



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN  
PÚBLICA LOCAL Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE  
GOBERNANZA EN EL MUNICIPIO VALENCIA**

Autora:  
Fernández, Daniela

Campus Bárbula, Febrero de 2015.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN  
PÚBLICA LOCAL Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE  
GOBERNANZA EN EL MUNICIPIO VALENCIA**

Tutor:

Autora:  
Fernández, Daniela

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Febrero de 2015.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN  
PÚBLICA LOCAL Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE  
GOBERNANZA EN EL MUNICIPIO VALENCIA**

Tutor:  
Lcdo. Hilarión Vegas

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.

Por.  
Hilarión Vegas  
C.I. 6.424.671



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**

**CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO**

N° Exp 1027

Periodo: 2S-2014

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA LOCAL Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE GOBERNANZA EN EL MUNICIPIO VALENCIA.**

Elaborado y Presentado por:

FERNANDEZ DANIELA

20445084

CONTADURIA PUBLICA

Estudiante de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del Profesor Hilarión Vegas C.I: 6.424.671 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

**JURADOS**

\_\_\_\_\_  
**HILARIÓN VEGAS  
MIEMBRO PRINCIPAL -TUTOR**

\_\_\_\_\_  
**MANUEL GONZALEZ  
COORDINADOR**

\_\_\_\_\_  
**BELSY TORTOLERO  
MIEMBRO PRINCIPAL**

\_\_\_\_\_  
**MARIA SANCHEZ  
SUPLENTE**

En Valencia a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2015

## **DEDICATORIA**

A Dios por sobre todas las cosas.

A mis padres que así como mío, este logro pertenece también a ellos. Que siempre han estado presentes en todos mis proyectos ayudándome a hacerlos realidad.

A mi hermana que ha transitado conmigo este largo caminar. Y por último a todos los que de una u otra manera han contribuido al tránsito de este largo caminar, solo les puedo decir Gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

Al mejor regalo que me ha dado la vida... ¡Mi Familia! Infinitas gracias por su ejemplo, por su apoyo, por el honor que significa estar juntos.

Infinitas gracias al Señor por habernos escogido para formar un sagrado núcleo, donde hoy no están presentes algunos, pero sus huellas nos indican el camino a seguir.

A mi mamá, por estar junto a mí ¡Siempre!, por enseñarme el valor de la constancia y la pasión por los grandes retos.

A mi tutor, Hilarión Vegas. Gracias por su disposición y gran apoyo para realizar este trabajo, cuyo resultado se lo debo a su guía y conocimiento.

A mi amado Dios, una sola palabra ¡Gracias!



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN  
PÚBLICA LOCAL Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE  
GOBERNANZA EN EL MUNICIPIO VALENCIA**

**Autora:** Fernández, Daniela

**Tutora:** Vegas, Hilarión

**Fecha:** Febrero, 2015

**RESUMEN**

El presente trabajo titulado, evaluación de la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en el municipio Valencia, el propósito fundamental fue el de generar un aporte informativo y evaluar la forma en que en la actualidad se están efectuando las gestiones dentro de dicho ente institucional. En tanto que los objetivos específicos fueron: identificar los lineamientos y parámetros de la responsabilidad social establecidos para los gobiernos locales, describir el proceso de gobernanza dentro del ámbito municipal y analizar la responsabilidad social en la gestión pública desarrollada en el municipio Valencia. En ese sentido la investigación es de tipo descriptiva puesto que se quiere describir y analizar el problema que se genera en el tema de la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en la Alcaldía de Valencia; y el diseño fue de campo y evaluativo, puesto que se obtendrán los datos de manera directa. Mientras que las técnicas e instrumentos de recolección de datos, será la encuesta y la revisión documental, para la cual se requirió una población constituida por los veinte (20) trabajadores que conforman el Departamento de Responsabilidad Social de la Alcaldía de Valencia. En tal sentido, la muestra seleccionada fueron quince (15) trabajadores y como instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario contentivo de 11 preguntas.

**Palabras Clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Gestión Pública Local, Gobernanza.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN  
PÚBLICA LOCAL Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE  
GOBERNANZA EN EL MUNICIPIO VALENCIA**

**Autora:** Fernández, Daniela

**Tutora:** Vegas, Hilarión

**Fecha:** Febrero, 2015

**ABSTRACT**

This paper entitled, evaluating social accountability in local governance and its impact on the governance process in the town Valencia, the main purpose was to generate an information input and assess how that currently are being made efforts within this institutional entity. While the specific objectives were to identify the guidelines and standards of social responsibility established for local governments, describe the process of governance within the municipal sphere and analyze social responsibility in governance developed in the town Valencia. In this sense the research is descriptive because we want to describe and analyze the problem generated on the issue of social responsibility in local governance and its impact on the governance process in the Municipality of Valencia; and design and field evaluation was, since the data is obtained directly. While the techniques and instruments for data collection, will survey and document review, for which a population comprised of twenty (20) workers who make up the Department of Social Responsibility of the Mayor of Valencia was required. As such, the selected sample were fifteen (15) workers and an instrument of data collection contains questionnaire of 11 questions was applied.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, Local Public Management, Governance

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Formato de Postulación Tutorial	ix
Control de Etapas del Trabajo de Grado	v
Índice de Cuadros	xv
Índice de Gráficos	xvi
Introducción	17
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	19
Formulación del Problema	25
Objetivos de la Investigación	25
Objetivo General	25
Objetivos Específicos	25
Justificación de la Investigación	26
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación	29
Bases Teóricas	33
Definición de Términos Básicos	54

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Tipo de Investigación	56
Diseño de la Investigación	58
Unidades de Estudios	59
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	62

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Presentación de los Resultados	67
--------------------------------	----

### **CAPITULO V**

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones	80
Recomendaciones	83
Referencias Bibliográficas	86
Anexos	90

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO No.</b>	<b>Pág.</b>
1. Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa	40
2. Gestión Integrada de la Responsabilidad Social	41
3. Población de la Investigación	60
4. Muestra Seleccionada de la Investigación	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO No.</b>	<b>pp.</b>
1. Principios de la Responsabilidad Social Corporativa	68
2. Lineamientos y Parámetros de la Responsabilidad Social	69
3. Principios éticos morales para el cumplimiento de la Responsabilidad Social	70
4. Ética y Responsabilidad Social como instrumentos adecuados para un proceso de gobernanza eficiente	71
5. Importancia del fortalecimiento del aprendizaje y cumplimiento de la Responsabilidad Social en el Municipio	72
6. Estrategias de Responsabilidad Social de los entes gubernamentales.	73
7. Desarrollo de Programas de Responsabilidad Social	74
8. Actividades que contribuyen al Bienestar del Municipio	75
9. Creación de una Cultura socialmente responsable en el Municipio	76
10. Desarrollo eficaz de Programas de Responsabilidad Social	77
11. Estrategias para el cumplimiento de la Responsabilidad Social	78

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se aborda el papel que juegan hoy en día las empresas en la sociedad, la manera en que interactúan y la importancia que estas tienen ante los individuos pertenecientes a los grupos cercanos a cualquier organización. Así como también, se analizan y describen los aspectos más importantes que forman parte de los preceptos y obligaciones que se tienen ante la sociedad por lo cual se debe estar atentos de que si son cumplidas en su totalidad y de qué forma se llevan a cabo, para mejorarlas o reestructurarlas en beneficio de entidad y de la comunidad con la que interactúa. La práctica de la Responsabilidad Social implica que las empresas u organizaciones desarrollen una visión integral para el futuro donde se le de beneficios provenientes de la renta al entorno inmediato y a la sociedad como un todo.

Por tanto, considerando el contexto actual en el que el país se encuentra y teniendo una visión general de que se ha dado una gran importancia a que las empresas se integren a la responsabilidad social y en conjunto lograr una conciencia en beneficio colectivo. Dentro de esta perspectiva, dicha investigación busca Evaluar la Responsabilidad Social en la Gestión Pública Local y su Incidencia en el proceso de Gobernanza en el municipio Valencia, con el fin de tomar acciones correctivas correspondientes y poder de esta manera ejecutar dicho procedimiento de forma eficiente. Por otro lado, la investigación se encuentra estructurada en cinco (05) capítulos desarrollados de la manera siguiente:

En el Capítulo I, se detalla el planteamiento del problema presentado en el municipio Valencia, donde se describe la situación reflejada en las deficiencias de la Alcaldía de Valencia, no solo de índole fiscal, sino también en términos de

gobernanza a los términos de no generar participación ciudadana, procesos no convenidos a las normas legales, posteriormente, se plantearon los objetivos general y específicos de la investigación, y por último la justificación de la misma.

Seguidamente, se presenta el Capítulo II, como el Marco Teórico, basado principalmente en una revisión bibliográfica previa, donde se estudian los antecedentes de la investigación, relacionados con el tema esencial de la presente, así como también, las bases teóricas y legales de las cuales se aplica el trabajo de grado y posteriormente, la definición de términos básicos contenidos en la misma y que fueron necesarios para reforzar su explicación.

Paralelamente, el Capítulo III, se define el tipo de investigación, como descriptiva, junto con el apoyo de un diseño de campo y evaluativa, mientras que se detallan las técnicas de recolección de datos empleados para su desarrollo, población y muestra, la Operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, se analizan e interpretan los resultados obtenidos del instrumento aplicado en la investigación, lo cual constituye o representa un valor agregado para la misma.

En el Capítulo V, se analizan los objetivos específicos y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que sirvieron como soporte en el desarrollo del Trabajo de Grado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En los últimos tiempos, la Responsabilidad Social Empresarial se ha transformado en uno de los temas que más interesan en el mundo académico y empresarial, sin embargo, sus bases conceptuales no son nada nuevas. Ya desde las antiguas Grecia y Roma vemos indicios de ciertos principios fundamentales, como lo son la filantropía y la caridad, que rigen el actuar de las personas que viven en comunidad para hacer el bien social. Filósofos como Aristóteles, Platón, Freud, y teóricos de las ciencias económicas y empresariales como Paccioli, Smith, Nash, entre otros, discutían en sus respectivas épocas temas asociados a la teoría del bienestar y a la inserción de las instituciones del hombre dentro de cada sociedad. Sin duda, los puntos de vista eran distintos. Preocupaciones por el rol del hombre en el desarrollo de la sociedad, las posibles mejoras para sostener el crecimiento económico, las condiciones sociales requeridas para la vida humana, la avaricia humana y sus efectos, entre otros, son ejemplos de cuestionamientos de cada época para fomentar el desarrollo económico y social de cada comunidad.

A pesar de lo anterior, sólo en los últimos ciento veinte años se empezó a tomar una preocupación por desarrollar una estrategia comunicacional sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Por ejemplo, a fines del siglo XIX se hace conocida una visión empresarial como forma de prestar atención a la sociedad en que participa una empresa, que para la época se relaciona fuertemente con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Andrew Carnegie, (empresario y filántropo

estadounidense), propone una forma muy particular de mirar la capitalización del trabajo y basa la gestión de su empresa en dos principios elementales: caridad y custodia. Bajo el principio de caridad propone que las personas con más fortuna tienen como deber compartir su riqueza con aquellos que no tuvieron acceso a una mejor situación económica o social, como empleados, discapacitados, enfermos y ancianos. Bajo el principio de custodia entiende que los recursos que poseen las personas con más fortuna son realmente propiedad de toda la sociedad, por lo que propone que las personas a cargo de su administración, es decir, los más ricos, son responsables de hacer con ellos lo mejor para toda la sociedad.

La visión moderna de la Responsabilidad Social Empresarial no ve las acciones filantrópicas como el fin último de las organizaciones. Al contrario, la preocupación principal es por el desarrollo de acciones durante los procesos productivos en que una empresa es responsable con los trabajadores, proveedores y cualquier otro interesado que participe o se vea afectado por el proceso de transformación que genere una empresa.

Ahora bien, con el transcurrir de los años las organizaciones se han ido reestructurando, digamos que como consecuencia de la revolución industrial, y se han ido posicionando como importantes elementos de generación de progreso y desarrollo, por lo que ha sido necesario que desempeñen un papel de mayor contribución social. En este sentido, la responsabilidad social ha surgido gracias al crecimiento industrial y comercial, como una estrategia para generar en los empresarios mayor cohesión social y para minimizar los problemas de desempleo y exclusión social que han vivido la mayoría de las sociedades. En las últimas décadas, ésta conceptualización ha ido cobrando fuerza y evolucionando constantemente como resultado de del aumento de las actividades económicas y el desarrollo de nuevas tecnologías.

En efecto, la responsabilidad social es primordialmente una contribución voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas. Ésta va más allá del cumplimiento de las leyes y normas, y su finalidad es lograr que las organizaciones contribuyan con la sociedad con sus excedentes financieros y minimicen los impactos negativos que sus actividades o acciones puedan generar en su entorno físico. Dentro de esta perspectiva, según Velasco, O. (2006), de acuerdo a la responsabilidad social corporativa y su aplicación dice que:

Ser socialmente responsable no consiste en cumplir las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, en el entorno y las relaciones con sus interlocutores... ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. (p.63).

