



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA
PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



PLAN OPERATIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LA EMPRESA
MANUFACTURA Y SUMINISTROS OCHENTA, C.A. UBICADA EN
MARACAY ESTADO ARAGUA

Autores:

Luna, Niledys

Caracas, Virginia

Infante, Maribhy

La Morita, Octubre de 2011

DEDICATORIA

EL EQUIPO INVESTIGADOR DEDICA ESTE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

A todas aquellas personas que han transitado este camino con nosotras,

A nuestra Fe y Creencias.

A lo que somos día a día, seres humanos con grandes responsabilidades.

A nuestros grandes amores: Familia, Amigos, Profesores, a Venezuela.

A nuestros formadores: Familia, Amigos, Tutores.

A todo lo que queremos ser, grandes profesionales, éticos, responsables
(Socialmente Responsables).

AGRADECIMIENTOS

A Dios

A la Vida

Al Amor

A la Esperanza

A la Fuerza de Voluntad

A la Amistad

A la Solidaridad

**A todos quiénes todos los días nos brindaron una sonrisa, un
hombro donde apoyarnos, una mano, un abrazo para poder continuar y
avanzar.**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	4
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	11
Justificación de la investigación	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	14
Antecedentes de la Investigación	14
Antecedentes de la Organización	20
Bases Teóricas.....	21
Concepto de RS	22
Concepto de RSE	22
RSE en América Latina.....	23
RSE en Venezuela.....	37
Dimensiones de RSE.....	29
Áreas de RSE	30
Indicadores de RSE	34
Plan.....	32
Bases Legales	55
Definición de Términos.....	70
Cuadro de Operacionalización de Variables	72
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	74
Tipo de Investigación	74

Población y Muestra.....	76
Población.....	76
Muestra.....	76
Técnica de Recolección de Datos.....	77
Instrumento de recolección de datos	78
Validez y Confiabilidad del Instrumento.	78
Validez	78
Confiabilidad de Instrumento.....	80
Técnicas de Análisis de Información	81
CAPÍTULO IV DIAGNOSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA.	82
Análisis del Diagnostico	82
Análisis de la entrevista.....	109
CAPÍTULO VI PROPUESTA	110
Presentación de la propuesta	110
Justificación de la propuesta.....	112
Fundamentos de la propuesta	113
Objetivos de la propuesta	114
Objetivo General	115
Objetivos Específicos	115
Estructura de la propuesta	115
Fases de la propuesta.....	128
Factibilidad de la propuesta.....	129
Recursos Técnicos.....	129
Recursos Humanos.....	129
Recursos Financieros.....	129
Recursos Organizacionales	129
Administración de la propuesta.....	129
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	130

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	134
Anexos	
A	138
B	139
C	140
D	141
E	142

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Pág.
1 Cuadro de operacional.....	72
2 Población de la Investigación.....	76
3 Políticas de RSE.....	84
4 Código de ética.....	85
5 Dpto RRHH.....	86
6 Discriminación.....	87
7 Comunicación.....	88
8 Comunicación de voceros.....	89
9 Contratación de menores.....	90
10 Trato con los empleados.....	91
11 Políticas e incentivos.....	92
12 Programas de capacitación.....	93
13 Campañas sociales.....	94
14 Créditos.....	95
15 Becas.....	96
16 Campaña.....	97
17 Indicadores de gestión.....	98
18 Gestión ambiental.....	99
19 Existencia	100
20 Reuniones.....	101
21 Canchas.....	102
22 Donaciones.....	103
23 Entrevista.....	106
24 Áreas.....	108
25 Indicadores gestión	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Pág.
1 Políticas de RSE.....	84
2 Código de ética.....	85
3 Dpto RRHH.....	86
4 Discriminación.....	87
5 Comunicación.....	88
6 Comunicación de voceros.....	89
7 Contratación de menores.....	90
8 Trato con los empleados.....	91
9 Políticas e incentivos.....	92
10 Programas de capacitación.....	93
11 Campañas sociales.....	94
12 Créditos.....	95
13 Becas.....	96
14 Campaña.....	97
15 Indicadores de gestión.....	98
16 Gestión ambiental.....	99
17 Existencia	100
18 Reuniones.....	101
19 Canchas.....	102
20 Donaciones.....	103
21 Entrevista.....	106
22 Áreas.....	108
23 Indicadores gestión	109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Pág.
1	Organigrama de RSE	20
2	Relación de RSE	113



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



PLAN OPERATIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LA EMPRESA MANUFACTURA Y SUMINISTROS OCHENTA, C.A. UBICADA EN MARACAY ESTADO ARAGUA

AUTORAS: Luna, Niledys
Caracas, Virginia
Infante, Maribhy

TUTORA: Loyda, García

FECHA: Octubre 2011

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue diseñar un Plan Operativo para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, ubicada en Maracay, estado Aragua. La investigación se concibe como un estudio diseño no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible, basado en una investigación de campo, nivel descriptivo y apoyo documental. En este mismo orden de ideas, el diseño de la investigación es no experimental. Como la población es pequeña y finita, no se seleccionó muestra y se trabajó con todo el personal que labora en la empresa 10 personas para aplicarles un cuestionario de escala de Lickert y los gerentes a quienes se les aplicó una entrevista con preguntas estructuradas. De los resultados de los instrumentos se determinó, que la empresa no tiene políticas, estrategias y actividades relacionadas con RSE, de allí que se propuso un Plan Operativo para RSE, tomando en consideración los indicadores de RSE planteados por el instituto Ethos, abarca cinco (5), áreas: Formación del personal, Salud de los trabajadores, Mejoras económicas, Calidad Ambiental, Inversión social, presentando un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en cada una de ella y que puede ser aplicable a la empresa Manufacturera y Suministros Ochenta, C. A, debido a que en ella no se llevan a cabo actividades de RSE. Las investigadoras llegaron a la siguiente conclusión: Para el grupo investigador es importante que la empresa comience las actividades de Responsabilidad Social Empresarial primero internamente. Es necesario que el empleado, el trabajador se identifique con lo que hace, comprometido con la productividad, que vea a la empresa como algo que también le pertenece, que los proveedores y los clientes se sientan a gusto con el trato, con los productos elaborados.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Plan Operativo, Inversión Social

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto relativamente nuevo, creado por la ONU en el año 1999 para resolver conflictos de intereses entre las necesidades de las empresas, los derechos humanos y laborales, promover la lucha contra la corrupción, y el cuidado del medio ambiente. Empresas de todos los tamaños y sectores, instituciones financieras, agencias de desarrollo, colegios de profesionales, actores políticos y gobiernos han dado impulso a este concepto, pues consideran que la economía de mercado funciona de manera óptima, sólo cuando el sector privado toma en cuenta las reglas de transparencia y de compromiso con el entorno.

La Responsabilidad Social Empresarial no constituye simplemente la buena voluntad para donar recursos a proyectos de interés social, sino que debe formar parte integral de la gestión de la empresa. Quienes desarrollan estrategias adecuadas de responsabilidad social obtienen múltiples ventajas en su ejercicio: mejora el clima de la organización, y eleva la credibilidad y legitimidad ante la sociedad (reputación), dando como resultado el incremento de la productividad, competitividad, mejor ambiente laboral, establecen relaciones positivas con las comunidades.

Las empresas comprenden que si no estimulan la responsabilidad social de sus clientes, están limitando su capacidad de negociación. Por eso les interesa mejorar la calidad de vida de la gente y cuidar su entorno. De esta manera juegan un papel muy importante para las personas, no sólo como generadoras de empleo y de riqueza, sino como agentes de desarrollo en las comunidades donde están insertas. Los profesionales que laboran en dichas empresas, además, pueden identificar y poner en práctica herramientas gerenciales estratégicas para el éxito, sin sacrificar los valores éticos ni de responsabilidad social.

La investigación tiene como propósito, diseñar un Plan Operativo para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, ubicada en Maracay, estado Aragua.

