresas. En M. Sanchez, *Manual del Trabajo Social*. México.
45. Herrera, A. (2005). En M. Sánchez, *MANUAL DE TRABAJO SOCIAL* (pág. 205). México: Editorial Plaza y Valdés. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.acanits.org/assets/img/libros/Modelos%20TS.pdf>
46. Huaman, H. (2020). CONOCIENDO EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO. En *CONOCIENDO EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO* (pág. 70). Perú: HECTOR GUILLERMO HUAMAN VALENCIA. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/CONOCIENDO_EL_PRESUPUESTO_PARTICIPATIVO/9xkOEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=La+rendici%C3%B3n+de+cuentas+es+el+proceso+por+el+cual+las+autoridades+y+funcionarios+de+los+gobiernos+regionales&pg=PA70&printsec=frontcover
47. Ignacio, P. (2020). *TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN. APLICACIÓN PRÁCTICA*. Universidad Nacional de Cuyo.
48. Jalil, R., & Romero, S. A. (2024). Intervención del trabajador social y servicios sociales de personas con discapacidad. *REVISTA SOCIAL FRONTERIZA*, 1-16.
49. Juárez, G., Romeu, J., & Pineda, C. (2016). La accountability pública: un concepto abierto. *Dialnet*. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaAccountabilityPublica-6316494.pdf
50. Kelly, S. (7 de septiembre de 2023). *seed people consulting*. Obtenido de <https://seedpeopleconsulting.com.au/role-clarity-in-the-workplace/>

51. Kotler, P., & Lee, N. R. (2005). Responsabilidad social corporativa: hacer el mayor bien para su empresa y su causa. *John Wiley & Sons*.
52. León, C. D., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *SciELO*.
53. León, J. C. (2022). En *EL ÉXITO DETRÁS DEL COMPROMISO*. London: Harvest Books LTD. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_%C3%A9xito_detr%C3%A1s_del_compromiso/ayxxEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
54. León, M., Nieto-Cabrera, M., & Nieto-Morales, C. (2023). Ámbitos de intervención del Trabajo Social. En M. León, M. Nieto-Cabrera, & C. Nieto-Morales, *EL TRABAJO SOCIAL EN EL SIGLO XXI* (pág. 26). Madrid: Editorial DYKINSON. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/232007>
55. Llanos, M. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL: EJE DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA*. Universidad ECOTEC .
56. López, Y., & Gómez, J. (2010). *UNA ALTERNATIVA AL TRABAJO SOCIAL INSTITUCIONALIZADO: EL TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA PRIVADA*. Alicante: Universidad de Alicante.
57. Luna, E., & Chaparro, M. (2006). COMPETENCIAS LABORALES DEL TRABAJADOR SOCIAL VISTAS DESDE EL MERCADO LABORAL. *ScieELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-24892006000200014&script=sci_arttext
58. Madragón, J., Serrano, M., & Trigueros, I. (2003). *Trabajador Social Temario para la preparación de oposiciones*. España: Editorial MAD. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jpzYS6JD2QkC&pg=PA11&source=gbv_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false
59. Malagón, E. (2014). Los estados de la necesidad. En *Fundamentos de Trabajo Social* (págs. 43-46). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Fundamentos_de_Trabajo_Social/zxW_DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

60. Martín, E. (2019). La Responsabilidad Social Empresarial Interna: Gestión Estratégica Responsable De Los Recursos Humanos. *Redalyc*.
61. Melero, J. (2023). La dicotomía autoridad/ responsabilidad: dos caras de una misma moneda. En *EMPODERAMIENTO DE EQUIPOS La clave para construir equipos innovadores, proactivos, y resolutivos*. Barcelona: Libros de Cabecera. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Empoderamiento_de_equipos/YnXSEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
62. Méndez, A. (2008). *La investigación en la era de la información*. Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/academia/inae/pdf/inae1/u115.pdf>
63. Mezones, F. (2006). *TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA*. Guatemala: MAGNATERRA EDITORES.
64. Mo, M., Perrone, S., & Techera, M. (2011). LOS PROCESOS DEACCOUNTABILITYEN LOS ORGANISMOS INTERNACIONALES DE COOPERACIÓN. *UNIVERSIDAD ORT Uruguay. SISTEMA DE REVISTAS Y PUBLICACIONES* , 1-8.
65. Molinaro, V. (2017). The Leadership Accountability Gap. En V. Molinaro, *The Leadership Accountability Gap*. Chile: lee hecht harrison. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglefindmkaj/https://lhh.cl/wp-content/uploads/2017/08/LEADERSHIP-ACC-GAP-esp-por-ENFRENTADO.pdf>
66. Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). Implantación de un programa de responsabilidas social coportiva. En *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (pág. 32). México: Prentice Hall. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Human_Resource_Management/UkWAvHmBswC?hl=es-419&gbpv=1
67. Morales, C. N. (2018). PERSPECTIVAS DE EMPLEO. En *Trabajo Social en el siglo XXI. Desafíos para la formación académica y profesional* (pág. 403). Madrid: Editorial Dykinson, S.L.
68. Murgueytio, J. A. (2021). MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS: ANÁLISIS DEL MARCO JURÍDICO VIGENTE EN ECUADOR. *PADE*. Obtenido

de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://odjec.org/wp-content/uploads/2021/04/Cuentas.pdf