Vista desde la perspectiva social, la empresa se ha convertido en un importante agente de la sociedad, cuyo rol no se limita solo al aspecto económico, sino que incorpora a sus facetas la sostenibilidad económica, social y medioambiental. Por lo tanto, la responsabilidad social posee diversas concepciones y definiciones, una de las más conocidas es la de la Comisión Europea:

La responsabilidad social empresarial es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores. (p.21).

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que la responsabilidad social empresarial es un conjunto de acciones o buenas prácticas empresariales que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad que los rodea o ante todos a los que pueda afectar su actividad. La importancia creciente de este fenómeno surge como una respuesta a la

necesidad de las empresas de mejorar su imagen externa, ante sus clientes y proveedores y fortalecer su posición de mercado frente a sus competidores, pero en todo caso tuvo la gran virtud de volver más funcional su relación con el entorno social y comunitario. Citando lo propuesto por el Libro Verde (2001), “La Responsabilidad Social de las empresas tiene implicaciones importantes para todos los agentes económicos y sociales, así como para las autoridades públicas, que deben tener en cuenta las practicas socialmente responsables de las empresas en su propia acción”. (p.4).

En la perspectiva que aquí se adopta, se puede decir que la responsabilidad social viene acompañada de otros aspectos sociales, éticos, morales y medioambientales. Es necesario unir los negocios con los temas éticos, sin duda de ello se deriva lo llamado “ética empresarial”, en la cual los gerentes de las empresas deben ser líderes morales, es decir, los gerentes deben dar el ejemplo en sus actos, ya que estos ejemplos ejercerán influencias en las decisiones de los empleados de seguir una conducta moral o no.

Según Vegas, H. (2012), la Responsabilidad Social no solo es aplicable al sector empresarial:

La responsabilidad social presenta una serie de variables que permiten que sea aplicable en todos los ámbitos posibles. En el caso de la gestión pública, específicamente en la local, el tema de la Responsabilidad Social aun no visualiza su real impacto en beneficio de la comunidad en cuanto a la posibilidad de un crecimiento sustentable, partiendo desde la base de sus propias ventajas y condiciones, lo cual le permitan a la localidad obtener niveles de competitividad no solo en la prestación de servicios públicos de calidad, sino además del crecimiento de un parque urbanístico y comercial que garantice el porvenir de las próximas generaciones. (p. 3-4).

Si bien la aplicación de la Responsabilidad Social en todo ámbito de la vida es importante, también es importante destacar la responsabilidad que tienen los entes gubernamentales de asumir el compromiso de viabilizar el encuentro entre las comunidades y las empresas, situación que permitiría una nueva forma de compatibilización entre ambos en virtud de que se expresen las necesidades de los ciudadanos en términos de proyectos comunitarios y que la empresa bien pudiera contribuir con un aporte en los términos de colaboración y por supuesto de apoyo a dicha comunidad de su entorno.

Hace varios años se han venido implementando en diversas empresas venezolanas programas de responsabilidad social, por ejemplo, Petróleos de Venezuela, Polar, C.A., Hacienda Santa Teresa, Banco de Venezuela, Productos Nestlé, C.A, entre otros.

En Venezuela, uno de los mayores desafíos es implementar los cambios necesarios para que las organizaciones sean social y ambientalmente sostenibles permitiéndoles ser más competitivas en el mercado interno y global. Dentro de este orden de ideas Pizzolante, I. (2007), considera “el camino más corto de la sostenibilidad, sin duda, será atender lo social para viabilizar lo económico, lo que permitirá esperar mejores ambientes políticos en beneficio de todos”.

Partiendo del planteamiento anterior, la Responsabilidad social va más allá del límite de las industrias y su entorno, ya no se habla solo de Responsabilidad Social de las empresas, sino de la Responsabilidad Social de la Sociedad Civil, la cual está en el deber de identificar y aportar soluciones a problemas de interés público a través de estrategias e iniciativas ciudadanas que estén inspiradas en la transparencia, la pluralidad, la sustentabilidad y la ética cívica.

En este sentido, los gobiernos locales tienen una significativa incidencia en estos encuentros empresa-comunidad dado que es la instancia más cercana a la ciudadanía y sus comunidades, por ello asegurar que el aporte sea dado en los términos legales, de participación e impacto sobre los proyectos de aportes, sería una gran ventaja y beneficio para las comunidades, y la misma empresa. Sin embargo, como es el caso en estudio, Alcaldía de Valencia, se haya con desviaciones en el proceso establecido según las normas legales en cuanto al cumplimiento de la Ley de Contrataciones Públicas en cuanto a los porcentajes (%) establecidos, así como también, en la ausencia de participación de los ciudadanos en la discusión de los proyectos en las que las empresas están dispuestas a colaborar y contribuir con la comunidad, donde incluso el “protagonismo” de quien entrega la contribución es atribuida por la Alcaldía de Valencia para sí, es decir la empresa que aporta la contribución no aparece reflejada y dicho aporte aparece como si viniera de la gestión de gobierno local para con las comunidades.

Ésta situación refleja no solo problemas para la Alcaldía de Valencia, de índole fiscal, sino también, de gobernanza en los términos de no generar participación ciudadana, procesos no convenidos a las normas legales, una rendición de cuentas no ajustada a las metas establecidas inicialmente para el respectivo periodo/año fiscal, y donde el ejercicio de gobernabilidad está ausente: decisiones no pactadas entre gobierno-empresa-comunidad. Es notable la ausencia de programas sociales de distintas índoles para el beneficio de la comunidad, mejoras a las instituciones educativas, hospitales, vías de comunicación.

Ahora bien, factores relevantes como los valores y principios éticos, que poseen alto significado en la integridad personal de los gobernantes, parecen ir desapareciendo poco a poco, la gestión no se observa direccionada hacia la mejora y bienestar, quedando el tren social en una marcha regresiva.

### ***Formulación del Problema***

De lo anteriormente expuesto se deriva la siguiente interrogante: ¿Cómo evaluar la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en el municipio Valencia?

### **Objetivos de la Investigación**

#### ***Objetivo General***

Evaluar la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en el municipio Valencia.

#### ***Objetivos Específicos***

- Identificar los lineamientos y parámetros de la responsabilidad social establecidos para los gobiernos locales.
- Describir el proceso de gobernanza dentro de la gestión pública local y su vinculación con responsabilidad social dentro del ámbito municipal.
- Analizar la responsabilidad social en la gestión pública desarrollada en el municipio Valencia.

## **Justificación de la Investigación**

Las prácticas de responsabilidad social empresarial están en proceso de convertirse en un componente fundamental de las prácticas gerenciales modernas tanto en Venezuela, como en el resto del mundo, que traerá como consecuencia directa su vinculación con el entorno social y natural. La importancia creciente de este fenómeno surge como una respuesta a las necesidades de las empresas de mejorar su imagen externa, ante sus clientes y proveedores y fortalecer su posición de mercado frente a sus competidores, pero en todo caso tuvo la gran virtud de volver más funcional su relación con el entorno social y comunitario, proporcionando un valor agregado a la comunidad y el medio ambiente a través de sus contribuciones e iniciativas.

En diversas ocasiones, vemos la responsabilidad social asociada al sector empresarial y es allí donde ha alcanzado mayor connotación este tema, en un contexto globalizado. Se observa la preocupación a nivel mundial por la pobreza, el medio ambiente y la responsabilidad de las empresas con la sociedad en general y sus trabajadores. De igual manera, los gobiernos exigen cada día más a las empresas su cuota de responsabilidad con todo lo que gira en su entorno. No obstante, poco se ha divulgado sobre la responsabilidad social en la gestión pública y muy especialmente a nivel de los gobiernos locales, los cuales constituyen el ente más cercano a las comunidades, para atender las necesidades que demanda la sociedad civil, las cuales se resumen en obtener una mejor calidad de vida.

Tal como se ha venido planteando anteriormente, son muchos los factores a considerar en la responsabilidad social vinculados con la gestión pública, siendo la ética y los valores factores determinantes en la calidad del servicio que un funcionario debe prestarle a su comunidad. De acuerdo con lo expresado, se enfatiza que debe

existir estrecha relación entre los gobiernos locales, las empresas y los organismos que gestionan los servicios sociales, entendidos por estos: los servicios de acueductos, electricidad, salud, educación y seguridad social en todo su contexto, entre otras necesidades, aspectos de los cuales adolecen las mayorías de las comunidades en Venezuela.

A través de la investigación propuesta se busca, aplicar teorías y conceptos básicos que permitan analizar la responsabilidad social en el proceso de gobernanza del municipio Valencia. Se pretende analizar como los funcionarios y/o gobernantes de la administración y gerencia municipal deben asumir su compromiso como ciudadanos responsables de la calidad de vida y el desarrollo sustentable.

Por otro lado, el desarrollo y análisis de esta investigación también generará un aporte informativo a la Alcaldía de Valencia, esto servirá de guía para que puedan evaluar de manera eficiente y oportuna la información referente a la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en el municipio, a su vez puedan identificar las debilidades que puedan tener al momento de realizar sus procesos de gerencia y gestión como ente municipal.

En cuanto a los aportes académicos, esta investigación será de mucha utilidad a estudiantes, docentes e investigadores en el área de la Contaduría Pública por ser éste un tema novedoso. De igual manera, metodológicamente el estudio es importante, debido a que permitirá la aplicación de conocimientos adquiridos. Finalmente, fortalece el conocimiento de la investigadora, en cuanto a los pasos a seguir para analizar los problemas que se puedan presentar en los futuros proyecto que desarrollen y la recomendación de las medidas correctivas para la solución de las mismas. De igual forma, será un aporte científico porque la investigación está

estructurada con todos los requisitos exigidos por las normas de investigación vigente y sería muy útil como fuente de consulta y apoyo documental a la Universidad de Carabobo a estudios similares con la presente línea de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Para Balestrini, M. (2002) el marco teórico “Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio” (p.91). En este sentido, tiene como objetivo situar el problema y el resultado de su análisis dentro del conjunto de conocimientos existentes, de tal forma, que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas. Se incluirán los trabajos previos, principios teóricos que dan respaldo, pertinencia y validez al tema de investigación.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes abordan investigaciones previas relacionadas con el tema en estudio, al referirse a este tema, Tamayo y Tamayo, M. (2009) señala que, “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado” (p.149). Con ello se pretende tomar elementos e ideas importantes de las investigaciones revisadas, a fin de que sirvan de base, para el desarrollo de este estudio, donde se destacan los aspectos más influyentes relacionados con la responsabilidad social y el proceso de gobernanza en el municipio Valencia.

Arrayago, L. y Correa, N. (2013), en su Trabajo Especial de Grado titulado “Programa de Responsabilidad Social Empresarial Emergente para la Empresa Multinacional de Seguros, C.A. Sucursal Valencia, estado Carabobo”, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio

Páez, cuyo objetivo general fue diseñar un programa de responsabilidad social empresarial emergente. Mientras que el tipo de investigación fue descriptiva y sustentado en un diseño de campo. Se concluyó que, a pesar de que la empresa posee varios factores y aspectos positivos internos, no posee un plan estructurado o planificado de ayuda social referido a la pobreza, analfabetismo, salud, educación y seguridad.

Este trabajo de grado citado, sitúa en un contexto en el cual se palpa la importancia de la tenencia de un programa estratégico de responsabilidad social y lo adecuado que es promover acciones orientadas a la mejora de los contenidos éticos y cívicos, la capacitación, la identidad, la autoestima, lo que es importante promover en el marco del principio ético de la responsabilidad social.

Córdova, V.; Millán, R. y Osuna, A. (2011), Trabajo Especial de Grado titulado “Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial de la Asociación Cooperativa “La Libertad” R.L. de Casanay del Municipio Andrés Eloy Blanco, Estado Sucre” presentado en la Universidad de Oriente para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, cuyo objetivo general se basó en analizar la Responsabilidad Social Empresarial de la Asociación Cooperativa “La Libertad” R.L., la cual se dedica a la fabricación y comercialización de la bebida en polvo achocolatada cacao “Doña Bertha”. El diseño y tipo de la investigación fue de campo y su nivel descriptivo. En cuanto a la muestra fue conformada por doce (12) trabajadores y doscientos cuarenta y dos individuos que constituyen las unidades que se deseaban investigar.

Por consiguiente, en referencia a las técnicas utilizadas, cabe destacar el cuestionario. Mientras que en el desarrollo del trabajo se concluyó que al personal se le efectuaban sus cancelación de forma oportuna los sueldos, también, que existía

descontento por la falta de beneficios sociales, económicos y ambientales, al igual que el descontento de la comunidad por el desapego de la empresa hacia la misma al no contribuir de ninguna forma con el sector.

Entre tanto, el aporte de dicho estudio mencionado anteriormente con el presente investigación fue es destacar la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial, como una contribución al desarrollo humano, a través del compromiso y la confianza de las organizaciones hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, con el fin de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

Laya, N (2010), Trabajo Especial de Grado titulado “Políticas de Responsabilidad Social Empresarial en el área Ambiental y/o Comunitaria para la empresa constructora Caesar’s Palace, C.A” presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, cuyo objetivo general fue Proponer Políticas de Responsabilidad Social Empresarial en al área ambiental y/o comunitaria para la empresa constructora; el tipo de investigación fue descriptiva de campo. La autora concluye que es importante que la empresa constructora implemente la responsabilidad social empresarial, ya que se pudo comprobar que solo han realizado aportes y mejoras en el entorno inmediato a sus obras en construcción.