El trabajo se estructuró de la siguiente forma:

Capítulo I: El Problema, donde se explica la situación objeto de estudio, los Objetivos: general y específicos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, hace referencia a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico, se establece los aspectos metodológicos, en los que se basa la investigación, así como también la población y la muestra, las técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas de análisis de los datos.

Capítulo IV: Análisis y presentación de los resultados, este capítulo contiene el procesamiento de los datos recolectados a través del cuestionario, y la entrevista a partir del cual se efectúa el diagnóstico para la elaboración de la propuesta.

Capítulo V: La propuesta, su presentación, justificación, objetivos de la propuesta, estructura de la propuesta y la administración de la misma.

Capítulo VI: Expone las conclusiones y recomendaciones a las que llegaron las autoras de la investigación.

Finalmente se presenta la lista de referencias que respaldan este estudio, así como los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El mundo empresarial, ha tenido grandes cambios en los últimos años, especialmente influenciado por la globalización que ha impulsado el desarrollo mundial a los mercados, haciendo que las empresas puedan comercializar fuera de las fronteras de sus propios países, llevando así sus productos a otras latitudes. En este sentido, se tiene entonces que para el Fondo Monetario Internacional (2005), la globalización es definida como:

Una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones, transfronterizas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales al tiempo que se da la difusión acelerada y generalizada de tecnología.

Como consecuencia de éste fenómeno y producto del ineficiente manejo gerencial; han ocurrido igualmente respuestas negativas como: desastres medioambientales, sociales, financieros y económicos, provocados por algunas compañías inescrupulosas, que cegadas por la ambición, han traspasado la línea de los valores éticos, para alcanzar ganancias cuantiosas, sin medir las consecuencias que esto podría conllevar.

De esta manera, las organizaciones como entes dinamizadores de la economía y la sociedad tienen grandes desafíos para enfrentar, así también respuestas que dar, puesto hasta ahora no han sabido manejar de una manera clara, concisa dando algunos pasos para mejorar las relaciones que mantienen con éstos.

Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (2004), se concluyó que:

Los sistemas actuales de gobernanza de la globalización en los planos nacional e internacional no han materializado tales potencialidades en lo que se refiere a la mayoría de la población mundial, y en muchos casos no han hecho sino empeorar la situación. Para una gran mayoría de mujeres y hombres de todo el mundo, la globalización no ha sido capaz de satisfacer sus aspiraciones sencillas de lograr un trabajo decente, medios de subsistencia y un futuro mejor para sus hijos. En el año 2003, las cifras oficiales de desempleo a nivel mundial batieron récord superando los 185 millones de personas.

Asimismo, González (2005) afirma que, los problemas como la delincuencia, el vandalismo, la escasa educación de la población y el hacinamiento, entre otros, conspiran contra la posibilidad de desarrollar empresas prósperas con capacidad de crecimiento mediante la expansión de su mercado local.

En este contexto, se puede visualizar que las empresas tienen grandes responsabilidades, no sólo frente a los procesos económicos, también en términos sociales y medioambientales. En las últimas décadas, especialmente en el mundo desarrollado, ha cobrado gran sentido el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como un modo de poner límites a una actitud empresarial, la cual está fuera de todo valor ético, centrándose únicamente en la obtención de ganancias.

En el mundo la revelación de lo social está adquiriendo fuerza creciente; el reconocimiento del valor de los recursos humanos, así como la relación de la institución con la sociedad, son factores determinantes del éxito de las organizaciones. Es por ello que inversores y usuarios le prestan especial consideración a los datos tanto cuantitativos, monetarios, como aquellos reveladores

de condiciones que corresponden al tratamiento del personal y al compromiso de la institución con su ámbito social.

De esta manera, la discusión pública acerca de la responsabilidad empresarial en el área internacional, está en debate, incluso se ha implementado normativas legales e iniciativas voluntarias. Un nuevo enfoque que comenzó con la publicación en el año 2001, del Libro Verde sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la Comisión Europea y que se intensificó con el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU); éste último, no es un instrumento regulador ni concede certificaciones, por el contrario, es un instrumento de libre adscripción por parte de las empresas y organizaciones laborales y civiles, el cual aboga para que los gerentes adopten principios de derechos humanos, normas laborales y protección al medio ambiente.

Cada vez es mayor el número de empresas fomentando sus estrategias de Responsabilidad Social, en respuesta a diversas presiones sociales, medioambientales y económicas. El objetivo es transmitir una señal a los interlocutores con los cuales se interactúan: trabajadores, accionistas, inversores, consumidores, autoridades públicas y ONG de manera que al actuar así, las empresas invierten en su futuro, y esperan del compromiso adoptado voluntariamente contribuya a incrementar su rentabilidad. De forma, al asumir voluntariamente compromisos más allá de las obligaciones reglamentarias y convencionales, las empresas intentan elevar los niveles de desarrollo social, protección medio ambiental y respeto de los derechos humanos y adoptan un modo de gobernanza abierto reconciliando intereses de diversos agentes en un enfoque global de calidad y viabilidad.

En América Latina, existe una dispersión respecto a la visión y evolución de la Responsabilidad Social de la Empresa. Por lo general predomina una visión filantrópica en todos los países latinoamericanos donde es posible encontrar

experiencias interesantes de larga data, viene más del mismo empresario-dueño que de la empresa. Otra visión muy asimilada de la Responsabilidad Social es casi como un gasto necesario, una especie de inversión en la comunidad y pensando hacia fuera de la empresa, con el fin de tener un mínimo contexto favorable hacia los negocios y una cierta relación favorable con las autoridades, es una visión un poco más táctica.

Luego hay otro sector de empresarios que considera la responsabilidad social como un tema emergente en el cual hay que se debe poner atención pues todavía no se identifica hacia dónde va, cuáles serán los incentivos y la manera de abordarlo es un tema que viene para quedarse, si bien aún hay mucha ambigüedad en cómo incorporarlo a la empresa. De igual modo, para muchos empresarios también es un tema relacionado con aspectos de requisitos, certificaciones y protocolos, por ello se debe poner especial atención para entrar a los procesos de certificación, lo cual, permite cierto nivel de competitividad.

Según, Pesce (2005), en la práctica los países latinoamericanos de una u otra forma están negociando tratados de libre comercio (TLC), complementa o integra la responsabilidad social empresarial a esas economías más desarrolladas. En lo fundamental se busca colocar los productos en economías más desarrolladas, pero eso tiene implicaciones prácticas ya que incluye homologar las acciones internas a las comúnmente aceptadas por los países de destino, o sea las exportaciones, lo cual representa un desafío en términos de las gestiones laboral, ambiental, ética o de manejo del cumplimiento de normas y de pagos de impuestos.

En este sentido, en Venezuela la discusión sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es notoria, incluso desde la Constitución de la República Bolivariana se hace mención a este tema, en el artículo 135, donde se especifica que las obligaciones del Estado, corresponden al bienestar social general, en consecuencia velará por el cumplimiento de las obligaciones de Responsabilidad Social, en los

casos que fuese necesario. De allí se infiere el compromiso del Estado, en cuanto a las organizaciones públicas de hacer cumplir este artículo.

Por otra parte, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística (INE, III Trimestre 2009), la cifra de ocupados en el sector privado fue de 4.343.000 personas, lo cual incluye personas que laboran tanto en empresas como en otras organizaciones privadas. Se va a considerar entonces, que en el sector empresarial están unos 4 millones de venezolanos empleados. Si las empresas realizan programas de Responsabilidad Social, en ese grupo poblacional, se excluirían 24 millones de personas (hoy la población del país es de 28.752.101 de habitantes). De manera que el sector empresarial se va a dedicar sólo a los que están más protegidos con trabajo formal y beneficios laborales establecidos en la ley, en las contrataciones colectivas y mediante iniciativas voluntarias.