69. Naranjo, J. (2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Obtenido de <http://ucsj.redalyc.org/articulo.oa?id=64601805>
70. Newell, P., & Bellour, S. (2002). *Mapping accountability: origins, contexts and implications for development*. Inglaterra: Working paper. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08d46ed915d3cfd001926/PNSBWp168.pdf
71. Newell, P., & Wheeler, J. (2014). Derechos, recursos y la política de accountability. En *Resources and the Politics of Accountability*. Chile: Zed Books.
72. Ospina, V. M. (2009). Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos. *Dialnet*.
73. Pallás, R. G. (2021). Rendimiento laboral. En *INTRODUCCION A LA CRONOBIOLOGIA* (pág. 146). Editorial Universidad de Cantabria. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Curso_b%C3%A1sico_de_Filosof%C3%ADa_Est%C3%A9tica/W4ANwRDEtA0C?hl=es-419&gbpv=1
74. Patlán, J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. México: Editorial el Mural Moderno S.A. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad_de_vida_en_el_trabajo/MgB8DQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
75. Pemán, M. J. (2006). *auditoría ética en trabajo social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales*. Universidad de Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/14631>
76. Perez, Y. (2019). *El modelo biopsicosocial como fuente de bienestar integral en el ser humano*. Universidad Javeriana. Obtenido de <https://revistas.ut.edu.co/index.php/perspectivasedu/article/view/1900>

77. PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. (2024). *PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO*. Obtenido de <https://www.undp.org/accountability/ethics>
78. Prous, P. (2023). EL TRABAJO EFECTIVO, MODELO DE LA ORGANIZACIÓN DE ALTO RENDIMIENTO. En *La Cultura del Éxito profesional y empresarial* (pág. 24). Madrid: Editorial Colima. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/La_cultura_del_%C3%A9xito_profesional_y_empr/LYG7EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=accountability+en+las+empresas&pg=PT144&printsec=frontcover
79. Purwanti, L., & Triyuwono, I. (2023). Rendición de cuentas formal-cultural: un [nuevo] paradigma de rendición de cuentas pública. *Cogent Social Sciences*, 10. doi: <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2297756>
80. Ramirez, I. (1992). Trabajo Social Familiar. Madrid: Universidad Complutense. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5896/1/ALT_01_03.pdf
81. Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
82. Raya, E., & Caparrós, N. (2020). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Dialnet*.
83. Regalado, J. (2023). *Cómo hacer un diagnóstico de Trabajo Social. Diagnóstico Clínico Contextual*. Letrame Grupo Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=35XpEAAAQBAJ>
84. Reyes, B. (2024). *Factores que limitan el cumplimiento de las funciones del Trabajador Social en las empresas*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
85. Rico, S. G., & Blázquez, D. A. (2016). Retos en la intervención del Trabajador/a Social. *Dialnet*, 2019.

86. Rivera, C., & Rodríguez, F. (2021). *Debates Contemporáneos en torno a la auditoría gubernamental, el gobierno abierto y la rendición de cuentas en gobiernos locales*. México: MAPorrúa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/191637>
87. Robertis, C. D. (2006). En C. D. Robertis, *METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL* (pág. 205). Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Metodologia-de-la-Intervencion-trabajo-social.pdf>
88. Rodríguez, D. (2022). En *La productividad en el servicio* (pág. 12). Tunja: Editorial UPTC. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/231879?page=13>
89. Romero, G. d., & Coromoto, J. (2021). Habilidades del Trabajador(a) Social: Desde la mirada de su acción profesional. *Revista de Ciencias Sociales*, 5-7.
90. Sánchez, M. (2000). Manual de trabajo social. México: Plaza y Váldes. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Manual_de_trabajo_social/RYbuGh9wZywC?hl=es-419&gbpv=1
91. Sánchez, S., & Reina-Barreto, J. (2024). Bienestar laboral empresarial y desarrollo profesional: el caso de una empresa bananera del Ecuador. *Revista San Gregorio*. Obtenido de <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i59.2911>
92. Santos, J. (23 de 04 de 2025). *Delta Protect*. Obtenido de <https://www.deltaprotect.com/blog/que-es-modelo-coso>
93. Schedler. (2008). “¿Qué es la rendición de cuentas?”. En *Cuadernos de Transparencia* (Octava ed.). México: IFAI. Obtenido de <http://itai.org.mx/site/iframe/Cuadernos/cuadernillo03.pdf>
94. Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). LA FUNCIÓN DE CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES. *REVISTA CEA*.
95. Serrano, A. R. (2006). *El individuo y las organizaciones*. Madrid: Ecobook. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_individuo_y_las_organizaciones/s14BZXyRFFUC?hl=es-419&gbpv=1

96. Smale, G., Tuson, G., & Daphne Statham. (2015). *PROBLEMAS SOCIALES Y TRABAJO SOCIAL*. Madrid: EDICIONES MORATA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/116202>
97. Smith, R. C. (2016). ¿Cómo sucedió eso? Logrando que la gente se haga cargo de los resultados de una manera positiva y basada en principios. Buenos Aires: Editorial Paidós. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo_suced%C3%B3_eso/S9-HDAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=accountability+en+las+empresas&pg=PT21&printsec=frontcover
98. Soria, C. (2018). *TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO*. Ambato. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5759c749-84af-471d-94ec-174f106dabab/content>
99. Sorj, B., & Martuccelli, D. (2008). *El desafío latinoamericano cohesión social y democracia*. Centro Edelstein. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_desaf%C3%ADo_latinoamericano/SeqJCgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
100. Speare, O. R. (2017). Liderazgo. Principios y práctica. En *LIDERAZGO* (págs. 4-5). México,; Editorial Alfil, S. A. de C. V. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/117658>
101. Tanos, M. (2021). En *Transparencia institucional*. Buenos Aires: Editorial Punto de Encuentro. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Transparencia_institucional/Ly0_EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
102. Tobón, L. (2020). Instrumento para evaluar la Responsabilidad Personal Existencial: un estudio exploratorio. *PSICOLOGÍA DESDE EL CARIBE*, 151-185.
103. Torres-Castaño, A. (2020). Acompañamiento psicosocial y empoderamiento de las familias en la acción educativa . *CaixaProinfancia*.