En relación al aporte al presente trabajo de grado, se ha logrado sintetizar que el mencionado antecedente hace ver que ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores, creando políticas que le permitan a la empresa implementar mejoras prácticas de responsabilidad social empresarial.

Guerrero, M (2010), en su tesis titulada “La Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de licores productoras de cerveza en Venezuela”, para obtener el Magíster Scientiarum en Gerencia, Mención Financiera, en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (Barquisimeto); plantea en dicha investigación a través de sus objetivos específicos, describir las acciones que han ejecutado las empresas de licores de tipo productoras de cerveza de Venezuela como aporte a la responsabilidad social empresarial, elaborar un enfoque interpretativo-reflexivo de las empresas productoras de cerveza de Venezuela sobre responsabilidad social empresarial triangulando la información recabada, y por último categorizar las acciones de inversión que pueden considerar dichas empresas, desde la óptica operativa.

En la investigación se utilizó el método cualitativo, siendo la naturaleza de tipo documental, bibliográfica, como técnica de recolección de datos se utilizó la consulta en textos técnicos, fuentes electrónicas y revistas especializadas, así como la recopilación y clasificación de la información mediante fichas. En base a ello se elaboró el procesamiento de la información y el análisis relacionado con el problema. La señalada investigación se encuentra estrechamente relacionada con la presente, y sus fuentes y bases teóricas fueron de gran sustento para recopilar gran parte de la información requerida.

En último término, López, M, y Montenegro M. (2007), en su trabajo de grado de la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas) titulado: “R.S.E en Venezuela: Análisis comparativo entre empresas públicas y privadas”, para optar al título de sociólogas; tienen por objeto en su investigación aclarar de manera comparativa como dos tipos de empresas abordan su gestión en materia de responsabilidad social; llegando a una serie de conclusiones de carácter general que se desprenden del análisis de resultados en conjunto con la información provistas por las empresas en

cuanto a sus proyectos concretos y las gestiones de responsabilidad social que realizan, tomando en consideración su carácter público o privado; resaltando primordialmente que el éxito de dichas empresa radica en la necesidad no solo de realizar proyectos de R.S.E, sino garantizar la continuidad y seguimiento en el tiempo de los mismos y no perder credibilidad por parte de terceros.

Esta investigación se inserta en un diseño de campo de carácter no experimental, aportando a la presente investigación la idea social entre empresas del sector público como privado, que deben tener líneas de Responsabilidad Social que les permita no solo efectuar una gestión exitosa, sino también posicionarse como empresas sostenibles a través del tiempo.

### **Bases Teóricas**

Se refiere a los postulados, principios, leyes y teorías que dan sustento al tema de investigación, estas deben ser coherentes con los planteamientos y postulados tomados por el investigador. Se hace referencia acerca del tema a Arias, F. (2006), sobre las bases teóricas que “Implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107).

### ***Responsabilidad Social Empresarial***

La responsabilidad social empresarial escapa de cualquier concepto que pretenda encerrarla. Por eso, más que exigir definiciones reclama ser comprendida e internalizada. La admiración y reputación de las empresas depende de lo que estas hagan en la sociedad, con la sociedad y para la sociedad. Es necesario diferenciar

entre tener un proyecto de responsabilidad social empresarial, tener una estrategia de responsabilidad social empresarial, o integrar la responsabilidad social empresarial a la estrategia del negocio.

Desde luego, en el marco de las distinciones, debe igualmente aceptarse que no se puede llegar sin transitar. En consecuencia, es muy probable que siempre se tenga que empezar desde lo más sencillo, definitivamente, pensar en responsabilidad social empresarial significa también pensar en qué tipo de empresa se desea y en qué sociedad serviría; pero también significa pensar en la sociedad que se desea y en la empresa que pudiera servirle a esa sociedad. Castrillón, L. (2009), aseguró:

La creciente importancia de la dimensión social de la empresa es uno de los cambios recientes de mayor impacto. Se podría pensar en una evolución de las empresas. Las encuestas indican que las poblaciones en todo el mundo esperan que las empresas contribuyan a la solución de problemas sociales. Esta presión y el descubrimiento de que las inversiones en el campo social son rentables, condujeron a una nueva etapa, en la cual lo social y lo económico se integran en la búsqueda de la sostenibilidad. (p.1).

Por ello, se enfatiza que debe existir una estrecha relación entre los gobiernos locales, las empresas y los organismos que gestionan los servicios sociales, entendidos por estos los servicios de electricidad, salud, educación, seguridad social, entre otros. Aspectos de los cuales adolece la comunidad en general en el país. Es por ello, que la comunidad organizada en los municipios se prepara desde diferentes ángulos para enfrentar las necesidades y requerir de las autoridades el cumplimiento de un mejor servicio. En este mismo orden de ideas, Castrillón, L. (Ob. Cit) define responsabilidad social empresarial como:

Una manera de hacer negocios, replanteando los esquemas tradicionales de gestión empresarial, propiciando la gerencia del cambio organizacional, haciéndola coincidir con el objetivo fundamental de convertir la empresa en un motor de desarrollo económico, pero de manera ética y socialmente responsable. (p.2).

Partiendo de lo planteado, la responsabilidad social va más allá del límite de la industria y su entorno, ya no se habla solo de responsabilidad social de las empresas, sino de responsabilidad social de la sociedad civil, la cual está en el deber de identificar y aportar soluciones a problemas de interés público a través de estrategias e iniciativas ciudadanas que estén inspiradas en la transparencia, la pluralidad, la sustentabilidad y la ética cívica.

La responsabilidad social es la contribución empresarial al desarrollo sostenible, es un compromiso voluntario de las empresas para el desarrollo de la sociedad y preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con los que interactúan a través de determinadas estrategias cuyos resultados han de ser medidos, verificados y comunicados adecuadamente. Queda por lo tanto, expresamente indicado el rol que cumple la participación del ciudadano y desde el punto de vista teleológico, que la responsabilidad del municipio debería ser satisfacer las necesidades del colectivo, por ello quienes tienen la autoridad de decidir, deben actuar apegados a sus valores éticos, haciendo un uso adecuado de los recursos, de tal manera que los contribuyentes se sientan satisfechos.

## ***Teoría de la Responsabilidad Social***

A través del tiempo han surgido distintas concepciones teóricas sobre la Responsabilidad Social Empresarial, estas se encuentran ligadas al rol que se le asigne a la organización en la sociedad, en este mismo orden de ideas Cancino y Morales (2008), citado por Bonilla, L.(2010), afirman que las principales teorías sobre Responsabilidad Social Empresarial se resumen de la siguiente forma:

1. **Teorías de Carácter Político:** los autores hacen énfasis en el poder que una empresa va adquiriendo a medida que crece dentro de la sociedad, lo que incrementa el poder económico de las empresas en el sistema y hace surgir un “contrato social” entre las empresas y la comunidad que participa, en este sentido, las prácticas de responsabilidad social son una respuesta empresarial hacia las expectativas de la sociedad como mecanismo del ejercicio responsable y no responden en todo momento a intereses económicos de las empresas sino a los derechos y obligaciones del llamado “ciudadano corporativo”.
2. **Teorías Integradoras:** en esta teoría se sostiene que las prácticas de responsabilidad social responden a la inclusión de diversas demandas sociales a las que la empresa es sometida. Por tal motivo, la empresa integra compromisos que se pueden definir como: económicos (maximización de utilidades), legales (cumplimiento de la ley), éticos (normas sociales que van más allá de la ley) y discrecionales (contribuciones sociales voluntarias), por consiguiente, se resalta la importancia que tiene la Responsabilidad Social Empresarial en materia de relaciones públicas para las organizaciones, y que las califica con un comportamiento socialmente responsable y le permite operar en los diversos sectores que componen la sociedad.

3. **Teorías sobre Ética y Moral en los Negocios:** prácticas de Responsabilidad Social en el marco de estas teorías responden al cumplimiento de derechos universales de distintos sectores sociales. Son las más recientes y sitúan a la empresa como un actor protagonista del desarrollo sostenible y promotor del bienestar común.

El término responsabilidad social se enfoca en el protagonismo que tienen las organizaciones sobre el entorno o comunidad donde se desenvuelven. De allí, la definición por parte de Moneva, J. y Lizcano J. (2003):

La RSC es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su comportamiento social y su comportamiento responsable hacia las empresas y grupos sociales con quienes interactúa. La RSC centra su atención en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés a través de determinadas estrategias, cuyos resultados han de ser medidos, verificados y comunicados adecuadamente. La RSC va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida y de la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo. Supone un planteamiento de tipo estratégico que afecta a la toma de decisiones y a las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas. (p.8).

Como podemos ver, la Responsabilidad Social Corporativa afecta a todas las áreas funcionales de la organización, ya que es el trabajo en conjunto de todas ellas, lo que permite el cumplimiento de los objetivos, sin embargo, según Moneva J. y Lizcaino J. (2003), los principales ámbitos sobre los que se fundamenta una empresa socialmente responsable son:

1. **Gobierno corporativo:** entendido como la forma en que las empresas se organizan, son dirigidas y controladas, además conlleva a la presencia e influencia de los principios de la responsabilidad social en las áreas que ejercen dicha dirección y control en las organizaciones. El gobierno corporativo socialmente responsable busca la satisfacción no solo de los accionistas, sino de los grupos de interés.
2. **Dirección estratégica:** representa el análisis estratégico, la supervisión y estudio constante que sirve para que la empresa conozca en todo momento su posición en cuanto a los factores que determinan su competitividad. La dirección estratégica se centra en la eficaz gestión y control de estos factores y sus relaciones con los grupos de interés con el fin de conseguir los objetivos fijados.
3. **Gestión y Control Interno:** las organizaciones con un comportamiento socialmente responsable comúnmente establecen estrategias económicas, sociales y medioambientales, además de sistemas de gestión específicos, basados en poder satisfacer las necesidades y expectativas manifestadas por los diferentes grupos de interés. El control interno se encargara de medir el grado de cumplimiento e dichas estrategias a través de los mecanismos de diagnóstico más objetivos fiables y posibles.
4. **Información Corporativa y Auditoría:** debido a que la transparencia es un principio básico de la Responsabilidad Social Corporativa, así como un objetivo de la misma, la información y el acceso a ella por parte de los grupos de interés adquiere un papel esencial en las empresas. En consecuencia, se orienta a proporcionar datos a terceros sobre el impacto de los aspectos económicos, medioambientales y sociales de la actividad de la empresa.

5. **Certificación:** su finalidad es formalizar y garantizar las prácticas en materia de responsabilidad social corporativa ante los grupos de interés, pueden ser de carácter interno y externo, y ambas tienen el doble objetivo; primero pretenden, a nivel interno, consolidar los sistemas de gestión socialmente responsables con los que cuenta la empresa; y segundo, intentan servir de garante frente a terceros del cumplimiento de determinados comportamientos corporativos.
  
6. **Inversión Socialmente Responsable:** se entiende como aquella que incluye fundamentos éticos, sociales o medioambientales a las consideraciones financieras y en la toma de decisiones de inversión, tanto por la empresa como por los agentes inversores externos.
  
7. **Comunicación y Reconocimiento Externo:** el conocimiento y el grado de implantación de la responsabilidad social corporativa en las empresas van a depender directamente de la divulgación y reconocimiento público otorgado a las mejores prácticas, por lo que es necesario establecer un diseño y una política de comunicación bien enfocada que traslade a la opinión pública los logros conseguidos.

Asímismo, la responsabilidad social debe encaminarse al cumplimiento de determinados objetivos, los cuales estarán establecidos en función de las necesidades de los distintos grupos de interés, por consiguiente, los mismos deben guardar cierto nivel de relación con las características del entorno; el entorno es quien determinara las necesidades, lo cual representa el punto de partida para el establecimiento de los objetivos.

Cuadro N°.1. Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa.



Fuente: Moneva J. y Lizcaino J. (2003)

En este mismo orden de ideas, Cajiga, J. (2009), indica que: “la responsabilidad social empresarial solo se comprende reconociendo cuatro líneas o ámbitos básicos y estratégicos que explican su presencia en toda actividad de la empresa”. (p. 6). Estas líneas estratégicas son:

- Ética y gobernabilidad empresarial.
- Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).
- Vinculación y compromiso de la comunidad y su desarrollo.
- Cuidado y preservación del medioambiente.

En efecto, todas las empresas públicas o privadas deben implantar los cambios necesarios en sus sistemas de gestión y en sus procesos internos, creando un sistema de gestión integral, cuya finalidad sea lograr que sus actividades tengan en cuenta al ámbito social, económico u medioambiental y al mismo tiempo den respuesta a los intereses de los diferentes grupos de interés. En coherencia, Server, R. y Capó, J. (2008), expresan que la Responsabilidad Social debe gestionarse integradamente:

La adopción de la responsabilidad social en la empresa como parte de su estrategia debe abordarse de un modo integral, de forma que todas las áreas de la empresa se involucren en su desarrollo, desde la dirección y el gobierno corporativo, al control de gestión.