A este respecto es importante mencionar que la RSE constituye la oportunidad para los empresarios de demostrar que la sensibilidad social y generación de riqueza no son aspectos reñidos entre sí. Méndez (2010) señala que, la RSE, es un arma de validación de derechos humanos y sociales; un modelo de esencia humanista. “Las acciones de RSE tendrán más resonancia en el desarrollo como nación con actuaciones clave hacia todos los públicos: accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, vecinos. El “nuevo contrato social” tiene mucho sentido, pero no exclusivamente con los trabajadores”. (p.12)

Así pues, la RSE entendida de manera global, deberá permanecer integrada en toda cadena de valor y actuar como factor estratégico y herramienta de gestión y control, que permita unir la rentabilidad económica a la social. Es además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en el gobierno, estrategia y gestión de las empresas de las políticas y procedimientos sociales, laborales y económicos, medioambientales, de respeto a los derechos

humanos, entre otros, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés.

De lo anterior se deduce que aquella empresa al querer identificarse como socialmente responsable, en primer lugar, debe demostrar el cumplimiento con la normativa vigente en todas las materias y posteriormente, será verdaderamente responsable si realiza una serie de acciones incorporadas a su estrategia, con carácter voluntario. En definitiva, una empresa se considerará económica, medioambientalmente y socialmente responsable cuando responda satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los diversos actores y se responsabilice de las consecuencias y los impactos derivados de sus acciones.

En este sentido, nace la presente investigación aplicada en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A, empresa radicada en la ciudad de Maracay, en el estado Aragua, cuyo objetivo principal es el suministro de manufacturas. Cuenta con un capital cien por ciento (100%) nacional; además con una infraestructura de un establecimiento en Maracay y con un capital humano de doce (17) trabajadores.

Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, como organización moderna, se encuentra en la búsqueda de una solución de los aspectos anteriormente nombrados, los directivos de la empresa están motivados a implantar actividades de Responsabilidad Social Empresarial, de manera de poder beneficiar a sus empleados, clientes, proveedores, comunidad; a todos los grupos de interés de la empresa.

Luego de exponer todas las razones y las consecuencias de la RSE como problemática interna que presenta la empresa, se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, ubicada, en Maracay, estado Aragua, con respecto a la RSE?

¿Qué procedimiento es empleado para la aplicación de las actividades de RSE por parte de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada, en Maracay, estado Aragua?

¿Qué criterios de inversión social dentro de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, ubicada en Maracay, estado Aragua?

¿Cómo es el plan operativo de RSE de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar un Plan Operativo para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, ubicada en Maracay, estado Aragua.

Objetivos Específicos

-Diagnosticar la situación actual de la empresa, con respecto a la gestión de RSE, de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

-Describir el procedimiento empleado para las actividades de RSE por parte de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

-Señalar los aspectos relevantes de la RSE en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

-Elaborar el Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A, ubicada en Maracay, estado Aragua.

Justificación de la Investigación

La importancia del estudio radica en que RSE, es un tema polémico y actual tanto en América Latina como en el resto del mundo; y por ende en Venezuela, debido a esto continuamente se genera mucha información, que persigue, entre otras cosas, orientar a las empresas en la búsqueda de mejores resultados para el gobierno, la sociedad, los trabajadores y las mismas organizaciones.

Asimismo, la relevancia de esta investigación será ayudar a la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A.; a conocer los puntos de vista de los trabajadores en relación a la gestión adoptada por esta en lo que respecta a la RSE, como también dar a conocer a la organización las ventajas que representa el implementar e informar las actividades con fines sociales que se efectúan dentro de la institución.

El grupo de investigadoras, considera que el capital humano es la pieza clave en el fortalecimiento y reconocimiento del valor social de la organización, por lo que es importante tomarlo en cuenta, en referencia del programa de RSE, de manera de poder orientar el diseño del Plan Operativo de acuerdo a las necesidades y expectativas de estos.

En este mismo orden de ideas, el estudio tiene pertinencia desde el punto de vista organizacional y académico, principalmente para el campo administrativo que estudia el comportamiento organizacional, ya que proporciona información la cual podrá ser usada por todas aquellas personas que se interesen en abordar el tema y que deseen realizar estudios de investigación relacionados con el mismo.

Además, la investigación se justifica, puesto que de ella se espera proponer a la organización aspectos teóricos y prácticos que permitan a la empresa conocer las ventajas que tiene el implementar y dar a conocer sus actividades en cuanto a RSE internamente, como externa.

La investigación facilitó además el conocimiento de los indicadores que permitan medir la satisfacción de los trabajadores de la gestión de la RSE en función de la mejora de la calidad de vida de estos, y del rendimiento económico de la empresa en forma directa e indirecta de acuerdo a las actividades que se realizarán. De manera, que tenga importancia social, ya que la implementación de un programa en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial de forma interna, incide directamente en el trabajador, ofreciéndole beneficios económicos, sociales y médicos.

Metodológicamente, la investigación es importante, porque permite al grupo de investigadoras en primer lugar aplicar los conocimientos académicos adquiridos a lo largo de la carrera, en segundo lugar permite que se proyecte a la comunidad, en este caso la empresa, información básica necesaria para mejorar el funcionamiento de la empresa objeto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan las investigaciones anteriores que tienen que ver con el trabajo presentado por las autoras, los conceptos y teorías que fundamentan el estudio. Así como lo señalan: Valarino, Yaber y Cemborain (2010): “Se trata de enmarcar el trabajo dentro del tema o tópico de la disciplina y el conocimiento actualizado” (p. 196).

Antecedentes de la Investigación

Se presentan a continuación una serie de investigaciones seleccionadas por las investigadoras debido a que son aportes y apoyo bibliográfico al tema estudiado. Según Palella y Martins (2006): “Son trabajos que están relacionados con las variables de la investigación propuesta” (p. 68).

Espiñeira, Sheldon y Asociados, (2009). Realizaron la primera encuesta de soluciones de sostenibilidad social y ambiental, titulada: **“Prácticas y tendencias actuales de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en Venezuela”** esta investigación se realizó con la firma de PricewaterhouseCoopers, entre los objetivos del trabajo están: Conocer el grado de información y sensibilidad de las organizaciones acerca de los temas relacionados con la RSE y la GA; Reflejar el grado de compromiso e implantación de la RSE y la GA en las organizaciones venezolanas. Para su diseño se utilizó como referencia el Pacto Global de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative, de los cuales la Firma es miembro desde el año 1998 y 2002 respectivamente, así como también las directrices propuestas a nivel internacional y la experiencia local en materia de RSE y GA. Para esta primera edición participaron 93 empresas de diferentes sectores económicos tales como Banca, Seguros, Petróleo y Gas, Energía, Servicios, Telecomunicaciones y

Tecnología, Automotriz y Educación, pertenecientes a la base de datos de clientes a nivel nacional, distinguidas por su liderazgo en sus respectivos ámbitos. Participaron representantes clave de áreas de RSE y GA afines tales como Comunicaciones Internas, Relaciones Institucionales, Mercadeo, RRHH, entre otras. El perfil de las personas que respondieron al cuestionario es también muy variado. Aparecen responsables específicos de RSE y es destacable que en un 79% de los casos responde la alta dirección (presidentes, vicepresidentes, socios y directores y alta gerencia) lo que indica la importancia dada a este tema dentro de las organizaciones. Se diseñó un modelo de encuesta con opciones de respuestas cerradas dejando un campo abierto en aquellas preguntas que requiera de algún comentario adicional. Algunos de los resultados fueron: un 67% de las organizaciones afirman haber incluido dentro de su planificación, estrategias relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial. Del porcentaje de empresas que respondieron afirmativamente, un 61% afirma haber definido una política de RSE o estar desarrollándola. El 61% de las organizaciones afirman involucrar a los grupos de interés en el diálogo sobre temas de RSE, mediante algún tipo de contacto de carácter ocasional (28%) o frecuente (22%). Sin embargo, sólo un 11% de las organizaciones afirma haber consolidado ésta práctica manteniendo un diálogo regular a través de equipos de trabajo en permanente colaboración. En el trabajo se llegaron a las siguientes conclusiones: En general, las organizaciones encuestadas parecen haber asumido la visión y los valores que sustentan la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental. Algunas organizaciones están internalizando la importancia de la RSE y la GA e incluso han comenzado a desarrollar políticas de RSE y GA. Aunque se ha asumido la importancia estratégica de la RSE y la GA, se aprecia debilidad en la creación de estrategias específicas de responsabilidad social. Las organizaciones encuestadas desarrollan diversidad de prácticas de RSE y GA basadas generalmente en políticas ya existentes de recursos humanos, encuestas de satisfacción de los clientes, mediciones de clima organizacional, seguimiento de la normativa de seguridad e higiene en el trabajo, donaciones de carácter puntual, entre otros. Las prácticas más

avanzadas e innovadoras, se encuentran aun en desarrollo. El desarrollo e implantación de sistemas de indicadores que le permitan a la organización medir y evaluar los aspectos más intangibles están todavía en formación. Se ha avanzado en la recopilación de la información de tipo no financiero, pero la elaboración de informes o memorias de RSE y GA que integren todos los aspectos que la componen, son todavía minoritarios, aunque la tendencia va en aumento.