104. USAID. (2018). *Guía Sobre Auditoría Social*. Guatemala: Guía Sobre Auditoría Social. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/709614649/Guia-sobre-Auditoria-Social>
105. Vázquez, C., Terol, M. C., Martín-Aragón, M., & Torre, M. d. (2022). En *Actitudes y conductas, influencia social y comportamiento colectivo* (pág. 6). Universidad Miguel Hernández. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Actitudes_y_conducta_influencia_social_y/SU2WEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
106. Vega, A., & Trujillo, J. (2020). El Método Histórico Crítico en el estudio de movimientos sociales: La ideología cubana en el panorama social mexicano. *Cuaderno Venezolano de Sociología* , 165-167.
107. Volcansek, M. (1993). *Judicial Politics and Policy Making in Western Europe*. Londres: Routledge.
108. Whetten, D. (2004). AUTODETERMINACIÓN. En *DESARROLLO DE ACTIVIDADES DIRECTIVAS* (pág. 407). México: Pearson Educación. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Desarrollo_de_habilidades_directivas/PtcDj2ONvl8C?hl=es-419&gbpv=1
109. Yáñez, V. (2021). APROXIMACIÓN A LOS CAMPOS PROFESIONALES O ÁREAS DE ACCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL: ELEMENTOS PARA SU DEFINICIÓN. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/228658>
110. Yopan, J., Palmero, N., & Santos, J. (2020). Cultura Organizacional. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

ANEXOS

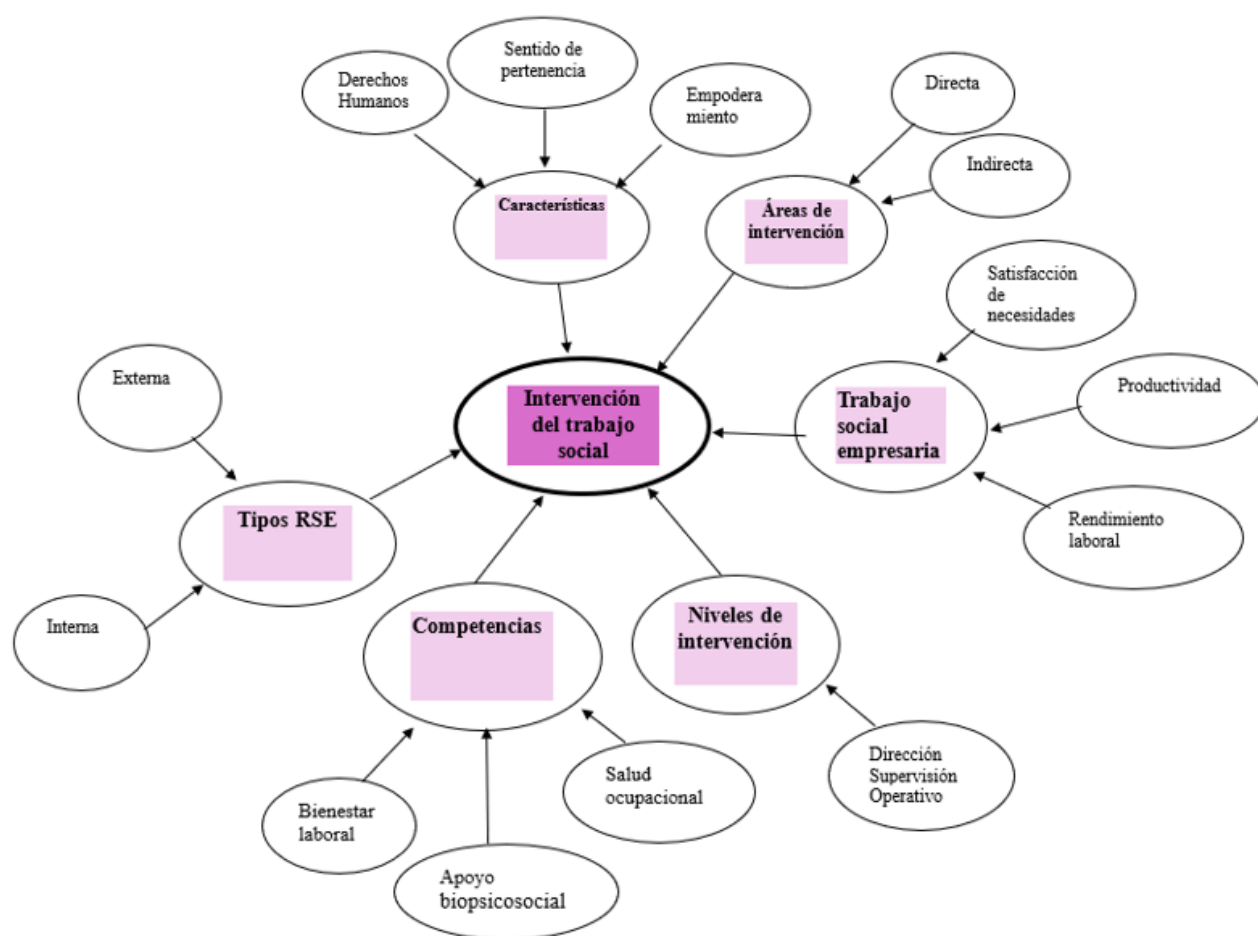
Estudiante: Vanessa López

Tema: Intervención del trabajo social y la cultura accountability en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Operacionalización de variables