Con esta integración de la responsabilidad social, las empresas buscan un sistema de gestión sostenible que les permita mejorar a nivel económico, social y medioambiental, logrando la creación de valor corporativo social.

Por tanto la organización ha de incorporar la responsabilidad social a todos los ámbitos de la organización, buscando satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés involucrados. (p.7).

Gráfico N°.2. Gestión Integrada de la Responsabilidad Social.



Fuente: Server, R. y Capó, J. (2008)

### ***La Responsabilidad Social Empresarial y la Ética***

Guédez, V. (2010), plantea que existen cuatro tipos de deberes éticos:

1. Los deberes de aceptación, son aquellos que son impuestos desde el exterior del sujeto y que proceden de normativas morales o legales. Se asume y se cumple sin márgenes de divergencia, toda vez que forman parte de establecimientos formales e incontrovertibles.
2. Los deberes de compromiso, por su parte son aquellos que se adquieren como resultado de un acuerdo de palabra o de la suscripción de un contrato o convenio. Se reconoce n por haberlos procesados en conocimiento de sus exigencias.
3. Los deberes de interés, que se incorporan como consecuencia de una conveniencia y que se orientan a la consecución de un beneficio. Responden a una condición estratégica porque se vinculan al interés de recibir más de lo que se da.
4. Los deberes que se inscriben en un proyecto personal, los cuales son asumidos voluntariamente y sin esperar ningún beneficio a cambio. Estos son los propiamente éticos, pues no se basan en ningún dividendo externo a la decisión particular y autónoma del sujeto. (p. 31).

En relación a lo que plantea el autor, al hablar de deberes y de responsabilidad pone sobre la mesa dos ideas modulares en el ámbito de la ética. Si se precisa mucho el asunto para establecer diferencias, se encuentra que la responsabilidad social es a las empresas, lo que a los deberes éticos es a las personas. Hay una equivalencia que permite recordar que no puede haber responsabilidad social de las empresas independientemente de los deberes éticos de las personas que la conforman.

La ética es un ámbito propio del ser humano, que la acompaña como tal durante toda su vida y su historia. Existen diversas clasificaciones, entre ellas encontramos, la ética filosófica, ética teológica, ética de motivaciones, ética de fines, ética utilitaria, ética personal y ética social. La lista sería casi interminable, pero muestra la variedad de enfoques que se pueden hacer de la ética como fenómeno humano. Ahora bien, al tratar de vincular la ética con las actuaciones de los gobernantes o funcionarios es

eminente que la apreciación ética de su conducta no se puede realizar con base en individualidades, sino en colectivo.

Reviste importancia una ética volcada a lo social, a lo público, ello dada la necesidad de crear y consolidar gobiernos locales que tengan funcionarios que asuman como un valor irrenunciable la responsabilidad social en los servicios prestados, la gestión basada en la honradez, el mutuo respeto a las relaciones internad y externas de la organización, la cooperación producto de la aspiración a conseguir el bienestar colectivo, etc.

### ***Gestión Pública***

El término gestión no es atinente exclusivamente al sector público, es muy común en el sector privado hablar de indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de cualquier área de la gerencia, administración o las finanzas. No obstante, se aplica con mucha frecuencia en el sector público para evaluar la actividad desarrollada por la gerencia o la administración de las entidades gubernamentales, de ahí que se mencionan la gestión de los gobiernos locales o gestión municipal para referirse al desempeño en ésta área. Al respecto, Avalos (1988) citado por Cruz, A. (2008), define la gestión pública así:

Es una disciplina que está relacionada directamente con otros campos del conocimiento, como la ciencia política, el derecho, la filosofía, la economía, la sociología, la psicología y más recientemente con la archivística. Ella posee de forma tácita funciones de gobierno, planeación, integración, dirección y control de la conducta ciudadana, Por medio de la gestión o administración, el gobierno enfrenta las necesidades de la sociedad que la iniciativa privada no puede satisfacer. Si se habla de administración pública no se puede dejar de lado al Estado, la Nación, al pueblo, a la localidad, al gobierno, la legitimidad, la soberanía, entre otros aspectos. (p.53).

En ésta investigación, es relevante referirse a los diferentes aspectos que giran en torno a la gerencia y la administración haciendo hincapié al ámbito del sector público y en especial la Administración Municipal, al respecto Acosta, F. (2007) acota “El análisis de la Administración Municipal, nos lleva a la conveniencia previa de considerar el término Administración puesto que su significado en el Sector Público es distinto al que se le da en el Sector Privado” (p.111), en cuyo caso debe tomarse en consideración la Responsabilidad Social.

Revisando a Vegas (2009), señala que la gestión pública “Tiene por finalidad gestionar exitosamente los recursos públicos, así como procurar su distribución con criterios de racionalidad, economicidad y equidad” (p. 23). El acercamiento con la importancia de los recursos y su efectiva distribución y administración, conlleva a pensar en la población con menos recursos, la más necesitada, y en esa ayuda que pudiese brindarle la sociedad para que logren acceder a mejor calidad de vida y oportunidades.

Por gestión se entiende, la dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema. Todo sistema de gestión debe estar orientado hacia el logro de los objetivos y esto solo es posible mediante el control de gestión.

La gestión pública como instrumento de gobierno debe ser analizada desde todo su contexto y variables en las que se ha venido ubicando a través del discurso en cuanto a las referencias que de ella se tiene; por ello, en este proceso de investigación, es importante su revisión epistemológica; entendiendo este proceso como lo plantea Damiani, L.F. (2009):

Se entiende la epistemología el examen del saber entendido como posibilidad de poder afirmar la existencia, la naturaleza, las cualidades del objeto conocido; conocimiento como saber que se contrapone a la ignorancia, a la opinión, a la fe, al prejuicio, a la suposición infundada. La epistemología se entiende como la reflexión sistemática sobre el conocimiento, que pretende poder decir ¿cómo sabemos? y ¿qué cosa sabemos acerca del mundo? (p.31).

Sin dudas, la gestión pública local tiene una serie de elementos muy atractivos de investigar en cuanto a ciertas peculiaridades relacionadas con su comportamiento al momento de ofrecer respuestas a la sociedad en materia de servicios y políticas públicas. Conocer cuáles son las características de tal comportamiento, así como los condicionantes para que una gestión pública pueda brindar soluciones a problemáticas locales es necesario que se revise su historia, su cultura, sus ventajas o limitaciones geográficas, incluso su nivel de competitividad ciudadana al momento de ejercer tal derecho ante las instancias gubernamentales para una mejor calidad de vida.

Si bien es cierto que la gestión pública local representa el poder más cercano al ciudadano, también no es menos cierto que este poder ha terminado de alguna manera claudicando derechos fundamentales en la sociedad como por ejemplo loes la participación ciudadana en los asuntos públicos, manifestándose la ausencia de una agenda pública que indique cuáles son las prioridades de la gestión en materia de servicios públicos y de proyectos relacionados con el desarrollo sustentable. En este sentido, es importante considerar que cada localidad tiene sus propias necesidades, y por supuesto, sus propios estilos de vida, en la que de alguna manera se hace imperioso estudiar los canales históricos y culturales de cada región, y su influencia en lo local.

## ***Gobernanza***

El término gobernanza viene utilizándose desde la década de 1990 para designar la eficacia, calidad y buena orientación de la intervención del Estado, que proporciona a éste buena parte de su legitimidad en lo que Mayorga, F. y Córdova, E. (2012), define como una "nueva forma de gobernar en la globalización del mundo posterior a la caída del muro de Berlín. Por lo tanto, se considera buena y democrática en la medida en que las instituciones y procesos de cada país sean transparentes". (p.21).

De igual forma, las instituciones hacen referencia a órganos tales como el parlamento y sus diversos ministros. Los procesos incluyen actividades fundamentales como elecciones y procesos legales, los cuales deben estar exentos de corrupción y deben ser responsables ante el pueblo. El cumplimiento de esta normativa se ha convertido en un baremo imprescindible para medir la credibilidad y el respeto de los países en el panorama mundial.

La buena gobernanza promueve la equidad, la participación, el pluralismo, la transparencia, la responsabilidad y el estado de derecho, de modo que sea efectivo, eficiente y duradero. Llevando estos principios a la práctica, ser testigos de elecciones frecuentes, libres y limpias, parlamentos representativos que redactan leyes y proporcionan una visión de conjunto, y un sistema jurídico independiente para interpretar dichas leyes.

## ***Municipio***

Garcías, M. (2012), define el Municipio como “un ente público de carácter territorial que tiene por objeto la consecución y defensa de los intereses locales”.

(p.78).En tal sentido, los municipios son entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos, teniendo personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. De esta concepción se resalta que tienen carácter básico dentro de la organización territorial del Estado, es la unidad mínima necesaria y hace referencia a su autonomía. Por último es la más cercana al ciudadano.

Por consiguiente, el municipio es sin duda por su importancia histórica y actual, el primero de los entes que integran la Administración Local. Se ha discutido mucho sobre la naturaleza del municipio dado que su carácter primario y elemental se le atribuye un carácter natural, y la tesis defendida es que el municipio es anterior al Estado y en consecuencia, éste ha de limitarse únicamente a reconocer su existencia. Esta postura adolece de un error de planteamiento, al confundir los aspectos sociológicos y jurídicos del municipio. Para Garcías, M. (2012), puede ser definido desde un doble punto de vista: sociológico y jurídico, “es una agrupación de familias situadas en un mismo territorio para satisfacción de las necesidades originadas por las relaciones de vecindad, por tanto es un ente natural que surge de manera espontánea” (p.145). Mientras que Jurídicamente el municipio se define “como ente público menor, territorial y primario. Y sólo existen cuando el ordenamiento jurídico estatal los reconoce o los crea”. (p. 147). (Ob. Cit).

Según el Artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial N° 5.453 año 1999, se define municipio:

Los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución y de la Ley. La autonomía municipal comprende: la elección de sus autoridades, la gestión en materias de su competencia, la creación, recaudación e inversión de sus ingresos, las

actuaciones del municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la Ley. Los actos de los Municipios no podrán ser impugnados sino ante los tribunales competentes, de conformidad con la Constitución y la Ley.

Lo antes mencionado permite reconocer la plena autonomía de los municipios, lo cual les permite ejercer sus propias competencias y elegir sus autoridades y representantes. Legalmente, los municipios poseen personalidad jurídica, tal como una empresa, lo que implica que podría ser demandado ante un tribunal, cuando los hechos conllevaran a tal situación.

### **Bases Legales**

Las bases legales, se refiere al sustento que la investigación debe tener en cuanto a las leyes vigentes del ordenamiento jurídico. En tal sentido, Arias, F. (2006), afirma que “son una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación”. (p.65). Con el propósito de sustentar la presente investigación se tomará como puntos de referencia o apoyo cierta información correspondiente al ámbito legal.

### ***Constitución Bolivariana de la República de Venezuela***

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece en el Capítulo V de los Derechos Sociales y de las Familias, en el artículo 75:

El Estado protegerá a las familias como asociación natural de la sociedad y como el espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas. Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes, la solidaridad y el esfuerzo común, la comprensión mutua y el respeto recíproco entre sus integrantes. El Estado garantizará protección a la madre y el padre o a quienes ejerzan la jefatura de la familia. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a vivir, ser criados y desarrollarse en el seno de su familia de origen. Cuando ello sea imposible o contrario a su interés superior, tendrán derecho a una familia sustituta, de conformidad a la ley. (p. 12).

Por su parte, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el Título VI del Sistema Socio Económico, en su Capítulo I del Régimen Socio Económico y la Función del Estado en la Economía, en su artículo 299 indica lo siguiente:

El régimen socio económico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática participativa y de consulta abierta. (p. 52).

Lo anterior citado, quiere decir que en Venezuela el régimen socio económico está fundamentado bajo los principios de justicia social, democracia, eficiencia, protección del ambiente, y otros; con el fin de asegurar el desarrollo del ser humano de manera integral, ya sí promover el buen desarrollo de la economía nacional,

creando fuentes de trabajo para así incrementar el nivel de vida de la población fortaleciendo la soberanía y economía del país, garantizando seguridad jurídica, igualdad y crecimiento de la economía. De esta manera, se deja asentado el compromiso que deben asumir los funcionarios de la administración pública con la responsabilidad social, pero no basta la cita textual, es fundamentalmente la vocación de servir a la comunidad, con base a principios y valores, donde la cultura y la educación formen parte de esa cotidianidad para que la acción y los hechos concretos se materialicen en un mejor servicio a la comunidad. En ese sentido, los funcionarios al servicio de los municipios son el enlace más cercano a esa comunidad que demanda cada día la atención de sus necesidades.