Esta investigación se toma como antecedente por ser la primera encuesta aplicada en Venezuela sobre la RSE a un número considerable de empresas con prestigio nacional, de allí que los resultados obtenidos sirven para la comparación de los que resulten del presente estudio, análogamente este estudio sirve de base para la elaboración de la propuesta por parte del presente equipo.

Chirinos; Petit y Rodríguez, M. (2008). **“Programa de Responsabilidad Social para la Empresa Autos De La Costa C.A.”** Trabajo presentado como requisito académico para optar a Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. La investigación tuvo como objetivo realizar diferentes propuestas para un Programa de Responsabilidad Social Empresarial, dirigido a la empresa Autos de la Costa C.A. orientado a la comunidad, para el beneficio y mejoramiento de la calidad de vida de la Parroquia Salom, en el Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo. A través de una investigación descriptiva y de campo, sustentada en una revisión documental, y a la vez desarrollada bajo la modalidad de proyecto factible. Se definieron teorías y modelos, normativas nacionales e internacionales, relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial. Se realizaron encuestas, de tipo cuestionario simple a los empleados de la empresa Autos de la Costa C.A., y una entrevista al Consejo Comunal Fraternidad que representa a los habitantes de San Pedro, comunidad adscrita a la Parroquia Salom. La población estuvo conformada por 86 personas que constituyen la nómina de la empresa. La muestra fue seleccionada en forma estratificada y fueron 37 empleados. Se logró identificar, que la empresa no posee una programa de RSE, que

los trabajadores presentan niveles relevantes de iniciativa para colaborar en programas de RSE, entre otros, y además se determinaron las necesidades de la comunidad, siendo la más relevante la recuperación de la cancha deportiva. Por último se presentan 4 propuestas diferentes, de posibles programas de RSE que Autos de la Costa. C.A, pudiera aplicar y al mismo tiempo se exponen recomendaciones para futuros programas.

Esta investigación se tomó como antecedente porque presenta 4 propuestas diferentes de RSE en función de la comunidad de San Pedro de la Parroquia Salom y sirve de guía y modelo para la presente investigación. Cabe destacar que la revisión bibliográfica de este antecedente es amplia y que servirá para las bases teóricas del presente trabajo.

Michelena y Rodríguez, (2008), presentaron una investigación que tiene por título: **“Diseño de un Modelo de Gestión Organizacional de Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Representaciones Asiática, C.A., Ubicada en el Municipio Los Guayos, Estado Carabobo”**. Presentado como requisito académico en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública, campus La Morita. El estudio tuvo como objetivo, diseñar un modelo de gestión organizacional de Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Representaciones Asiática, C. A., ubicada en el Municipio Los Guayos, Estado Carabobo. La investigación fue un proyecto factible, un nivel de investigación descriptiva, con un diseño de campo, con una población de veintidós personas que laboran en la institución y como muestra a diez personas que trabajan en la misma. Para la técnica de recolección de datos se utilizó una entrevista y una encuesta estructurada y como instrumento se utilizó un cuestionario con preguntas dicotómicas una guía de entrevista. Por último, se puede indicar que el aporte de la investigación, estuvo centrada en determinar la necesidad de la aplicación de la propuesta por cuanto la institución así lo indicó, por lo cual al ser implementada, la misma generara crecimiento personal, crecimiento del sentido de pertenencia de los empleado y mejor

clima laboral, así como integración de la comunidad del entorno, haciéndose participe de los beneficios que la institución les aporta; por otra parte, la institución dejara antecedente escrito de la aplicabilidad de este modelo de gestión organizacional como estrategia empresarial en el cumplimiento del ámbito legal, por las normativas que apoyan esta herramienta.

Este antecedente aporta el modelo presentado para la empresa Representaciones Asiática, que servirá de guía para la investigación propuesta por las investigadoras, de igual manera contribuye en la revisión bibliográfica en la estructuración de las bases teóricas del presente trabajo.

Hernández, (2007). **“El valor añadido como indicador económico de Responsabilidad Social de la empresa”**. Trabajo presentado para optar al título de Doctor en Ciencia Económicas y Empresariales en la Universidad de Laguna, Cataluña España. La investigación está basada en las técnicas de análisis financiero, una de corte transversal y la otra de análisis temporal. El estudio estableció la aplicación del modelo económico, financiero de Responsabilidad Social de la Empresa Canaria se fundamenta en dos escenarios, uno negativo opuesto a un aumento de la misma mas allá de lo factores económicos y uno positivo que entiende como las empresas deben preocuparse por aspectos más allá del ejercicio económico y su función, considerando los efectos de la actividad sobre los numerosos grupos interrelacionados con ella.

El aporte del estudio, al desarrollo del presente trabajo es de gran utilidad debido a que se establecen términos claves referentes a la Responsabilidad Social como: balance social, la contabilidad social, las implicaciones en las empresas derivadas a la responsabilidad social.

Rojas, y Romero, (2006). **“Propuesta de un plan voluntariado a fin de promover la participación de los trabajadores en la gestión de Responsabilidad Social en la Cervecería Polar”**. Trabajo presentado como requisito académico, optar

al título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. La investigación fue de campo, ubicada en un nivel descriptivo, sustentada en una revisión documental, donde se consideró una población de 915 trabajadores de la nomina confidencial, diaria y mensual. Tomando una muestra de 129 trabajadores de manera probabilística estratificada, donde se escogen los elementos. Los resultados del estudio revelaron que el personal de la empresa se encuentra desmotivado con relación al desarrollo de sus funciones, pero a su vez posee cierta iniciativa y voluntad a participar; en este sentido se evidencia el desconocimiento del tema de Responsabilidad Social Empresarial y a su vez de lo que comprende el voluntariado por parte de sus trabajadores. En conclusión el plan estratégico propuesto busca promover el voluntariado corporativo para logara una participación solidaria de los trabajadores hacia el seno de la comunidad a través del desarrollo de programas orientados en ámbito como salud, educación, cultura, recreación, deportes y otras actividades de índole social.

Esta investigación, se toma como antecedente, porque es una propuesta de la Escuela de Relaciones Industriales y las investigadoras quieren estudiar el abordaje de la problemática planteada desde otras áreas y porque en este trabajo se hace énfasis en la comunicación como herramienta principal para el desarrollo y difusión de la Responsabilidad Social de la empresa y por otro lado establece la necesidad por parte de la organización al desarrollo de programas que motiven a trabajar en función del servicio de la comunidad.