Variable Independiente: Intervención del trabajo social

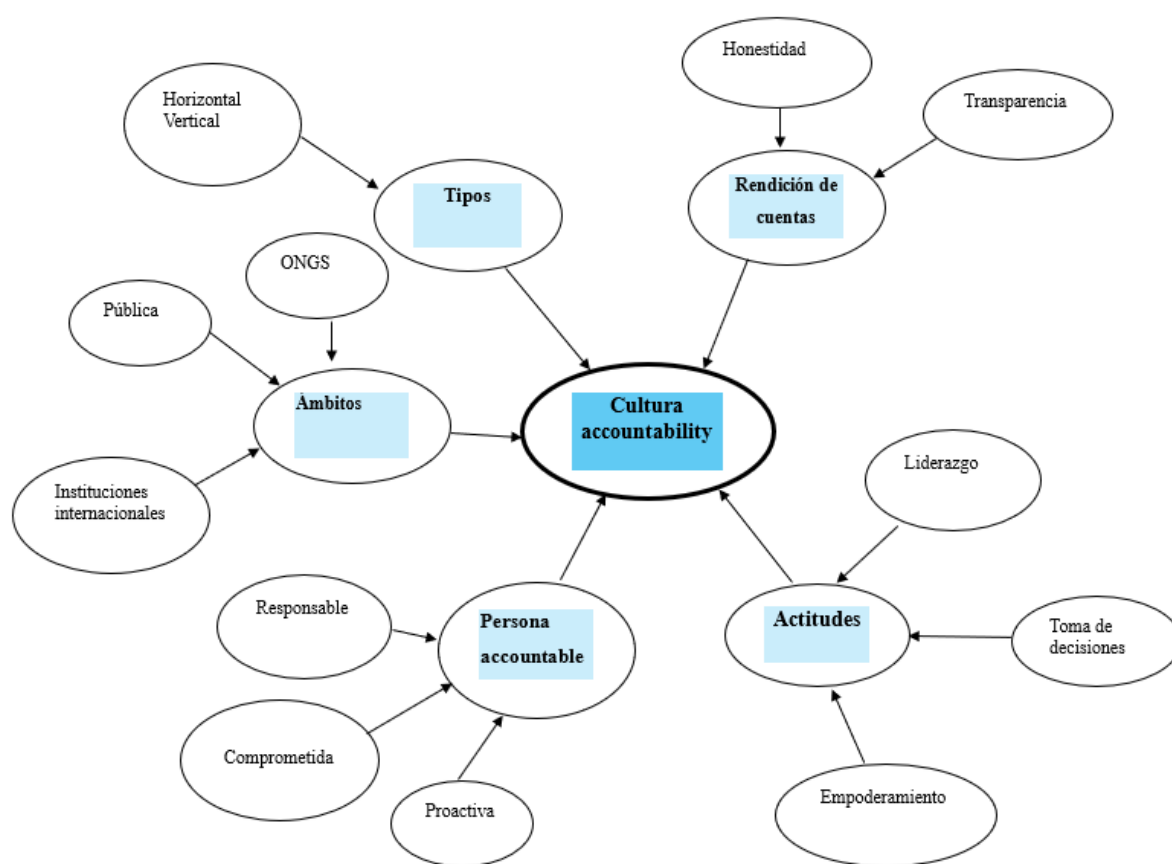
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La intervención del Trabajo Social se fundamenta en una metodología científica y se basa en principios propios de la profesión, además se centra en la prevención activa y en la promoción social. La práctica laboral del trabajador social abarca dos áreas de intervención, así como diversos campos para la praxis, uno de ellos, el Trabajo Social Económico- Empresarial donde se promueve la autodeterminación del individuo para alcanzar calidad laboral y bienestar común.	Características	<ul style="list-style-type: none"> • En base a derechos humanos • Sentido de pertenencia • Trabajo en equipo • Empoderamiento 	<p>¿Considera Usted Que Un Profesional En Trabajo Social Contribuye Al Fortalecimiento Del Sentido De Pertenencia En El Ambiente Laboral?</p> <p>¿Considera que las acciones de un trabajador social favorecen el desarrollo de una cultura de responsabilidad y ética?</p> <p>¿El acompañamiento biopsicosocial promueve el empoderamiento del personal?</p> <p>¿Cree usted que la intervención desde un enfoque social promueve buenas relaciones laborales y una comunicación asertiva y empática entre funcionarios?</p> <p>¿Se siente comprometido con el cumplimiento de las metas institucionales?</p>	<p>Técnica: Encuesta dirigida al personal administrativo</p> <p>Instrumento: Cuestionario Estructurado para la aplicación de la encuesta al grupo objetivo</p>
	Áreas de intervención	<ul style="list-style-type: none"> • Directa • Indirecta 		
	Trabajo Social empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de necesidades • Productividad • Rendimiento laboral 		
	Niveles de intervención	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Supervisión • Operativos 	<p>¿Considera que tanto usted como sus compañeros tienen claridad sobre sus funciones y responsabilidades?</p> <p>¿En qué medida está de acuerdo con que la organización implementa iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa interna (como desarrollo profesional, conciliación laboral-personal y promoción de la salud) que contribuyen al bienestar de los empleados y demuestran su "accountability" hacia los colaboradores?</p>	
	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Admirativo • Bienestar laboral • Salud ocupacional • Apoyo biopsicosocial 		
	Tipos de RSE	<ul style="list-style-type: none"> • Interna (auditoria social) • Externa 		