### ***La Ley del Servicio Comunitario***

La Ley del Servicio Comunitario Decretada en Gaceta Oficial N°38.272 el 14 de Septiembre de 2005, en su artículo 2, dicta: “Esta Ley se regirá por los principios constitucionales de solidaridad, responsabilidad social, igualdad, cooperación, corresponsabilidad, participación ciudadana, asistencia humanitaria y alteridad”. (p.15).

Sintetizando este artículo, se puede confirmar que la ley de servicio comunitario está enmarcada de acuerdo a los principios básicos de la constitución lo que indica que debe manejarse dentro de estos lineamientos fundamentales y promover al estudiante de educación superior, en conjunto con las comunidades, en cuanto a los principios resaltar, demostrar las competencias y valores adquiridos durante el desarrollo, crecimiento individual y académico que obtiene el estudiante para desenvolverse en las diferentes áreas, que permita contribuir, fortalecer y satisfacer las actividades y necesidades dentro de la comunidad, con el fin de asegurar el desarrollo humano integral, no buscando beneficios propios, sino los intereses de la

comunidad o personas involucradas con respeto y ayuda mutua, con el fin de humanizar a los más desprotegidos.

## **Bases Normativas**

### **Organización Internacional para la Estandarización (ISO26000)**

Es una norma de orientación a los principios de responsabilidad social empresarial y su integración, fue lanzada el 1 de noviembre de 2010, y desarrollada por un grupo multidisciplinario liderado por la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT) y el Instituto Sueco de Normas (SIS), sus objetivos son: desarrollar un consenso internacional sobre qué significa la responsabilidad social y qué asuntos de la responsabilidad social empresarial tienen que abordar las organizaciones, proporcionar orientación sobre la puesta en práctica de los principios mediante acciones efectivas, así como perfeccionar y divulgar información sobre mejores prácticas.

La propuesta establece que la norma sea utilizada, tanto por las empresas como por el sector público, y por organizaciones de todo tipo. La norma aporta orientación sobre los principios de la responsabilidad social empresarial y la participación con los grupos de interés, proporciona orientación sobre los asuntos principales de la responsabilidad social, como son la gobernanza, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas de operación justa, los intereses de los consumidores, la participación y el desarrollo de la comunidad.

## **Red Pacto Mundial España**

El Pacto Mundial consiste en diez principios basados en declaraciones y convenciones universales, que están divididos en cuatro áreas principales: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, presentados por Naciones Unidas en el año 2000. Esos principios se han planteado en cuatro ámbitos principales, a saber: derechos humanos, ámbito laboral, medio ambiente y anti corrupción. Los principios son de carácter general, aunque pueden ser usados como punto de partida y también pueden ser útiles para elegir con qué grupos de interés contactar. Una empresa que participa en el Pacto Mundial se compromete a elaborar anualmente un Informe de Progreso dirigido a los grupos de interés que describa los avances logrados por la empresa en la implementación de los diez principios.

## **Global Reporting Initiative**

La GRI ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de responsabilidad social empresarial, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa. En el año 2000 se lanzó el primer marco, que actualmente es la tercera versión de la GRI (G3). El desarrollo de las directrices es continuo y reúne diversos grupos de interés que, conjuntamente, evalúan y desarrollan el contenido del marco. Las directrices de la GRI se refieren a cuatro principios respecto al contenido de las memorias: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Además, las directrices establecen indicadores específicos clasificados en económicos, ambientales y sociales.

## **AA1000 AccountAbility**

Una serie de principios y normas para el aseguramiento y la participación de los grupos de interés, fue creada por el Instituto AccountAbility, y su objetivo es ayudar a organizaciones a ser más responsables y sostenibles. Los principios proporcionan un marco para que una organización identifique, priorice y responda a los desafíos de su sostenibilidad.

## **SA 8000**

Es una norma certificable enfocada en las condiciones de trabajo, fue desarrollada en 1997 por Social Accountability International (SAI), una organización creada por varios grupos de interés que comparten el objetivo de mejorar el ejercicio de los derechos humanos de los trabajadores en todo el mundo. SA 8000 fue creada para ofrecer una idea clara frente a la variedad de estándares que habían sido desarrollados para controlar las condiciones de trabajo en las cadenas de suministro.

El objetivo era ofrecer una norma basada en acuerdos internacionales, por lo cual SA 8000 se apoya en las convenciones de la Organización Internacional de Trabajo y en los acuerdos de las Naciones Unidas. La norma se orienta hacia los impactos sociales de la empresa, y se ocupa principalmente del trabajo infantil, el trabajo forzoso y obligatorio, la seguridad y la salud en el trabajo, los derechos de sindicación y de negociación colectiva, la discriminación, entre otras.

## **Definición de Términos Básicos**

**Control:** No es más que una actividad dirigida a verificar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y procedimientos, detectar desviaciones e identificar posibles acciones correctivas.

**Desarrollo Sostenible:** Consiste en compatibilizar la explotación racional de los recursos naturales y su regeneración, eliminando el impacto nocivo de la acción del ser humano, para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin poner en peligro que las generaciones futuras puedan satisfacer las suyas.

**Efectividad:** Es el criterio político que refleja la capacidad administrativa de satisfacer las demandas planteadas por la comunidad externa, reflejando la capacidad de respuesta a las exigencias de la sociedad.

**Ejecución:** Es el proceder, la acción que realiza una persona o grupo de personas de algo.

**Ética:** Es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir.

**Gestión:** Conjunto de acciones que se realizan para el logro de objetivos.

**Indicador:** Son factores para establecer el logro y cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso.

**Proceso:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

**Recurso:** Medio o elemento de cualquier clase que sirva para satisfacer necesidades.

**Sociedad:** Es un conjunto de individuos que guardan relación los unos con los otros y además comparten una serie de rasgos culturales que permiten la cohesión del grupo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Ésta sección está conformada por los procedimientos metodológicos adecuados para recopilar, detallar y analizar los datos a través de los cuales se obtengan respuestas a las interrogantes del objeto de estudio a fin de alcanzar el propósito general de esta investigación, y que además servirán de base para proporcionar validez a los hechos estudiados, sustentar la veracidad de los resultados obtenidos y garantizar la fiabilidad de las evidencias encontradas en relación con el problema investigado. Por tanto, el marco metodológico consiste entonces en la programación requerida para la elaboración del proyecto de investigación y comprende aspectos como: tipo de estudio, métodos de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, así como también las técnicas y análisis de la misma.

Estos temas son basados en función al problema de estudio y a los objetivos planteados por los investigadores. Cabe señalar, que Arias, F. (2006), expone que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado”. (p.98).

#### **Tipo de Investigación**

En ese sentido, el proyecto se define como descriptivo, el cual según Deobold, B. y Meyer, W. (2006), expresan que la investigación descriptiva “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbre y actitudes predominantes a través de la

descripción exacta de las actividades, objetos procesos y personas”. (p.542). Por tanto, los niveles de la investigación se refieren al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno y objeto de estudio, el cual busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Dentro de esta perspectiva, en el desarrollo de este trabajo se busca describir y analizar el problema que se genera en el tema de la responsabilidad social en la Gestión Pública Local y sus incidencias en el Proceso de Gobernanza en la Alcaldía de Valencia, esto quiere decir, que se evaluará la realidad para luego contrastarla con los hechos que puedan generar cambios importantes que contribuyan a mejorar la eficiencia de la gestión en los gobiernos locales. De igual manera, se tomará en cuenta las teorías vinculadas al tema de estudio, desde un punto de vista epistemológico para reforzar el análisis tanto de las fuentes primarias como secundarias.

Además, se considera la investigación evaluativa puesto que para Arias, F. (2006), “es el método concreto de la evaluación, pues aporta a ésta última las herramientas de la investigación social para hacer más preciso y objetivo el proceso de evaluar”. (p.145). Por ello, es un elemento fundamental para el desarrollo del proyecto y en la toma de decisiones de la eficacia de la gestión pública es el conocimiento de los resultados e impactos de éstas en base a la responsabilidad social empresarial. En ese sentido, la investigación evaluativa asume un rol importante, pues aporta los aspectos de rigurosidad y sistematización que hacen de la evaluación un proceso integral, válido y confiable.

## **Diseño de la Investigación**

El diseño es de investigación de campo, porque se obtuvieron datos relativos al trabajo directamente de las fuentes de información, de este modo, el mismo es definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL-2010), como:

... el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios... (p. 18).

Con base a los objetivos planteados, ésta investigación está enmarcada en un diseño de campo de tipo descriptiva, en virtud de que se analiza el problema contrastando la realidad y las vivencias en los municipios, para evaluar el desempeño de la actividad gerencial de los funcionarios públicos y determinar su responsabilidad social con la comunidad. Igualmente, se requiere del apoyo de una revisión documental y bibliográfica, acudiendo a métodos para obtener la información tanto de fuentes primarias como secundarias. Al respecto, Méndez, F. (2006) con relación a fuentes primarias acota lo siguiente:

Es posible que el desarrollo de la investigación propuesta dependa de la información que el investigador debe recoger en forma directa. Cuando esto sucede, se habla de la fuente primaria e implica utilizar técnicas y procedimientos que suministren la información adecuada. Existen diferentes técnicas algunas de ellas utilizadas con frecuencia en las ciencias económicas, administrativas y contables. (p. 143).

De igual forma, Méndez, F. (2006), señala como fuente secundaria: “Toda información implica acudir a este tipo de fuentes, que suministra información básica. Se encuentra en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc.”. (p.144).

## **Unidades de Estudios**

### ***Población y Muestra***

Para toda investigación es de suma importancia exponer cuál es la unidad de estudio que no es más que la población que será estudiada y si de ésta se ha extraído una muestra, al respecto Pineda, R. y Rodríguez, C. (2001), definen la población “como el conjunto al cual afecta los resultados de la investigación y sobre el que puede generalizarse, para que sus especificaciones concuerden con las del objeto de análisis”. (p.104).

En consistencia con lo mencionado, el autor Tamayo y Tamayo, M (2001) afirma que “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p.114). Una población está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo.

A los fines de la investigación científica, la población de estudio tiene que estar debidamente estructurada, ésta puede ser homogénea, heterogénea, finita o infinita y a la vez se puede registrar sus miembros. Es importante destacar, que la población de

estudio es finita y estará conformada por veinte (20) trabajadores del Departamento de Responsabilidad Social de la Alcaldía de Valencia.

Cuadro N°. 3. Población de la Investigación.

<b>Integrantes</b>	<b>Nro. Trabajadores</b>
Dirección	1
Asistente de Dirección	2
Contraloría	1
Asistente de Contraloría	1
Analista de Casos	5
Recepción de Casos	2
Atención al Público	4
Pasantes	4
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Fernández (2014).

Asimismo, la muestra constituye una parte significativa de la población, que en base al tipo de investigación puede llegar a ser la misma. En un concepto más amplio Sierra, R. (2001) explica:

Se pueden definir las muestras como una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado. (p.174).

También, el autor Tamayo y Tamayo, M. (2001), expresa que “cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a la muestra”. La muestra descansa

en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población.

Según los requerimientos básicos para el establecimiento de la muestra propia para esta investigación se considerará que la muestra más adecuada a determinar sería una de tipo no probabilística e intencional. En tal sentido, No Probabilística ya que todas las unidades que conformaran la población no tienen la misma posibilidad para integrar la muestra. Y es Intencional puesto que es la investigadora quien decidirá las unidades o muestra que resultan de relevancia para el estudio. En este sentido, la muestra estará conformada por quince (15) trabajadores del Departamento de Responsabilidad Social de la Alcaldía de Valencia.

Cuadro N°. 4. Muestra Seleccionada de la Investigación.

<b>Integrantes</b>	<b>Nro. Trabajadores</b>
Dirección	1
Asistente de Dirección	2
Contraloría	1
Asistente de Contraloría	1
Analista de Casos	3
Recepción de Casos	1
Atención al Público	3
Pasantes	3
<b>Total</b>	<b>15</b>

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En función de los objetivos definidos en la presente investigación, donde se plantea la evaluación de la responsabilidad social en la gestión pública y su incidencia en el proceso de gobernanza, tomando como base de estudio la Alcaldía de Valencia, se emplearán una serie de técnicas e instrumentos de recolección, orientadas de tal manera que se pueda alcanzar los fines propuestos.

Entonces, las técnicas de recolección de datos, se consideran las actividades que les permiten a los investigadores obtener la información necesaria para dar solución al problema de investigación o para llegar a las soluciones del caso de estudio. El autor Méndez, C. (1999) sostiene que “los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios”. (p.127). Con ello se dice que en la presente se emplearán como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

### ***La Encuesta***

Según Puente, W. (2000), la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesa al investigador”. (p.92). Para ello, a diferencia de la entrevista, se utilizará un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Además, Balestrini, M. (2002), define la encuesta como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (p.7).

De acuerdo con la definición anterior, la técnica de recolección de datos que se utilizará en la investigación será la entrevista a profundidad, aplicada en el municipio Valencia. Estas entrevistas, serán analizadas para ser confrontadas, con el objeto de conocer la realidad de lo que se investiga. Se puede decir también que la investigación es transversal ya que los datos serán recopilados en un momento único, y serán analizados para ese momento circunstancial del fenómeno estudiado.