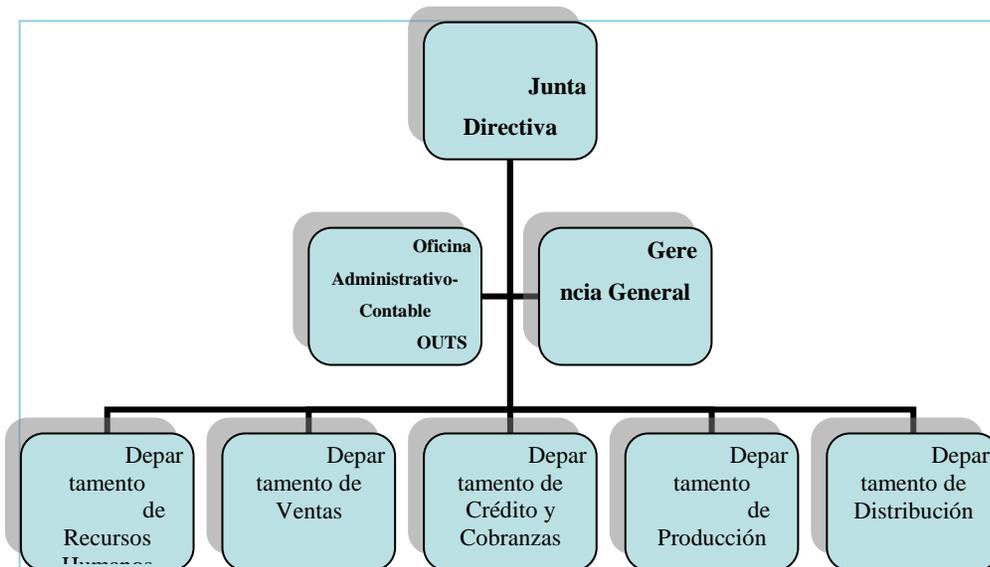
Antecedentes de la Empresa

La empresa Manufactura y Suministros Ochenta, C. A, ubicada en Maracay estado Aragua, fue constituida el 24 de Enero del año 2005. Es una empresa familiar; formada por una Junta Directiva (formada por el dueño y el gerente general), un (1) gerente general; 5 (cinco) Departamentos donde laboran 2 (dos) personas; una compañía outsourcing que le lleva la administración y contabilidad en total son 12 (doce) trabajadores. Entre sus actividades está el suministro de manufacturas, tiene una infraestructura de un galpón y un camión de distribución de los productos.

Su organigrama es el siguiente:

Fig. 1. Organigrama de la Empresa Manufacturas y Suministros Ochenta. C. A.

Fuente: La empresa Manufacturas y Suministros Ochenta. C. A.



Esta empresa no tiene definido la misión, visión, objetivos y valores.

Bases Teóricas

En esta sección del marco teórico, corresponde a la fundamentación teórica del tema; donde se conceptualizan los términos más importantes de la RSE y se establecen las relaciones entre esta actividad de la empresa, con los trabajadores, accionistas o dueños de esta, los clientes, los proveedores y la comunidad. De igual manera se hace la fundamentación legal del estudio, señalando cuál es la normativa legal que rige tanto a las actividades de RSE y su relación con el trabajo de investigación que se presenta; la definición de términos básicos y por último la operacionalización de las variables.

Concepto de Responsabilidad Social (RS)

La Responsabilidad Social, según Marketing y Acciones Socialmente Responsables (2008):

Es el compromiso contraído por las acciones u omisiones de cualquier individuo o grupo que generen un impacto en la sociedad; pudiendo recaer éstas en una persona, organización, gobierno o empresa. Dichas acciones suelen traer consigo una valoración positiva o negativa por parte de la comunidad. (p. 15)

Según el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), para fomentar un marco en Europa sobre la Responsabilidad Social de las empresas, la define como: “La integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (p. 7)

En otras palabras se puede decir que la Responsabilidad Social, son aquellos planes y proyectos que genera la empresa en pro del beneficio de la comunidad (culturales, sociales, deportivos, salud, ambientales), donde lleva a cabo sus

operaciones comerciales, los cuales requieren la integración de los empleados a la ejecución de las mismas, permitiendo una mejor interacción con las personas que conforman su comunidad y generando un valor adicional a la labor que realiza la organización como ente del entorno donde se desenvuelve.

Concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Para Méndez (2007), la Responsabilidad Social Empresarial, es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, es decir, no necesariamente debe ser considerado el término como sinónimo de cumplimiento de las leyes, o pensar que con el acto en sí de crear una empresa y producir riqueza, empleo y contribuciones al fisco, se está siendo socialmente responsable, se debe comprender que es un instrumento vinculado al apoyo que la empresa brinda a sus trabajadores en forma de préstamos personales, ayudas médicas, apoyo para la continuación de los estudios, facilitación para la práctica del deporte, entre otras (Ámbito Interno) y a la comunidad, colaborando con las necesidades del entorno de la empresa, hacia la colectividad, en materia de infraestructura, remodelaciones, accesos, salud, educación, recreación y deporte (Ámbito Externo).

Carroll (1999) fue quién realizó la definición más conocida de las cuatro partes de la RSE donde se señala que abarca: las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas de la sociedad, en un momento determinado del tiempo. En relación a esta definición, se puede establecer que la Responsabilidad Social Empresarial, son aquellas actividades que dirige la empresa, fundamentada en planes y programas creados para resolver algunos problemas que enfrenta la sociedad como: ambientales, educativos, culturales, deportivos, sociales entre otros. Estas iniciativas son creadas para generar valor adicional reforzando la imagen de la empresa frente a la comunidad y la competencia, generando el incremento de utilidad de la organización

y utilizando parte del capital privado al beneficio de la calidad de vida de la comunidad.

Cabe destacar, que estas actividades en pro de los empleados, comunidad, ambiente, clientes y todos aquellos entes que se involucren con la empresa, deben realizarse como un ejercicio de Planificación de la RSE de la mano con la misión, visión, valores y estrategias de la organización, haciendo seguimiento de las operaciones y una gerencia competente al mando de estas acciones, teniendo a su vez en consideración la forma de ir progresivamente mejorando el desempeño responsable y medir el impacto con la realización de dichas prácticas. Recordando que hoy en día la RSE es considerada una actividad estratégica, en lugar de una práctica adicional a las que lleve adelante las organizaciones.

Continuando en este orden de ideas, las empresas en la actualidad son medidas por sus clientes en función de su labor social, al punto que al opinar sobre las mismas uno de los principales argumentos está ligado al impacto de las actividades realizadas en materia de Responsabilidad Social, lo cual está intrínsecamente relacionado con el posicionamiento de la marca, así como los negocios que se derivan en la colocación directa de productos y servicios para promover un evento de característica social.

En la actualidad se utilizan conceptos renovados como el marketing social empresarial para relacionarlo con la RSE. Este concepto se fue desarrollando con los años sobre todo de una manera pionera en Estados Unidos, presentándose nuevas estrategias comerciales, como aquellas que permitieron a las empresas privadas detectar la inquietud que tenía la sociedad por su entorno social. De aquí que se denomina marketing social a aquellas actividades, desarrolladas desde el ámbito de marketing, que no tiene fines lucrativos, pudiendo realizarse por todo tipo de organizaciones, tanto lucrativas como no lucrativas, que manejan una idea como producto final. Y por otra parte, el marketing social corporativo se entiende como

aquél en el cual coadyuvan la empresa privada y la organización no lucrativa para conseguir sus fines económicos siendo sus productos finales, bienes y servicios.

López (2010), reivindica la utilidad del marketing como herramienta para el desarrollo sostenible de las organizaciones, ha presentado la propuesta de las 8 C. Esta iniciativa pretende alinear las oportunidades, hechos, procesos y mensajes que hay detrás de las organizaciones en torno a un objetivo, la confianza. La implementación de este modelo ayuda en la definición o revisión estratégica de negocio así como en aspectos más funcionales, como el lanzamiento de un producto: todo ello enmarcado en una visión responsable y sostenible. Se presentan cuáles son esas 8 C.

Calidad: productos, procesos o servicios bien hechos, deben estar amparados en criterios de sostenibilidad y ética empresarial en toda su cadena de valor.

Conocimiento: los modelos de análisis de conocimiento de cliente son muy útiles si se aplican al resto de grupos de interés con los que las organizaciones se relacionan.

Coherencia: es la unidad de todas las partes de la organización en una visión integral.

Credibilidad: la transparencia y prácticas de buen gobierno son el primer paso para invitar a la sociedad a compartir dichos objetivos en común.