Variable dependiente: Cultura accountability

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
El término accountability hace referencia a la rendición de cuentas que realiza un individuo de su accionar en base a la transparencia. La cultura accountability es el conjunto de actitudes como: liderazgo, toma de decisiones, comunicación eficaz, optimismo, minimizar políticas insanas, tener visión sobre las tendencias externas del entorno empresarial, eliminar barreras organizaciones, alinear los esfuerzos y exigir responsabilidad para alcanzar un rendimiento alto. Además, accountability es un atributo que empodera a toda la organización o empresa para cumplir y sobrepasar las propias expectativas. Una persona es accountable cuando su actitud es proactiva, comprometida, y responsable. La finalidad principal es alcanzar los objetivos	Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Honestidad 	¿Existe una supervisión adecuada para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales? ¿Se implementan programas que fortalecen la rendición de cuentas y la responsabilidad? ¿Considera que la cultura de rendición de cuentas/ responsabilidad (accountability) puede contribuir a mejorar el bienestar laboral y tener un ambiente laboral positivo? Si los logros individuales y grupales son reconocidos por la institución, ¿considera usted que aporta a su motivación, proactividad y sentido de pertenencia? ¿Contar con procesos claros y concisos	Técnica: Encuesta dirigida al personal administrativo Instrumento: Cuestionario Estructurado para la aplicación de la encuesta al grupo objetivo.
	Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Toma de decisiones • Empoderamiento 		
	Persona accountable	<ul style="list-style-type: none"> • Proactiva • Comprometida • Responsable 		

<p>es alcanzar los objetivos organizacionales, tomar conciencia individual y colectiva de las acciones a través de mecanismos de comunicación y feedback.</p> <p>Esta cultura, es aplicable a la función pública, es decir, individuos y entidades que ejercen tanto funciones como cargos públicos.</p>	<p>Tipos de accountability</p> <p>Ámbitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horizontal • Vertical • Pública • Instituciones internacionales • Ong's 	<p>procesos claros y concisos para la adecuada rendición de cuentas disminuye las dificultades laborales que puedan suscitarse?</p> <p>¿La cultura de responsabilidad (accountability) promueve el desarrollo profesional y personal?</p>	
--	---	---	---	--



CUESTIONARIO

Objetivo: Recopilar la información necesaria acerca de la percepción de los funcionarios del área administrativa del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua respecto a la intervención que realiza el Trabajo Social en el campo empresarial y la cultura de *accountability* en la gestión de funciones.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una “X” según usted considere lo correcto.

Recuerde que los datos recopilados tienen fines académicos por lo tanto serán confidenciales.

GRACIAS POR LA COLABORACIÓN

DATOS GENERALES:

Grado de Instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior () Postgrado ()

Cargo o área laboral:

.....

Tiempo de trabajo en el Ministerio:

Menos de 1 año

1-3 años

4-6 años

Mas de 6 años

PREGUNTAS	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
1. ¿Considera Usted Que Un Profesional En Trabajo Social Contribuye Al Fortalecimiento Del Sentido De Pertenencia En El Ambiente Laboral?					

2. ¿Considera que las acciones de un trabajador social favorecen el desarrollo de una cultura de responsabilidad y ética?					
3. ¿El acompañamiento biopsicosocial promueve el empoderamiento del personal?					
4. ¿Cree usted que la intervención desde un enfoque social promueve buenas relaciones laborales y una comunicación asertiva y empática entre funcionarios?					
5. ¿Los programas de bienestar laboral que puede implementar el Trabajo Social inciden positivamente en el desempeño laboral y direccionar a una mayor productividad?					

6. ¿Considera que la intervención del Trabajo Social promueve la participación activa del personal en procesos enfocados al bienestar de los colaboradores?					
7. ¿Considera importante que se realicen diagnósticos sociales para identificar áreas de mejora en la dinámica interna de la organización?					
8. ¿En qué medida está de acuerdo con que la organización implementa iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa interna (como desarrollo profesional, conciliación laboral-personal y promoción de la salud) que contribuyen al bienestar de los empleados y					

demuestran su "accountability" hacia los colaboradores?					
9. En la institución, ¿considera que se implementan procesos de auditoría social que propicien el impacto positivo hacia sus empleados y la comunidad?					
10. ¿En su lugar de trabajo se promueve la transparencia en cuanto a las actividades y funciones encomendadas?					
11. ¿Se siente comprometido con el cumplimiento de las metas institucionales?					
12. ¿Se siente identificado con la misión y valores del MTOP, y considera que su rol contribuye significativamente al logro de los objetivos institucionales?					

13. ¿Considera que tanto usted como sus compañeros tienen claridad sobre sus funciones y responsabilidades?					
14. ¿Considera importante el desarrollo del empoderamiento en toda la organización o empresa para lograr niveles elevados de responsabilidad y transparencia?					
15. ¿Existe una supervisión adecuada para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales?					
16. ¿Las decisiones de la gestión diaria del MTOP son tomadas en base a principios ético (justicia y autonomía) y rendición de cuentas?					
17. ¿Se implementan programas que fortalecen la rendición de cuentas y la responsabilidad?					