### ***Instrumento de Recolección de Datos***

Un instrumento de recolección de datos es aquel que ayuda a la investigadora a acercarse más a los resultados reales de la investigación en función de los objetivos definidos en el presente estudio, donde se evaluará la responsabilidad social en la Gestión Pública Local y su incidencia en el proceso de gobernanza en municipio Valencia, donde se emplearan una serie de instrumentos, orientadas de manera a alcanzar los fines propuestos.

### ***Cuestionario***

Para Tamayo y Tamayo, M. (2009) el cuestionario es el "instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación". (p.218). En tal sentido, es un método, que por medio de un sistema de interrogantes, tiene como finalidad obtener datos para un estudio, dirigidas el personal del Departamento de Responsabilidad Social de la Alcaldía de Valencia. Cabe destacar, que con la aplicación de este instrumento la investigadora parte de los objetivos de estudios ya definidos, por lo tanto, este permite el diseño del estudio y para la construcción del mismo se requiere de un procedimiento estricto.

### ***Validez y Confiabilidad del Instrumento***

En todo caso de estudio se requiere la validación del instrumento que asegure que el mismo está estructurado de manera correcta y que realmente medirá los aspectos planteados en la investigación. Así como lo menciona Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (1998), “la validez, en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.243).

Por tal motivo el instrumento será validado a través de la técnica de juicio de expertos, usando para ello dos especialistas, uno (01) de contenido y (01) estadístico, los cuales a través de su conocimiento y experiencias lo van a certificar. De igual manera, el instrumento será realizado tomando en consideración toda la evidencia relacionada con el contenido. En este sentido Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (1998) señalan que “...la validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide...” (p.203).

Desde luego, la confiabilidad del instrumento posee la misma importancia ya que garantiza al investigador que la información obtenida es certera y le podrá ayudar en su propósito, dicha confiabilidad se obtiene a través de un proceso de cálculo. En este sentido Méndez, C. (1999) precisa que “la confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible”. (p.68).

### ***Técnicas de Análisis de Datos***

Este elemento involucra la población o muestra seleccionada para la realización del cuestionario y la representación gráfica de los resultados. Según Balestrini, M (2002) “facilitarán realizar interpretaciones significativas de los datos que se recogerán, en función de las bases teóricas que orientaran el sentido del estudio y del problema investigado”. (p.169).

La técnica de análisis de datos representa la forma como fue procesada la información recolectada, esta se puede procesar de dos maneras cualitativa o cuantitativamente, en esta ocasión se utilizó la forma cuantitativa, ya que es lo más adecuado para el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta, para así detallar porcentualmente las respuestas manifestadas por los encuestados. Según Sabino, C. (2007), el análisis cuantitativo se define como: “una operación que se efectúa, con toda la operación numérica resultante de la investigación. Ésta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados”. (p.451). Esto permitió sacar porcentajes y representar gráficamente los resultados de los datos obtenidos para tener información ordenada con representaciones de diagramas de torta que permitieron posteriormente su análisis e interpretación.

UPEL (2010) expresa que, “el análisis cualitativo es una técnica que indaga para conseguir información de sujetos, contextos, variables o ambientes en profundidad, asumiendo una actitud abierta y previniendo a toda costa no involucrar sus afirmaciones o practica”. (p.56). Para lograr entender los datos que se procesaron de forma cuantitativa, se les aplicó un breve análisis cualitativo que permitió razonar el porqué de los resultados arrojados por cada una de las preguntas hechas en la encuesta.

Entonces, se puede concluir que para las técnicas de análisis de datos, se manejó toda la información recabada de manera codificada, tabulada y estructurada a través de un instrumento tipo cuestionario de preguntas cerradas. Una vez hecha la comprobación de que los instrumentos fueron contestados en su totalidad, se procedió a tabular las respuestas, que permitieron elaborar el análisis de los datos ítem por ítem, utilizando la frecuencia absoluta con porcentaje. Del mismo modo se expresó la interpretación de los resultados a través de cuadros y gráficos.

### **Sistema de Variables**

Cabe señalar, que Sabino, C. (2007) define la Operacionalización de las variables como “El proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento efectivo” (p. 131). Puesto que los indicadores de una variable son sus expresiones concretas, prácticas y medibles. (Ver Anexo N° 1).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

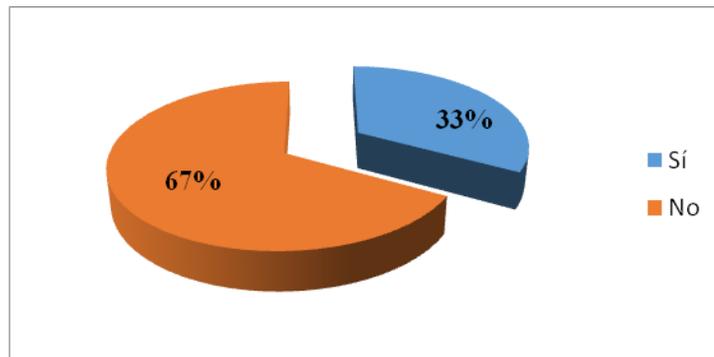
Para que una investigación tenga relevancia es necesario realizar en primer lugar la planificación de la misma, teniendo claro adonde se quiere llegar para evitar desviarse del punto de enfoque, permitiendo alcanzar en la medida de lo posible la obtención de los resultados con los cuales con lo cual se intenta descubrir el punto trascendental de esta investigación.

En el presenta capítulo se hace referencia a la investigación cuantitativa la cual según Hurtado, I. y Toro, G. (2001), es “aquella que predominantemente, tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio, requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística” (p. 41), en este sentido se podría decir que los datos adquiridos permitieron la realización de interpretaciones, conclusiones y recomendaciones destinados a aportar lo que se espera de este trabajo.

En concordancia con lo expuesto, se realizó un cuestionario que posee 11 preguntas, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada, es decir 15 trabajadores de la Alcaldía de Valencia, representados por gráficos de diagramas circulares correspondientes a cada pregunta y posteriormente se consideró la evaluación de los resultados alcanzados. Para una mayor comprensión se expone en detalle el análisis de las respuestas obtenidas a través del instrumento aplicado. Esto permitió resolver cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación y así lograr el objetivo general del presente estudio. A continuación se presentan los resultados del cuestionario aplicado:

1. ¿Conoce usted cuales son las bases o principios de la Responsabilidad Social?

	Porcentaje	Relativo
Sí	33%	5
No	67%	10
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

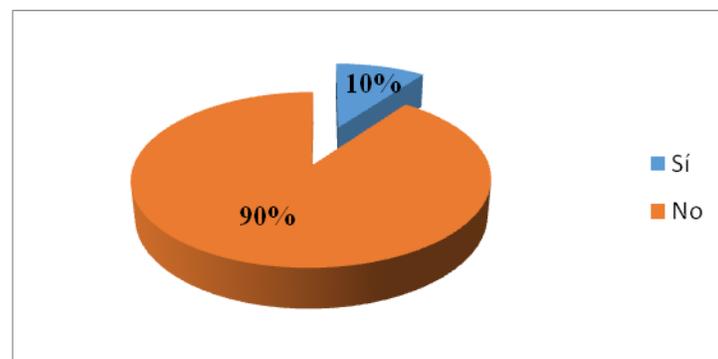


**Gráfico 1. Principios de Responsabilidad Social.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** Se observa que un 67% de los encuestados no conoce las bases o principios de la responsabilidad social, demostrando con estos resultados la debilidad existente en la localidad estudiada en cuanto a la aplicación de medidas o instrumentos que permitan a los habitantes identificar los lineamientos y parámetros de la Responsabilidad Social Empresarial, tomando en cuenta que es un compromiso de los entes tanto públicos como privados formar y formular la conciencia y compromiso.

2. ¿Según su criterio el municipio Valencia cumple con los lineamientos y parámetros de la Responsabilidad Social?

Variable	Porcentaje	Relativo
Sí	10%	2
No	90%	13
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

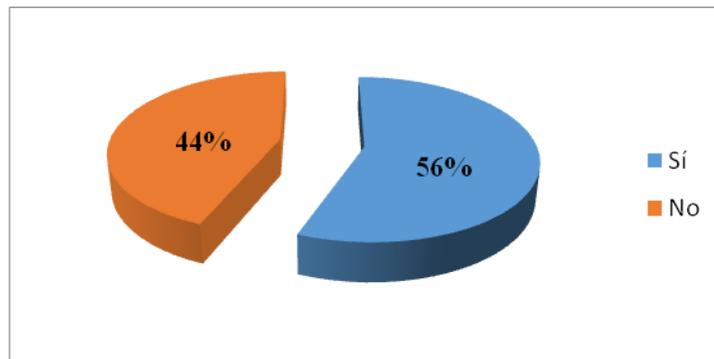


**Gráfico 2. Lineamientos y parámetros de la Responsabilidad Social.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico anterior el 90% de individuos encuestado, señalan que en el municipio Valencia no se cumplen los parámetros de Responsabilidad Social, tales como protección de los recursos ambientales, beneficios a la comunidad y ética empresarial; esto afecta directamente la gestión pública ya que si no se cumplen los principios reglamentarios no se logrará una gestión eficiente. Resaltando la importancia de que en la Responsabilidad Social Empresarial se creen y desarrollen valores, tales como protección, sostenibilidad, compromiso y actuar responsable para con nuestro entorno ambiental y las personas que nos rodean.

3. ¿Considera usted que la gestión pública local en el municipio Valencia cumple con los principios éticos y morales para el cumplimiento de la Responsabilidad Social?

Variable	Porcentaje	Relativo
Sí	56%	8
No	44%	7
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>



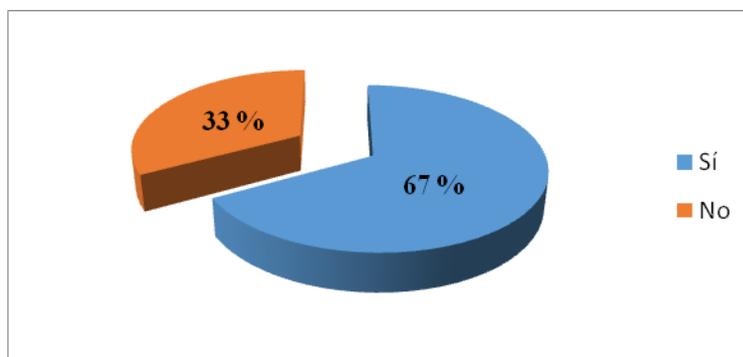
**Gráfico 3. Principios éticos morales para el cumplimiento de la Responsabilidad Social.**

**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** Según la muestra un 56% considera que dentro de la localidad existen principios éticos y morales que permiten el cumplimiento de la Responsabilidad Social. Sin embargo, no se puede dejar a un lado el alto porcentaje de encuestados que suministraron una respuesta negativa, lo cual lleva a pensar que existen personas con descontentos con la gestión o consideran que ha habido desviaciones en las mismas.

4. ¿Según su opinión la ética y la responsabilidad social representan instrumentos adecuados para un proceso de gobernanza eficiente?

Variable	Porcentaje	Relativo
Sí	67%	10
No	33%	5
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

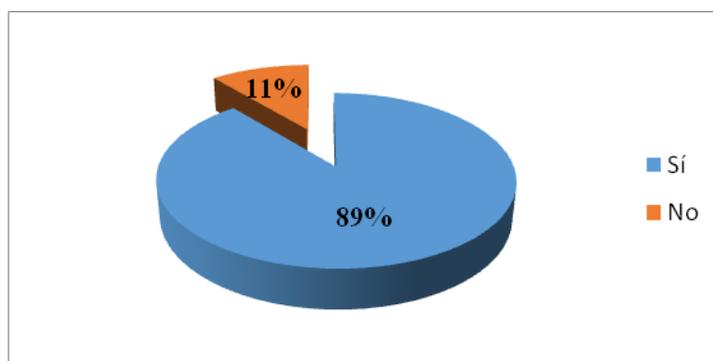


**Gráfico 4. Ética y Responsabilidad Social como instrumentos adecuados para un proceso de gobernanza eficiente.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** Se observa que el 67% de los encuestados opina que la ética y la responsabilidad social representan instrumentos adecuados para una gestión de gobernanza eficiente. Este resultado es de suma importancia para la investigación ya que la ética es indispensable en cualquier proceso que se desee ejecutar, dando alto valor al sentido de pertenencia que puedan tener los funcionarios gubernamentales con su gestión y la calidad que la misma pueda tener; sin embargo la ausencia de principios éticos en la materia están ausentes en varios de los procedimientos desarrollados.

5. ¿Considera usted que es importante que el municipio Valencia fortalezca su aprendizaje y cumplimiento en materia de la Responsabilidad Social?