Creatividad: todo lo que rodea es susceptible de ser repensado bajo criterios de sostenibilidad, y eso significa rentabilidad sostenible.

Consistencia: es un camino de largo recorrido, sustentado en los valores organizacionales.

Compromiso: contrato organizacional en línea con su triple cuenta de resultados y en concordancia con sus diferentes grupos de interés, que requiere el respaldo y conocimiento de los responsables.

Cada una de las 7 C, gestionadas correctamente y con un enfoque responsable, ayuda a construir una relación fructífera sustentada en la octava C: Confianza. La rentabilidad es un ejercicio legítimo de las empresas; de hecho, a través de este sistema se maximiza la creación de valor para los grupos de interés, lo que garantiza diálogo, confianza y a la larga una excelente reputación y la sostenibilidad del negocio.

Responsabilidad Social Empresarial en América Latina

En América Latina, existen diferencias, respecto a la visión y evolución de la responsabilidad social de la empresa.

Por lo general predomina, según, Méndez (2003), una visión filantrópica en todos los países latinoamericanos donde es posible encontrar experiencias interesantes de larga data de práctica de filantropía, la que viene más del mismo empresario-dueño que de la empresa. Otra visión muy asimilada es la de que la responsabilidad social es casi como un gasto necesario, una especie de inversión en la comunidad y pensando hacia fuera de la empresa, con el fin de tener un mínimo contexto favorable hacia los negocios y una cierta relación favorable con las autoridades, es una visión un poco más táctica.

Luego hay otro sector de empresarios que considera la responsabilidad social como un tema emergente en el cual hay que poner atención que si bien todavía no se identifica hacia dónde va, cuáles serán los incentivos y de qué manera abordarlo es un tema que viene para quedarse, aunque con mucha ambigüedad en cómo incorporarlo a la empresa.

De igual modo, para muchos empresarios también es un tema que se relaciona con aspectos de requisitos, certificaciones y protocolos, por ello se debe poner especial

atención para entrar a los procesos de certificación, lo que permite cierto nivel de competitividad

En la práctica los países latinoamericanos de una u otra forma están negociando tratados de libre comercio (TLC), lo que complementa o integra la responsabilidad social empresarial a esas economías más desarrolladas. En lo fundamental se busca colocar los productos en economías más desarrolladas, pero eso tiene implicaciones prácticas ya que incluye homologar las acciones internas a las comúnmente aceptadas por los países de destino, o sea las exportaciones, lo que representa un desafío en términos de las gestiones laboral, ambiental, ética o de manejo del cumplimiento de normas y de pagos de impuestos

Para Méndez (2010), “Las acciones de RSE tendrán más resonancia en nuestro desarrollo como nación con actuaciones clave hacia todos los públicos: accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, vecinos. El “nuevo contrato social” tiene mucho sentido, pero no exclusivamente con los trabajadores”. (p. 12) Esta autora expresa que la RSE tiene implicaciones al entorno social de la empresa, que constituye la parte externa de estas prácticas, con las cuales se puede gestionar cambios que sean necesarios para el desarrollo de cualquier nación, donde la responsabilidad es de todos.

Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela

En Venezuela la responsabilidad social viene dada desde comienzo del siglo XX tal como señala Méndez, Ch. (2003), en el cual indica que se han hecho grandes esfuerzos dirigidos a las actividades filantrópicas y sociales, resultado del establecimiento de leyes tributarias que generen desgravame por el desempeño de la actividad.

Entre las principales iniciativas de Responsabilidad Social resaltadas por Marcano (2007) cabe destacar:

- 1920 Cemento la Vega, con la realización de un dispensario y un centro cultural.
- 1932 Fundación Biggot, la construcción de una urbanización para sus trabajadores.
- 1965 El dividendo a la Comunidad.
- 1977 Fundación Polar, dirigida al fortalecimiento de los procesos del conocimiento garantizando los niveles de formación en el campo educativo.

Actualmente se desarrollan políticas de Responsabilidad Social impulsadas por el Estado como iniciativa principal del compromiso social, tal como resalta Marcano (2007), en donde resalta el ejemplo de PDVSA, la cual plantea programas de asistencia social a las comunidades y programas de capacitación en todo el país, llevados a las gobernaciones y alcaldías, donde el Estado actúa como ente impulsor de estas actividades, las cuales buscan fomentar la Responsabilidad Social en el sector público y en el privado en pro del crecimiento social, acercando las organizaciones a la sociedad.

Todas estas iniciativas, están dirigidas a resolver los problemas de la sociedad, utilizando fondos propios destinados cada uno de los distintos sectores sociales, las cuales fueron impulsadoras de las acciones de índole social en el país, con el objetivo de generar mejores niveles de vida en la ciudadanía.

Según Méndez, M. (2007, p.5), en 7 años de experiencia, y a través de estudios emprendidos sobre casos en el país, se ha “observado desde Alianza Social de VenAmCham, que las empresas han tomado una progresiva conciencia así como una urgente necesidad de atender el tema de la sostenibilidad”, esto, como vía para lograr

el mejor desempeño del negocio, dando respuesta a nuevos actores clave: segmentos socialmente excluidos, para los que no hay productos y servicios adecuados.

Asimismo, el sector empresarial ha puesto énfasis en la medición de resultados útil para rendir cuenta a los accionistas, inversores, clientes, sociedad en general y en la planificación de negocios con sectores de bajos ingresos para generar valor social y económico a través de sus programas de Responsabilidad Social.

Según el estudio más reciente de Alianza Social realizado en 2006, la estrategia de rendición de cuentas más utilizada por las empresas en Venezuela, siguiendo la tendencia global, es el Balance Social. También hay referencias a la metodología de medición de RSE derivada del Pacto Global (PNUD); Global Reporting Initiative (GRI), así como el ISO 14001 (guía de estandarización y búsqueda de la excelencia en gestión de iniciativas de RSE). Además utilizan los Objetivos del Milenio como marco de referencia para enfocar su política de RSE.

Sin embargo, hay aspectos por mejorar y tomar en consideración. Una comunicación asertiva de los programas de RSE hacia la comunidad se vuelve necesaria para que ésta valore y tome conciencia de las oportunidades que derivan de esta nueva relación. Fortalecer la RSE en la dinámica interna de cada empresa para consolidar la productividad de los trabajadores y servir de ejemplo entonces a las comunidades que se busca ayudar, así como contar con un voluntariado corporativo más entusiasmado e identificado con las labores de RSE.

Las formas novedosas de RSE (las que buscan crear valor a través de negocios con sectores de bajos ingresos) tienen sus propios retos como los relacionados a la estandarización de los procesos y metodologías para la replicabilidad; la incorporación del tema ambiental a estas dinámicas socio-económicas; fortalecer la gestión por resultados para efectivamente evaluar el desempeño y medir los efectos e

impacto de tales acciones; la introducción del tema de la calidad y los consumidores así como los aspectos psico-sociales del emprendimiento, punto importante cuando las empresas buscan asumir el gran reto de crear valor a la sociedad comprometidos con la sostenibilidad.

Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo al concepto del Libro Verde de la Unión Europea (2001), la empresa debe tratar de relacionar los objetivos económicos, sociales y medioambientales, conciliando positivamente, los fines que persigue con la sociedad y para ello se operacionalizan en dos dimensiones:

Dimensión interna: Se asocia al recurso humano que comprende aspectos como: competencia y calificación del trabajador, prácticas no discriminatorias (sexo, raza, sida), facilidades de información, mayor equilibrio entre trabajo y familia, seguimiento de incapacitados, aprendizaje (necesidades reales de información), derecho a afiliación, salud y seguridad en el puesto de trabajo.

Dimensión externa: Asociada a comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos, problemas ecológicos, desarrollo sostenible, la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales renovables.