18. ¿Considera que la cultura de rendición de cuentas/ responsabilidad (accountability) puede contribuir a mejorar el bienestar laboral y tener un ambiente laboral positivo?					
19. Si los logros individuales y grupales son reconocidos por la institución, ¿considera usted que aporta a su motivación, proactividad y sentido de pertenencia?					
20. ¿Contar con procesos claros y concisos para la adecuada rendición de cuentas disminuye las dificultades laborales que puedan suscitarse?					
21. ¿La cultura de responsabilidad (accountability) promueve el					

desarrollo profesional y personal?					
---------------------------------------	--	--	--	--	--



PROPUESTA

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN

Cultura que transforma: intervención social hacia la responsabilidad, identidad y empoderamiento organizacional

“No hay rendición de cuentas verdadera sin participación activa y conciencia crítica de quienes integran la comunidad.”
— Paulo Freire

Elaborado por: Vanessa López

INTRODUCCIÓN

Como resultado de la investigación exploratoria y bibliográfica realizada en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua con el tema “Intervención del Trabajo Social y la Cultura de rendición de cuentas (Accountability)”, se identificó aspectos a mejorar, además se debe potencializar los procesos de supervisión que permitan monitorear el cumplimiento de los objetivos de forma efectiva y transparente. Otro factor es la ausencia de prácticas de auditoría social que involucren a los diferentes actores en la revisión y valoración de la gestión organizacional. Asimismo, es indispensable que se fomente el empoderamiento de los colaboradores con la finalidad de tener mayor satisfacción, desempeño y bienestar laboral en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Por ello, se propone este protocolo de intervención que **fortalezca** la supervisión, promueva la corresponsabilidad y sienta las bases para una cultura organizacional orientada al *accountability*.

Por otro lado, en el contexto contemporáneo de las organizaciones, la construcción de una cultura sólida de rendición de cuentas se ha convertido en una necesidad latente, pues es un elemento esencial para garantizar la transparencia de la gestión, la imagen corporativa positiva entre los actores internos y externos, y la eficiencia institucional.

El Trabajo Social como disciplina comprometida con el desarrollo humano y empresarial posee un rol estratégico que permite promover procesos de intervención organizacional que fortalezcan el empoderamiento del personal y el sentido de pertenencia en el entorno laboral. A través de las diferentes herramientas y técnicas se logra elevar la calidad de vida de los empleados.

Este protocolo de intervención está orientado a implementar acciones concretas dentro del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Distrital de Tungurahua para fomentar una cultura de rendición de cuentas (accountability) tanto endógena como exógena desde una perspectiva ética, participativa y transformadora.

Es importante destacar que la rendición de cuentas no solo implica cumplir con la normativa preestablecida y los procesos administrativos, sino también generar compromiso, corresponsabilidad y conciencia sobre el impacto de las decisiones tomadas y el desempeño de

cada colaborador en cuanto a los objetivos organizacionales, al ambiente y la sociedad (Buxarrais et al., 2004).

Mediante estrategias centradas en el fortalecimiento de habilidades personales y grupales esta herramienta busca mejorar la comunicación interna, elevar el nivel de cohesión social, promocionar un liderazgo democrático, e integrar valores organizacionales con la finalidad de asegurar que cada empleado se convierta en un agente activo del desarrollo institucional. Por consiguiente, el empoderamiento y el sentido de pertenencia se constituyen en pilares fundamentales para consolidar una cultura de rendición de cuentas sostenible y genuina, enmarcada en los principios del Trabajo Social y el progreso organizacional inclusivo.

La rendición de cuentas efectiva en una organización es fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad en la gestión institucional. Su implementación permite no solo supervisar el cumplimiento de metas y objetivos, sino también fortalecer la confianza entre los diferentes niveles jerárquicos y con los actores externos. Además, facilita la toma de decisiones informadas, previene prácticas inadecuadas y refuerza el compromiso del personal con el logro de resultados, generando así un entorno de trabajo más justo, colaborativo y orientado al bien común.

El plan de acción presentado a continuación se basa en la auditoria social que es una herramienta participativa y democrática que posibilita evaluar la gestión de una organización, institución pública o programa de carácter social desde la **perspectiva** de los actores internos y de la ciudadanía, el objetivo es promover **transparencia, rendición de cuentas y mejora continua** mediante la participación activa de la comunidad o del personal interno.

¿Para quién es el protocolo?

Los usuarios meta son todos los miembros del Ministerio de Transporte y Obras Públicas distrital de Tungurahua (MTOP) y para cualquier organización gubernamental. Pero también será útil para otras instituciones y entidades que se encuentran inmersas en la gestión pública y privada.

¿Cómo debe utilizarse?

El protocolo es una herramienta que se puede adaptar a las necesidades y horarios de cada organización, además, consta de talleres que promueven el empoderamiento de los empleados para potencializar la rendición de cuentas eficiente. Estos talleres se pueden realizar una vez a la semana con la participación de todo el personal.

¿Cómo hablar de rendición de cuentas?

Los profesionales encargados del área de Talento Humano deben tener la capacidad de crear un ambiente laboral satisfactorio, además, debe adecuar espacios para llevar a cabo programas y proyectos en beneficio de la comunidad, empresa y colaboradores. De igual forma, debe contar con la capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva, transmitiendo la importancia de la rendición de cuentas y orientando sobre las estrategias necesarias para alcanzarla.

Los siguientes lineamientos básicos están diseñados con el propósito de fortalecer la promoción de una cultura de rendición de cuentas dentro de la organización:



- Iniciar con una charla introductoria sobre la cultura de rendición de cuentas.
- Dar respuesta a cada interrogante que pueda presentarse entre los participantes.



- En la ejecución de los taller proponga la creación de “reglas del juego” sobre el tipo de interacción que se espera entre las personas participantes
- Asegure respeto, confidencialidad, inclusión y escucha activa.
- Aperturar cada taller con una actividad "rompe hielo".



- Brinde ejemplo en cuanto a la rendición de cuentas y comparta sus experiencias y conocimientos.
- Use un lenguaje adecuado al personal que se va a dirigir



- Motive y empodere a los participantes en cada reunión y fase de intervención con frases, videos, experiencias o inventivos.
- Monitoree los sentimientos del grupo y realice ajustes de ser necesario.