Variable	Porcentaje	Relativo
Sí	89%	13
No	11%	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

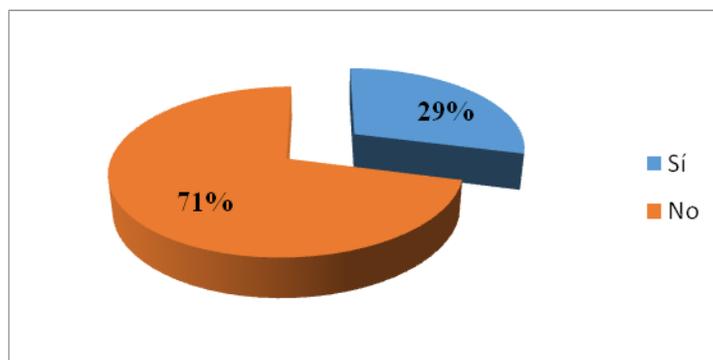


**Gráfico 5. Importancia del fortalecimiento del aprendizaje y cumplimiento de la Responsabilidad Social en el Municipio.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** Según la muestra un 89% considera que es importante que en la localidad se fortalezca el aprendizaje y cumplimiento en materia de responsabilidad social. Demostrándose la necesidad existente en materia de formación e inducción de la misma, contribuyendo así a las mejoras y bienestar de la comunidad. Desde luego, el conocimiento en dicha materia no es responsabilidad de los gobernantes solamente, también la comunidad debe conocer para que exista un equilibrio en el entorno y pueda también solicitar a los entes encargados la realización y aplicación de programas sociales en pro del bienestar de la comunidad; incorporándose inclusive en dicho programa.

6. ¿Cree usted que las estrategias propuestas por los entes gubernamentales en materia de Responsabilidad Social, se ajustan a las necesidades de la población?

Variable	Porcentaje	Relativo
Sí	29%	4
No	71%	11
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

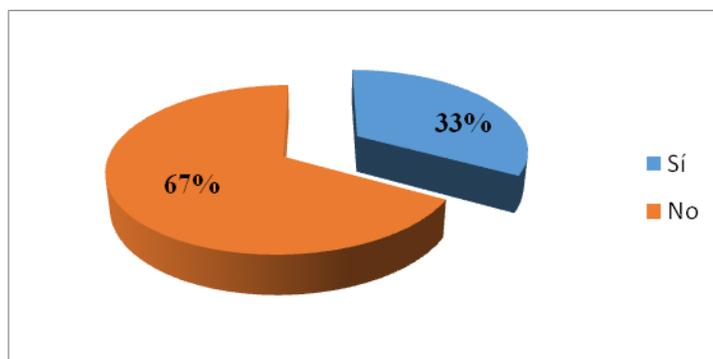


**Gráfico 6. Estrategias de Responsabilidad Social de los entes gubernamentales.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** Los resultados que se muestran en el gráfico anterior, señalan que un 29% de los encuestados considera que las estrategias propuestas desde la esfera gubernamental se ajustan a la estructura funcional o necesidades de la población; mientras que el 71% manifiesta lo contrario, direccionando a la investigadora a indagar que la incongruencia de criterios pudiera generarse porque una minoritaria parte de la población es la que ha sido amparada a través de beneficios sociales, mientras que el resto no ha percibido tales beneficios. Ésta situación representa una disparidad en la entrega de ayudas sociales o los responsables de entregarlas no están siendo lo necesariamente imparciales con su labor; se debe luchar por ayudar más personas y que ésta ayuda sea para todos sin ningún tipo de discriminación.

7. ¿Está la gestión pública y los entes gubernamentales desarrollando programas de Responsabilidad Social?

Variable	Porcentaje	Relativo
Sí	33%	5
No	67%	10
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

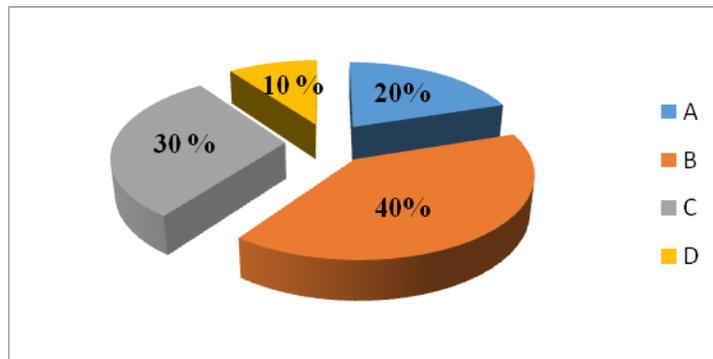


**Gráfico 7. Desarrollo de Programas de Responsabilidad Social.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** Según la muestra un 67% opina que en la gestión pública no se están desarrollando programas de responsabilidad social. Lo que conlleva a pensar que la mayoría de las instituciones públicas no asumen el compromiso de la Responsabilidad Social, a pesar de que los entes gubernamentales y sus representantes hacen gran énfasis de ello en sus gestiones; lo cual no es suficiente dado que los resultados no representan las metas establecidas. Ésta situación incide notablemente en la realidad que vive actualmente la comunidad, específicamente en las condiciones que poseen los servicios públicos o los servicios prestados por las instituciones públicas, la mayoría de ellos de baja calidad.

8. ¿Cuál de las siguientes actividades considera usted que contribuyen al bienestar del Municipio?

Variable	Porcentaje	Relativo
Resguardo Ambiental (A)	20%	3
Normas que regulen el cumplimiento de la R.S. (B)	40%	6
Optimizar la gestión pública (C)	30%	5
Todas las anteriores (D)	10%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

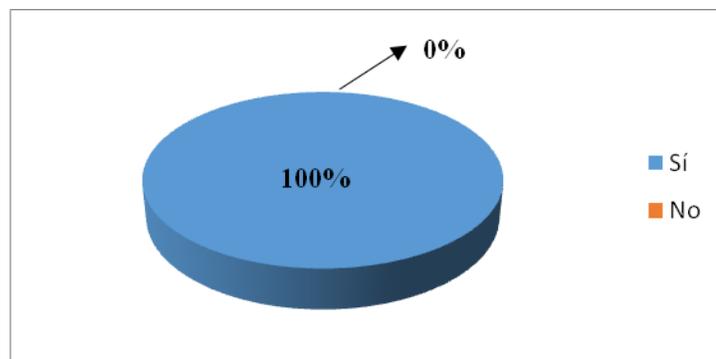


**Gráfico 8. Actividades que contribuyen al Bienestar del Municipio.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** En lo que refiere esta pregunta el 40% de los encuestados opina que el componente de mayor impacto son las mejoras del ambiente interno en cuanto a normativa se refiere; sin embargo una mayoría de 60% de otras variables también poseen importancia en cuanto a la responsabilidad social. Es importante señalar que el impacto ambiental no fue señalado como importante por los encuestados, lo que representa una situación que debe corregirse ya que la responsabilidad social nace o sus bases se reflejan en el desarrollo sustentable de los recursos.

9. ¿Según su criterio se debe crear una cultura socialmente responsable en el municipio Valencia?

Variable	Porcentaje	Relativo
Sí	100%	15
No	0%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

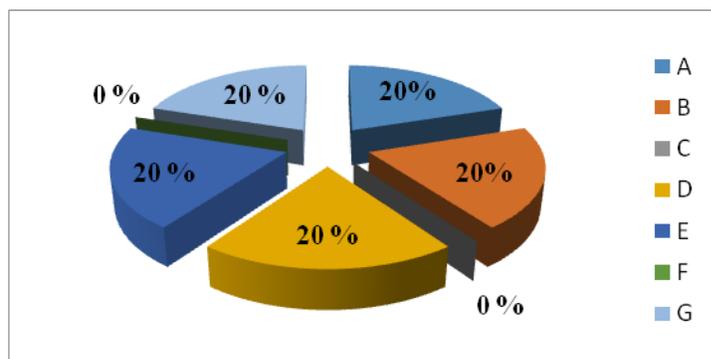


**Gráfico 9. Creación de una Cultura socialmente responsable en el Municipio.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** Un 100% de los encuestados consideran que se deben determinar las bases de responsabilidad social propias de la localidad, demostrándose la necesidad de establecer principios que garanticen la incorporación de la mencionada base cultural dentro de los entes gubernamentales, lo cual permite satisfacer amablemente a la comunidad y promover el desarrollo sustentable de las actividades y gestión de la entidad.

10. ¿Cuál de los siguientes programas de Responsabilidad Social considera usted que están desarrollando eficazmente en el municipio Valencia?

Variable	Porcentaje	Relativo
Promoción de la paz y derechos humanos (A)	20%	3
Promoción de campañas de educación(B)	20%	3
Campañas de salud (C)	0%	0
Controlar basuras y residuos (D)	20%	3
Promover el desarrollo sostenible (E)	20%	3
Campañas de reciclaje (F)	0%	0
Promoción de la cultura, recreación y deporte (G)	20%	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

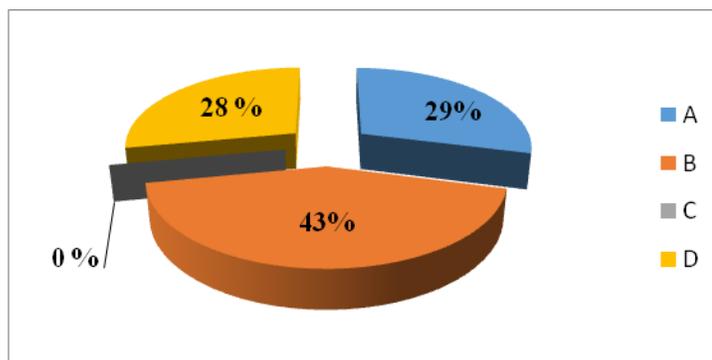


**Gráfico 10. Desarrollo eficaz de Programas de Responsabilidad Social.**  
**Fuente: Fernández (2014).**

**Interpretación:** Los encuestados opinan que no se están promoviendo campañas de salud ni de reciclaje, siendo la primera muy alarmante puesto que la misma es la base del bienestar de la población. Con respecto a las demás opciones, se obtuvo un 20% cada una, expresando que medianamente se desarrollan las estrategias mencionadas, recalcando que todas y cada una de ellas son de gran importancia para lograr una sociedad con un desarrollo equilibrado dentro del Municipio.

11. ¿Cuáles cree usted que son las estrategias más oportunas para el cumplimiento de la Responsabilidad Social en el municipio Valencia?

Variable	Porcentaje	Relativo
Vinculación con la Comunidad (A)	29%	4
Ajustarse a la Ley (B)	43%	7
Crear programas de mejoras del medio ambiente (C)	0%	0
Todas las anteriores (D)	28%	4
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>



**Gráfico 11. Estrategias para el cumplimiento de la Responsabilidad Social.**  
Fuente: Fernández (2014).

**Interpretación:** Los resultados arrojan que la opción A obtuvo un 29%, la opción D un 28%, la opción B un 43%, siendo esta última la de mayor aceptación para los encuestados, destacando que ya en estos tiempos existen suficientes escritos tales como normas y regulaciones que permiten tener un horizonte a seguir para ser un Municipio socialmente responsable. La opción C, cuyo resultado se ubicó en 0% no representó un ítem importante para los encuestados, sin embargo, el ambiente y su preservación representa un ala vital para la Responsabilidad Social.

## **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL**

Luego de identificar la problemática suscitada en la gestión pública del municipio Valencia, se procede a realizar un diagnóstico de la situación actual que representa un resumen de las fallas que deben corregir los representantes gubernamentales para mejorar su gestión y brindar un mejor entorno social a la comunidad.

Entre las diversas irregularidades, en el Municipio se ha observado ausencia de identificación de la conceptualización de la Responsabilidad Social, tanto de los representantes de gobierno como de la comunidad, lo que posiblemente origina poco compromiso y sentido de pertenencia para con el Municipio. Existe también una falta de criterios, políticas, normas y procedimientos que confieran un norte a seguir en la gestión y un cómo hacer las cosas. No cuentan con adecuados programas de inversión social, inversión en área de salud, educación, infraestructuras, vialidad, recolección de desechos, reciclaje, mantenimiento de áreas comunes o de esparcimiento, plazas iconos de la ciudad en total abandono.

Se hace énfasis en la comunicación que deben tener gobernantes-comunidad, un elemento importante a la hora de conocer las necesidades de la comunidad y se pueda actuar oportunamente. Se han hallado desviaciones en el proceso establecido según las normas legales, así como ausencia de participación ciudadana en la discusión de proyectos o a la hora de proporcionar sugerencias. A las inconsistencias de gobernanza halladas, podemos incluir la falta de controles en las obras en marcha, es necesario realizar un sondeo continuo en las gestiones sociales, que permitan detectar incongruencias tales como desviaciones de fondos, u otros eventos que se puedan suscitar.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

Luego de analizar e interpretar los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Se llegó a una serie de conclusiones que dan respuestas a los objetivos del estudio.