Las dimensiones de la Responsabilidad Social engloba dos aspectos fundamentales, por una parte el empleado orientado a sus características y derechos que lo definen dentro de la organización, como el de asegurarle un ambiente óptimo de trabajo, el cual le garantice su integridad física así como mental y que le permita ser productivo en el desenvolvimiento de sus actividades laborales. Por otro lado se plantea la protección del medio ambiente, mediante la medición de la explotación de los recursos naturales que afectan el ecosistema de planeta, atentando contra la

calidad de vida de las personas. La naturaleza es la única fuente para el desarrollo, ella no posee conciencia, ni puede cuidarse a sí misma, por ese motivo es que se exige el compromiso de las empresas y la sociedad para evitar los daños y lograr preservarla.

Áreas de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial está englobada en distintas formas de cómo ejecutar los planes y programas sociales, dado la situación en la cual se encuentre el entorno donde se desenvuelve la organización. En relación a ello Guédez (2004), plantea las siguientes áreas de la Responsabilidad Social:

- Solución de problemas: es el grado en que la organización enfrenta problemas sociales, participación en planeación a largo plazo de la comunidad conduciendo a estudios para localizar problemas sociales. Esto genera dos puntos de vista: uno clásico, el cual es contrario a la responsabilidad buscando generar utilidades máximas, y otro socio económico donde la empresa no debe ser ligado solo a la utilidades, sino también al bienestar social, busca genera una mejor imagen ante el público, mejores deseos y ambiente para todos.

En relación a ello, la organización debe aportar soluciones para resolver los problemas sociales, partiendo de la planeación de la comunidad, mediante estudios que busquen resolver los problemas sociales.

- Funcional económica: se basa en la producción de bienes y servicios necesaria para la persona para la creación de empleos, pago de bienes, salarios y seguridad en el trabajo.

Por ello se busca establecer una contribución económica de la sociedad mediante fortaleciendo lo bienes y servicios. Empleos, salarios y seguridad en el trabajo.

- Área de calidad de vida: es la contribución de la organización, en el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, o reducción de la contaminación ambiental, mediante la relación de los clientes y empleados en el desarrollo de actividades de preservación ambiental. Tiene como objetivo de reducción y protección ambiental.

- Área de inversión social: inversiones que hacen las organizaciones (financieras y humanas) para resolver problemas sociales de la comunidad. Ayuda a instituciones de la comunidad dedicadas a la educación, al arte, entre otras. Esta área se enfoca en la mejora de los problemas sociales de la comunidad, ayudando a instituciones dedicada a la salud y educación.

Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial

Para el estudio de los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, las autoras de esta investigación decidieron tomar los enunciados y definidos por el Instituto Ethos de Responsabilidad Social(2005). En primer término se identificará que es este Instituto y luego se definirán los Indicadores que tienen pertinencia con la investigación.

El Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social es una organización no gubernamental, creada con la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a gerenciar sus negocios de forma socialmente responsable, convirtiéndose en socios en la construcción de una sociedad sustentable y justa. Sus 1006 asociados, empresas de diferentes sectores y ramos de actividad, emplean aproximadamente a

un millón de personas y su facturación anual está por el orden del 30% del PIB del Brasil, teniendo como característica principal el interés por establecer patrones éticos de relaciones con sus trabajadores, clientes, proveedores, comunidad, accionistas, poder público y con el medio ambiente.

Concebido por empresarios y ejecutivos procedentes del sector privado, el Instituto Ethos es un polo de organización del conocimiento que ofrece experiencias y desarrolla herramientas que permiten auxiliar a las empresas a analizar sus prácticas de gestión y profundizar sus compromisos con la responsabilidad corporativa. Hoy es una referencia internacional en el tema y desarrollo de proyectos en sociedad con diversas entidades.

El Instituto Ethos creó los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, los cuales, en conjunto, constituyen una herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones, usada por muchas empresas para adaptarse a ese nuevo paradigma empresarial. Es importante subrayar que los Indicadores reflejan diferentes etapas de responsabilidad social. La evolución de una etapa a otra exige compromiso, planificación e inversiones.

Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social ofrecen contrapuntos adecuados para analizar, las informaciones provenientes de las empresas, constituyéndose en una excelente guía la evaluación de la calidad en torno a la responsabilidad social o los temas y tópicos que este concepto abarca.

1. Indicadores de valores, transparencia y gobernabilidad

La toma de decisiones en las empresas debe tener en cuenta todos aquellos principios que pongan de manifiesto la cultura de la organización y orienten el

cumplimiento de su misión. La conducción del desempeño sustentada en valores ayuda también a la empresa a relacionarse de forma ética con sus públicos. Informar acerca de sus acciones y rendir cuentas a la sociedad de sus actividades refuerza los compromisos éticos de la empresa; en este sentido, la transparencia es uno de los pilares de organizaciones que quieren establecer patrones éticos de relacionamiento.

A. Compromisos éticos

Las empresas preocupadas en establecer compromisos éticos se orientan por valores, cuidan de su diseminación, de su cumplimiento y de su adaptación a los nuevos tiempos. Al respecto, los indicadores son:

_Si la empresa tiene un código de ética (en el idioma oficial y adaptado al contexto local, en el caso de multinacionales.

_Si los principios valen para todos los niveles jerárquicos;

_Si la empresa orienta a los funcionarios y revisa su código de ética, demostrando interés por actualizar las normas;

_Si puede preverse que, en etapas más avanzadas, los funcionarios, los socios y la comunidad participen en la revisión del código de ética.

De manera especial, considerar para estos indicadores, lo siguiente:

_Si la empresa incluye los derechos humanos como criterio formal en sus decisiones de inversión y de adquisiciones.

_Si las operaciones de la organización se llevan a cabo en concordancia con las declaraciones de principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y con las directrices para las empresas multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

_Si los compromisos éticos son divulgados en internet.

_Si las prácticas ilegales, como corrupción y soborno, están siendo, prohibidas;

_Si el código de ética o la declaración de valores regula las relaciones de la empresa al menos con tres socios; entre ellos, funcionarios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y accionistas minoritarios.

_Si el código de ética o la declaración de valores son explícitos en lo referente a los compromisos de ética en la gestión de las informaciones de carácter privado, obtenidas en los procesos de interacción de la empresa con sus diversos públicos (clientes, funcionarios, proveedores, entre otros).

_Si el código de ética o la declaración de valores son explícitos en lo referente al compromiso de transparencia y veracidad de las informaciones ofrecidas a todas las partes interesadas.

_Si la empresa conduce el diálogo tendiente a la promoción del combate contra la corrupción y la extorsión y tiene estructura sistémica para estimular y asegurar la cooperación de todos sus públicos en ese sentido (empleados, proveedores, consumidores entre otros).

_Si la empresa estimula la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización y la actitud individual de sus empleados.

B. Arraigo en la cultura organizacional

Las empresas que tienen como objetivo consolidar sus principios éticos se preocupan por compartir sus valores con sus colaboradores y por lograr que ellos se asimilen a la corporación. Los indicadores son:

_Procesos sistemáticos de difusión de valores, tanto para empleados como para socios externos.

_La adopción de los valores y principios es evaluada y verificada periódicamente;

_Motivación de los empleados y socios, así como a los liderazgos dentro de la organización, para que adopten sus valores y principios éticos.

Centre su atención en determinar:

_Si la empresa mantiene comités, consejos o responsables formales para atender cuestiones éticas.

_Si las cuestiones éticas son abordadas en investigaciones de clima organizacional, por medio de una evaluación 360° o de herramientas, similares.

_Si es posible verificar la adecuación de los proveedores a los principios y valores de la organización.

_Si los funcionarios de la empresa demuestran familiaridad, en sus labores diarias, con los temas y lineamientos contemplados en el código de ética, aplicándolos espontáneamente.

C. Gobernabilidad corporativa

Gobernabilidad corporativa, según la definición formulada por el Instituto Brasileño de Gobernabilidad Corporativa (IBGC), es: el sistema por el cual las sociedades son dirigidas y monitoreadas, incorporando las vinculaciones entre accionistas/asociados, consejo de administración, directiva, auditoría independiente y consejo fiscal. Las buenas prácticas de gobernabilidad corporativa tienen la finalidad de aumentar el valor de la sociedad facilitar su acceso al capital y contribuir con su perdurabilidad.