- Cada taller debe ser dinámico e inclusivo con el objetivo de mantener un ambiente acogedor
- Motive la retroalimentación honesta desde las personas participantes para poder mejorar el diseño y la ejecución de las sesiones.

Objetivo General

Desarrollar una cultura institucional de rendición de cuentas, mediante la implementación de la auditoría social con participación activa del personal y acompañamiento del Trabajo Social.

Objetivos Específicos

- Sensibilizar y capacitar al personal en rendición de cuentas y auditoría social mediante la implementación de talleres de empoderamiento y transparencia.
- Aplicar procesos de auditoría social interna desde el enfoque integrador y social del profesional en Trabajo Social.
- Promover la participación del personal en procesos de auditoría social interna.
- Evaluar el impacto de la intervención y retroalimentar el proceso.

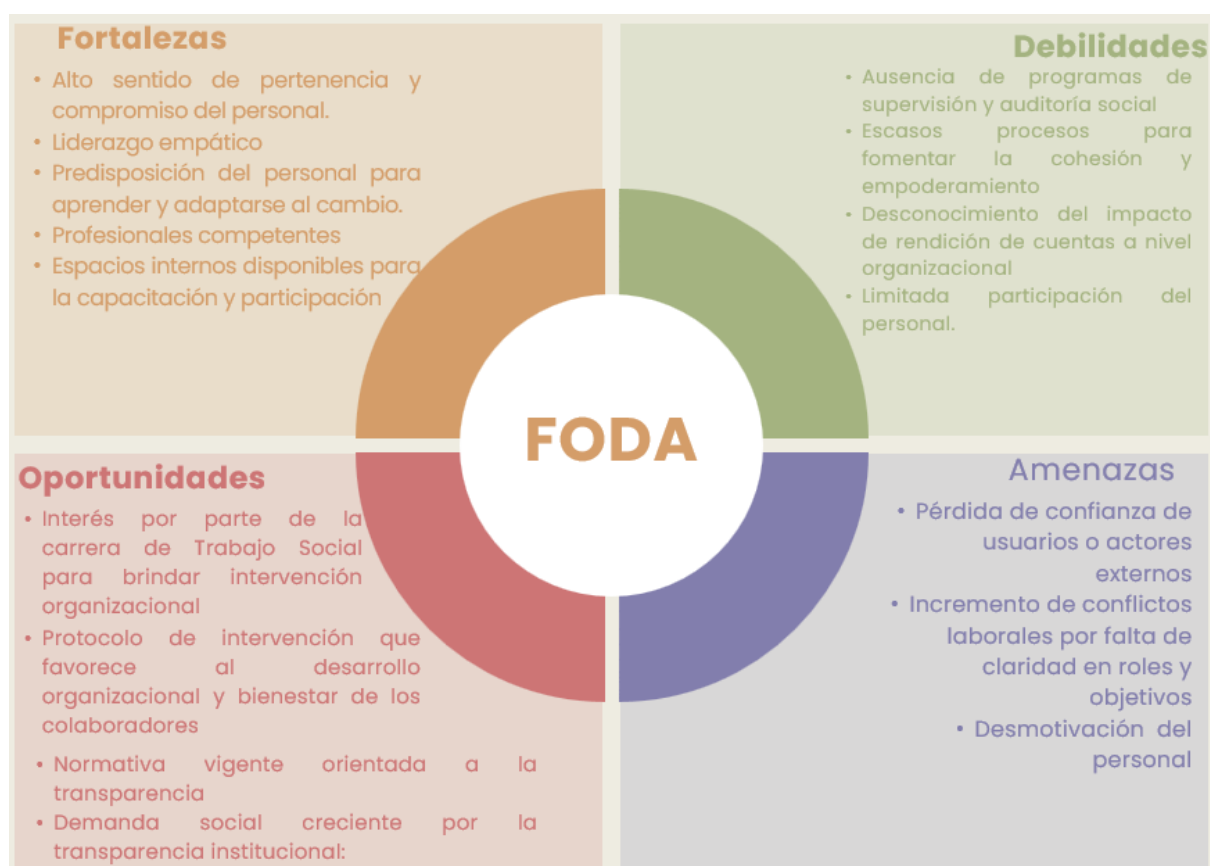
Flujograma de intervención



DIAGNÓSTICO

Análisis FODA

El FODA revela que la organización cuenta con fortalezas clave como el compromiso del personal y su apertura al cambio, condiciones favorables para fomentar una cultura de rendición de cuentas. Sin embargo, el déficit de supervisión y auditoría social, junto con la escasa participación, limita ese avance. Las oportunidades externas como el apoyo del Trabajo Social y la normativa en transparencia fortalecen la intervención, aunque amenazas como la desmotivación y los conflictos laborales requieren una respuesta inmediata. En este contexto, el Trabajo Social se presenta como un actor estratégico para impulsar el cambio organizacional.