En este contexto, se desarrolló la presente investigación, cuyo objetivo general consistió en Evaluar la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en el municipio Valencia, para el cual se establecieron tres objetivos específicos, los cuales en forma ordenada y secuencial, y mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos apropiados para la investigación de campo, permitieron el logro de las metas metodológicas trazadas inicialmente. En este sentido, una vez analizados los resultados se concluye lo siguiente:

Con respecto al objetivo específico número uno, el cual consistió en “Identificar los lineamientos y parámetros de la responsabilidad social establecidos para los gobiernos locales”, se concluye que el Municipio no cuenta con los parámetros o lineamientos definidos en materia de Responsabilidad Social, lo cual imposibilita que las instituciones puedan cumplir normativamente con las exigencias establecidas. Además la investigación ha revelado una situación de desconocimiento en cuanto a la concepción y principios de la Responsabilidad Social; lo cual debe ser examinado objetivamente, consecuentemente no se asumen los compromisos de responsabilidad

social, por falta de información y de iniciativa, posicionándolo en desventaja en relación con otros municipios, ya que puede ser considerado como un entorno de bajo compromiso social. En el mismo orden de ideas, se ha destacado la presencia de principios éticos en el proceso de gestión y gobernanza, pero con esto no es suficiente para el logro de las metas, a pesar de ser un factor muy resaltante en cualquier proceso de gestión que se plantee ejecutar.

Con respecto al objetivo específico número dos “Describir el proceso de gobernanza dentro de la gestión pública local y su vinculación con responsabilidad social dentro del ámbito municipal”, se pudo concluir que existe ausencia de criterios, políticas, normas y procedimientos que permitan el desenvolvimiento de las actividades de responsabilidad y compromiso social; los resultados indican que no existen programas sociales que cubran satisfactoriamente las necesidades de la población. No cuentan con indicadores de control que permitan detectar las desviaciones en la aplicación del compromiso de responsabilidad social. Nuevamente prevalece el aspecto normativo que no se encuentra bien asentado en la gestión. El aspecto ambiental otro factor social que merece una amplia evaluación, puesto que no se le está aplicando la importancia que este posee.

Finalmente, se concluye de acuerdo al objetivo específico número tres, el cual consistió en “Analizar la responsabilidad social en la gestión pública desarrollada en el municipio Valencia”, se pudo observar que no existen estrategias y políticas que permitan incentivar el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social, lo que afecta indudablemente el progreso del Municipio, ya que no se han definido estándares de actuación que permitan la medición y evaluación del desempeño y del mismo modo corregir eventuales desviaciones. Sin duda alguna los valores sociales juegan un papel fundamental en la vida en sociedad, ellos definen nuestro actuar y si se posee una cultura socialmente responsable evidentemente se gozará de un

Municipio ameno. El desarrollo de programas sociales es una de las principales funciones de los gobernantes; de éstos programas existe una amplia gama de iniciativas de ayuda que arrojaron un cumplimiento a medios términos, tales como la paz, campañas de educación, de salud, de desarrollo sostenible, de reciclaje y limpieza de espacios comunes. En este sentido, también se hace énfasis en la comunicación que deben tener gobernantes-comunidad, a fin de que se conozcan sus necesidades, para avocarse mediante un compromiso a dar una respuesta social inmediata.

Desde esta perspectiva, la Responsabilidad Social es una herramienta para la gestión de la calidad total que proporciona a las localidades una imagen clara de su impacto social y medioambiental, ayudándolas en la mejora general de la eficiencia y calidad.

## **Recomendaciones**

Para lograr el fin de la presente investigación, se toman en cuenta las irregularidades y fallas halladas, una vez analizados los resultados obtenidos. El estudio se basó en la evaluación de la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en el municipio Valencia, por lo que la investigadora recomienda:

- Formular programas de formación y orientación a través de charlas, cursos y talleres, en los que se transmita información concerniente a la Responsabilidad Social, tomando como bases las normativas vigentes, e igualmente promover e incentivar la inversión social en la comunidad y con ello concientizar acerca de la importancia de los aportes a la sociedad.
- Orientar y guiar a los representantes municipales hacia la concepción de nuevos modelos que permitan el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social para con la comunidad y se garantice a la misma una buena y oportuna asignación de recursos y se presenten rendiciones de cuentas transparentes.
- Promover planes de desarrollo económico para la comunidad a través de la generación de empleos, salarios, ingresos de impuestos, atracción del talento y riqueza.
- Preservación del medio ambiente, reduciendo el consumo de recursos naturales y sobre todo evitando el despilfarro energético. Para ello, se

recomienda incentivar campañas de recolección de basura, dotación de las unidades de aseo urbano, campañas de reciclaje de desechos.

- Estimular los principios éticos y morales, tanto en los habitantes del Municipio como en los representantes gubernamentales, logrando una congruencia de acciones que incluyan transparencia y buena fe.
- Promover campañas de salud, ampliación o construcción de hospitales, dotación de insumos médicos y farmacéuticos; que permitan el cómodo acceso a las unidades hospitalarias.
- Crear manuales de criterios, normas y procedimientos que permitan detectar las necesidades de manera imparcial de toda la comunidad, aplicando estudios sociales y socio-económicos, con el fin de prestar ayuda a los más necesitados.
- Desarrollar un sistema de indicadores de gestión y control que permita monitorear constantemente el avance de las obras y programas en ejecución, de manera tal que las obras no queden inconclusas y los fondos lleguen a sus destinos sin altercados o desviaciones. Del mismo modo se debe garantizar el sondeo periódico de estos indicadores, que luego se convertirían en bases de datos estadísticos que proporcionen información relevante del proceso de gestión pública.

- Establecer mecanismos de comunicación jerárquica con la comunidad, posicionando el proceso de comunicación como uno de los más elementales para un efectivo proceso de gobernanza. Se debe designar personal adecuado y especializado para esta labor.
- Estimular el deporte en la comunidad a través de construcción de canchas deportivas, plazas o espacios destinados al compartir familiar y esparcimiento social. De esta manera, podría apoyar iniciativas sociales y animar a los trabajadores a que participen voluntariamente en actividades de la comunidad.
- Concientizar a la comunidad sobre lo beneficioso que puede llegar a ser para el Municipio la aplicación del desarrollo sostenible, ya que se busca compatibilizar la explotación racional de recursos naturales y su regeneración, eliminando el impacto nocivo de la acción del ser humano, para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin poner en peligro que las generaciones futuras puedan satisfacer las suyas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, F. (2007). **Prácticas de la Gestión Empresarial**. Editorial Mc Graw Hill.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**. Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Caracas: Editorial Episteme.

Arrayago, L. y Correa, N. (2013). **Programa de Responsabilidad Social Empresarial Emergente para la Empresa Multinacional de Seguros, C.A. Sucursal Valencia, estado Carabobo**. Trabajo Especial de Grado. Universidad José Antonio Páez. Carabobo.

Balestrini, M. (2002). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. Sexta Edición. Editorial BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas. Venezuela.

Bonilla, L (2010).**El Desarrollo del Concepto de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina**. [www.elobservadoreconomico.com](http://www.elobservadoreconomico.com)

Cajiga, J. (2009).**El Concepto de la Responsabilidad Social Empresarial**. Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).[www.cemefi.org](http://www.cemefi.org).

Castrillón, L. (2009). **Responsabilidad Social Empresarial y Comunidad. Elementos de Explicación Sociológica**. Caracas – Venezuela.

Comisión de las Comunidades Europeas (2001): **Libro Verde. Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas**. Bruselas.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 el 24 de Marzo del 2000.

Córdova, V.; Millán, R. y Osuna, A. (2011).**Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial de la Asociación Cooperativa “La Libertad” R.L. de Casanay del Municipio Andrés Bello, Estado Sucre**. Trabajo Especial de Grado.

Universidad de Oriente. Barcelona.

Cruz, A. (2008). **Gestión de la Complejidad en las Organizaciones**. Fondo Editorial Legis. Tercera reimpresión. Colombia.

Damiani, L.F. (2009). **Epistemología y Ciencia de la Modernidad**: Universidad Central de Venezuela. Ediciones de la Biblioteca- EBUC, Ediciones FACES UCV.

Deobold, B. y Meyer W. (2006). **Manual de Técnica de la Investigación Educativa** Buenos Aires: Paidós.

Garcías, M. (2012). **El Poder Público Municipal**. Editorial Vadell Hermanos. Caracas. Venezuela.

Guédez, V. (2010). **Responsabilidad Social Empresarial. Hacia un Modelaje Social. Impreso por Grupo Intenso**. Caracas. Venezuela.

Guerrero, M. (2010). **La Responsabilidad Social en las Empresas de licores productoras de cerveza de Venezuela**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (1998). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Hurtado, I, y Toro, G. (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 4ta Edición. Editorial Episteme. Valencia, Venezuela.

Laya, N (2010). **Trabajo Especial de Grado: Políticas de Responsabilidad Social Empresarial en el área Ambiental y/o Comunitaria para la empresa constructora Caesar’s Palace, C.A.** Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez. Carabobo.

**Ley de Servicio Comunitario**. Decretada en Gaceta Oficial N°38.272 el 14 de Septiembre de 2005. Venezuela.

López, M. y Montenegro, M. (2007). **R.S.E en Venezuela: Análisis Comparativo entre Empresas Públicas y Privadas**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Mayorga, F. y Córdova, E. (2012). **Gobernabilidad y gobernanza en América Latina**. Foro Latinoamericano sobre la Gobernanza.

Méndez, F. (2006). **Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica**. (Metodología general de su elaboración y documentación). Madrid. 4ta. Edición.

Pineda, R. y Rodríguez, C. (2001). **Metodología de la Investigación en las Ciencias Sociales**, Ediciones Universitarias. Universidad Autónoma de Juárez. México.

Méndez, C. (1999). **Metodología Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas**. McGraw-Hill. Colombia.

Moneva, J. y Lizcaino, J. (2003). **Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa**. Asociación Española de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (AECA). Documento Nro. 1. Madrid.

Pineda, R. y Rodríguez, C (2001). **Metodología de la Investigación en las Ciencias Sociales**. Ediciones Universitarias. Universidad Autónoma de Juárez. México.

Pizzolante, I. (2007). **Adecuarse al Nuevo Entorno Empresarial o Asumir el Desafío de Modelarlo**. Disponible en [http://recursostic.javeriana.edu.co/cyl/syp/components/com\\_booklibrary/ebooks/5115.pdf](http://recursostic.javeriana.edu.co/cyl/syp/components/com_booklibrary/ebooks/5115.pdf). Consulta: 2014, Mayo 31.

Puente, W. (2000). **La Encuesta**. Monografias.com Disponible en red: <http://www.monografias.com/trabajos10/teut/teut.shtml>. Consultado Julio 2014.

Sabino, C. (2007). **Propuesta de Investigación**. Editorial Panto. Caracas, Venezuela.

Server, R y Capó, J. (2008). **La Gestión Integrada de la Responsabilidad Social como Estrategia de Competitividad en las Sociedades Corporativas**. España.

Sierra, R. (2001). **Técnicas de Investigación Social**. Teoría y Ejercicios. Decimocuarta Edición. Editorial Paraninfo. España.

Tamayo y Tamayo, M. (2001). **El Proceso de la Investigación Científica**. 3ra Edición. Limusa Noriega Editores. México.

Tamayo y Tamayo, M. (2009). **El proceso de la Investigación Científica**. 5ta Edición. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (U.P.E.L.) (2010), **Manual para la Elaboración del Trabajo de Grado**.

Vegas, H. (2009). **Políticas Públicas en la Venezuela del Siglo XXI**. Editorial Universidad de Carabobo. Bárbula. Estado Carabobo.

Vegas, H. (2012). **La Responsabilidad Social en la Gestión Pública Local ¿Una Oportunidad para el Desarrollo Sustentable?**. Revista Responsabilidad Social Empresarial. Programa Doctoral en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Cohorte 2010. Valencia. Estado Carabobo.

Velasco, O. (2006). **Fundamentos de la Responsabilidad Social Corporativa y su Aplicación Ambiental**. España: Primera Edición.

## Anexo N° 1

### Técnico Metodológico Operacional de Variables

Objetivo General						
Evaluar la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en el municipio Valencia.						
Objetivos Específicos	Categorías	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuentes
Identificar los lineamientos y parámetros de la responsabilidad social establecidos para los gobiernos locales.	Lineamientos y parámetros de la responsabilidad social	Parámetros de la responsabilidad social para los gobiernos locales.	Responsabilidad social para los gobiernos locales.	¿Cómo se cumple la responsabilidad social para los gobiernos locales?	Cuestionario de encuesta	Alcaldía de Valencia
Describir el proceso de gobernanza dentro de la gestión pública local y su vinculación con responsabilidad social dentro del ámbito municipal.	Proceso de gobernanza dentro de la gestión pública local y su vinculación con responsabilidad social	Gestión pública local y su vinculación con responsabilidad social dentro del ámbito municipal.	Responsabilidad social dentro del ámbito municipal.	¿Cómo se desarrolla la gestión pública local y su vinculación con la responsabilidad social?	Cuestionario de encuesta	Alcaldía de Valencia
Analizar la responsabilidad social en la gestión pública desarrollada en el municipio Valencia	Responsabilidad social en la gestión pública desarrollada en el municipio Valencia	Evaluación de la responsabilidad social en la gestión pública local y su incidencia en el proceso de gobernanza en el municipio Valencia	Evaluación  Gestión  Gobernanza	Análisis e Interpretación de los datos recolectados a través del instrumento.	Cuestionario	Alcaldía de Valencia

**Fuente:** Fernández, D. (2014).