PLAN DE ACCIÓN BASADO EN EL MODELO DE LA AUDITORIA SOCIAL

Objetivo Específico	Acciones	Responsable	Recursos	Indicadores de Éxito	Plazo
Sensibilizar y capacitar al personal en rendición de cuentas y auditoría social mediante la implementación de talleres de empoderamiento y transparencia.	- Realizar talleres participativos y objetivos.	Profesional capacitado en la gestión de Talento Humano y aplicación de procesos de intervención.	Manual para el empoderamiento y rendición de cuentas.	- 80% del personal participa en las actividades. - Informe de satisfacción.	2 meses
Aplicar procesos de auditoría social interna desde el enfoque integrador y social del profesional en Trabajo Social.	- Capacitar al personal para fortalecer el liderazgo institucional. - Conformar un comité de auditoría social con la participación de todos los miembros.	Miembros que conforman la organización.	- Lugar de reuniones. - Diapositivas o material didáctico para las capacitaciones.	- 90% del personal capacitado. - Evaluación de conocimientos mejora en un 30%.	2 meses
Promover la participación del personal en procesos de auditoría social interna.	- Destinar incentivos o reconocimientos. - Brindar acompañamiento en el proceso de planificación y aplicación de	Departamento de Talento Humano	Test de satisfacción	- 2 procesos de auditoría ejecutados con efectividad.	3 meses

Objetivo Específico	Acciones	Responsable	Recursos	Indicadores de Éxito	Plazo
Evaluar el impacto de la intervención y retroalimentar el proceso.	- Aplicar encuesta post-intervención. - Sistematizar logros, aprendizajes y propuestas de mejora.	Departamento de Talento Humano	Encuestas Entrevistas Focus Group	- Informe final elaborado. - 80% de satisfacción en los participantes.	1 mes

MANUAL PARA UNA CULTURA ACCOUNTABILITY

Empoderar para Transformar: Estrategias Participativas hacia la Rendición de Cuentas



Vanessa López

2025

TALLER 1: “LUCES, CÁMARA... ¡RENDICIÓN DE CUENTAS!”

Resumen: Los participantes tendrán un espacio de integración donde podrán expresar sus opiniones, experiencias y conocimiento sobre la rendición de cuentas.

Objetivo: Reflexionar colectivamente sobre el significado de la rendición de cuentas y establecer su relevancia para el trabajo de las personas participantes.

Duración recomendada: 60 minutos

Materiales: marcadores o esferos, hojas y papelote.

Procedimiento:

1. Iniciar con una introducción explicativa sobre la rendición de cuentas y el taller a realizarse.
2. Entregar una hoja a cada participante y solicitar que escriban la palabra “RENDICIÓN DE CUENTAS”.
3. Cada participante dará una idea clave que se le viene a la mente al ver la palabra escrita en el papel.
4. Una persona encargada anotará en el papelote las opiniones emitidas haciendo una lluvia de ideas.
5. Sintetice las ideas e incite a una reflexión colectiva.

Resultado esperado: Amplio conocimiento sobre la perspectiva y el nivel de conocimiento de los participantes acerca de la rendición de cuentas y su relevancia en el labor profesional.

TALLER 2: “MI ROL HACE EL CAMBIO”

Resumen: Cada participante identifica su rol y la relevancia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Objetivo: Reconocer la responsabilidad de las funciones individuales y el impacto de sus decisiones en la organización y en la sociedad.

Duración recomendada: 30 minutos

Materiales: tiras de lana de 2 o 3 metros, recipiente de vidrio.

Procedimiento:

1. Todos los integrantes formaran un círculo.
2. Cada integrante tomará un extremo de la lana y la persona que se encuentre frente a él, tomará el otro extremo de la lana formando una especie de telaraña.
3. En el centro y por encima de la lana se colocará el recipiente de vidrio.
4. La mitad de los participantes irán soltando la lana indistintamente hasta que el recipiente de vidrio titubee o se caiga.
5. Se invitará a la reflexión sobre la responsabilidad de mantener su función con responsabilidad para mantener bases sólidas para el desarrollo organizacional.

Resultado esperado: Mayor conciencia del impacto de cada rol en los resultados colectivos.

TALLER 3: “CONFESIONARIO TRANSPARENTE”

Resumen: de entre todos los participantes se escogerá o sorteará a quienes van a interpretar a los personales de un caso de corrupción. Al final de la dramatización todos los presentes darán ideas de cómo resolver el caso expuesto o de que forman hubiesen actuado.

Objetivo: Fomentar una comunicación abierta y honesta que fortalezca la rendición de cuentas.

Duración recomendada: 50 minutos.

Materiales: tarjetas, cinta.

Procedimiento:

1. Realizar el sorteo para determinar los personajes a participar en la escenificación.
2. Cada integrante debe colocarse la tarjeta con el nombre del personaje que interpreta.
3. Luego de la dramatización, todos los participantes darán una opinión sobre la historia presentada y las soluciones que le darían a esa problemática.

Resultado esperado: Toma de conciencia sobre las consecuencias éticas y el valor de actuar con transparencia.

TALLER 4: “EL COMPROMISÓMETRO”

Resumen: se realizará una regla en un cartel grande simulando un “compromisómetro” que se colocará en el centro del salón, posteriormente, todos los participantes tendrán una vela encendida, se apagarán las luces parcialmente y cada uno mencionará un compromiso a la vez que irán colocando su vela en el compromisómetro de acuerdo con el nivel de cumplimiento que consideren que está teniendo su compromiso.

Objetivo: Autoevaluar el compromiso de cada miembro del personal.

Duración recomendada: 30 minutos

Materiales: velas, fósforos y compromisómetro.

Procedimiento:

1. Todos los participantes forman un círculo y colocar el “compromisómetro” en el centro.
2. Entregar una vela a cada participante y encenderla.
3. En orden, solicitar que mencionen un compromiso a la vez que se acercan al centro y ubican en el nivel de cumplimiento que consideren.
4. Realizar un análisis sobre el cumplimiento de sus compromisos e identificar factores de mejora.

Resultado esperado: Mayor comprensión del nivel de compromiso que tiene cada participante.

Bibliografía

Buxarrais, R., Gil, E. P., & Tejón, A. T. (2004). Ética de la gestión pública. En *Ética de la información* (págs. 60- 61). UOC. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/%C3%89tica_de_la_informaci%C3%B3n/v8jqcFwHfpYC?hl=es-419&gbpv=0