Al respecto, los indicadores son:

_Si la alta directiva mantiene compromiso, políticas explícitas y mecanismos formales para garantizar la integridad de los informes financieros.

_Si la alta directiva tiene políticas explícitas para promover un tratamiento adecuado al derecho de voto y un tratamiento justo y equitativo a los socios, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente.

_Si la alta directiva incorpora criterios de orden social y ambiental en la definición y gestión del negocio y tiene como norma escuchar, evaluar y considerar

las preocupaciones, críticas y sugerencias de las partes interesadas en aquellos asuntos que les son propios.

De manera especial, se debe considerar:

_Si existen en la empresa mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes.

_Si la empresa utiliza estudios, investigaciones y el apoyo de especialistas para fundamentar la resolución de dilemas éticos, socio-ambientales y relativos a los derechos humanos.

D. Diálogo con las partes interesadas (stakeholders)

La capacidad de dialogar con las partes interesadas (stakeholders), usando las informaciones obtenidas en esa interacción para mejorar sus procesos internos y construir estrategias, es señal de que la empresa se esfuerza por establecer patrones claros de conducta. En este sentido, los indicadores son:

_Si la empresa incluye demandas de sus públicos en su planificación y de qué manera las identifica.

_Si tanto los funcionarios como los interesados directos se incorporan a las discusiones.

_Si existen incentivos para fomentar la participación de todos los involucrados;

_Si prevalece la transparencia en lo referente a estrategias y resultados.

_Si los indicadores de desempeño son construidos con el concurso de las partes interesadas.

Centre su atención en determinar:

_Si las expectativas de los grupos involucrados con los negocios de la empresa son consideradas en el proceso de creación de productos y servicios.

_Si los productos o servicios de la empresa son objeto de críticas provenientes de los consumidores, los clientes, el gobierno o la comunidad.

_Si la empresa mantiene comunicación abierta con los grupos o las partes interesadas que expresen críticas acerca de la naturaleza de sus procesos, productos o servicios.

E. Relaciones con la competencia

En lo que respecta a este tópico, los indicadores son:

_Si la empresa discute, con proveedores y clientes, sus posicionamientos frente a la competencia leal.

_Si la empresa participa en asociaciones y cuál es su posicionamiento en relación con las asociaciones bancarias y los carteles, frente a las prácticas desleales de comercio, al fraude y al espionaje empresarial.

En especial, se debe considerar:

_Si ha habido denuncias contra la empresa ante el órgano responsable del diseño e implantación de las políticas relacionadas con la Educación, Promoción e Información a los Consumidores y Usuarios (INDECU) o si ella ya fue procesada por ese organismo debido a prácticas de competencia desleal.

_Si la empresa expone públicamente sus principios en relación con la competencia, por medio de vías tales como su sitio web o sus informes anuales.

F. Balance social

El balance social es un instrumento destinado a dar mayor transparencia a las actividades empresariales y ampliar el diálogo de la organización con la sociedad. Contiene datos cuantitativos y cualitativos que pueden orientar la planificación del año siguiente, además de demostrar el rumbo de las actividades en el año anterior.

Al respecto, los indicadores son:

_Si se contempla solamente la descripción de acciones sociales.

_Si los datos se publican con regularidad.

_Si el balance social integra las dimensiones sociales, ambientales y económicas y si es incorporado a los soportes financieros demostrativos.

_Si el informe es fácilmente accesible, si tiene en cuenta las sugerencias de los stakeholders internos y externos y si es utilizado como herramienta de gestión en la planificación estratégica de la empresa.

Centre su atención en determinar:

_Si en el informe sólo se presentan datos favorables acerca de la organización.

_Si los problemas y los conflictos son analizados y discutidos.

_Si las informaciones en torno a la situación económica-financiera de las actividades de la empresa son auditadas por terceros.

_Si las informaciones en torno a los aspectos sociales y ambientales de las actividades de la empresa son auditadas por terceros.

_Si las informaciones están disponibles en Internet.

_Si en el proceso de elaboración del balance social, la empresa convoca al menos cuatro de los siguientes stakeholders: comunidad, público interno, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general.

_La riqueza generada por la empresa en los últimos tres años (valor adicionado–ingreso bruto–bienes y servicios de terceros+depreciación + remuneración de capital de terceros).

_La riqueza distribuida por la empresa en los últimos tres años. Estos datos pueden ser obtenidos considerando: 1. Impuestos pagados; 2. Salarios, obligaciones sociales, seguros privados, beneficios, participación en las ganancias; 3. Accionistas: dividendos/ variación del patrimonio líquido.

2. Público interno

A. Relaciones con los sindicatos

Es preciso evaluar cómo la empresa dialoga con los sindicatos, partiendo de interrogantes tales como: ¿Existe libertad para la representación sindical en el

ambiente de trabajo? ¿Los directivos de la empresa dialogan con los representantes sindicales?

Los indicadores son:

_Si la empresa proporciona informaciones sobre condiciones de trabajo, datos financieros y objetivos estratégicos que afectan a los trabajadores en tiempo hábil, a fin de que el sindicato y los trabajadores se posicionen.

_Si hay contrato colectivo, acordado con el sindicato de la categoría principal.

_Si el contrato o acuerdo colectivo garantiza la existencia de comisión de fábrica o de participación empresarial.

_Si la empresa que actúa en regiones diferentes negocia beneficios comunes con los sindicatos.

En especial, considere:

Algunas informaciones cuantitativas pueden mostrar el aumento o disminución de los problemas de la empresa a lo largo del tiempo. En este sentido, es importante atender ciertos datos, tales como:

_Número de huelgas y paralizaciones ocurridas en la empresa en los últimos tres años.

_ Número de reclamos laborales contra la empresa en los últimos tres años.

B. Gestión participativa

Acerca de este aspecto particular, los indicadores son:

_Si la empresa suministra informaciones, incluso las de carácter económico-financiero, y entrena a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas.

_Si la empresa prevé la participación de representantes de los empleados en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y proporciona el entrenamiento necesario para lograr que los trabajadores participen en la formulación de esos procesos.

Centre su atención en determinar:

_Si todos los integrantes de comisiones de trabajadores son elegidos por los mismos trabajadores sin interferencia de la empresa.

_Si en la empresa se mantienen políticas y mecanismos formales para escuchar, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados.

_Si hay programas para estimular y reconocer las sugerencias de los empleados destinadas al mejoramiento de los procesos internos.

C. Compromiso con el futuro de los niños

Es importante definir la existencia de un conjunto de condiciones en la empresa que garanticen este aspecto, los indicadores son:

_Si respeta la legislación nacional que regula normativamente las condiciones en las cuales se realiza el trabajo de niños, niñas y adolescentes (LOPNA).

_Si discute internamente la importancia de la educación y las consecuencias del trabajo infantil.

_Si tiene proyectos internos que contribuyen con el desarrollo integral de los hijos de los empleados, estimulando sus competencias técnicas y psico-sociales (ciudadanía, deportes y artes).

_Si actúa en la comunidad en beneficio de niños, niñas y adolescentes.

_Si coordina sus proyectos con otros realizados en la comunidad.

_Si actúa conjuntamente con el poder público para garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes.

En especial, considere:

_Si la empresa posee políticas explícitas relativas a la no contratación de mano de obra infantil en sus contratos con terceros.

_Si la empresa discute con otras empresas o presenta propuestas prácticas tendientes a detectar y evitar el trabajo infantil en su sector.

_Si la empresa ha formulado algún programa específico de contratación de aprendices.

D. Valoración de la diversidad

La opción por valorar la diversidad no debe reflejarse sólo en el discurso de los portavoces empresariales. Las empresas deben combatir todas las formas de discriminación y valorar las oportunidades ofrecidas por la riqueza étnica y cultural de la sociedad. Los indicadores son:

_Si la empresa prohíbe formalmente prácticas de discriminación, incluso en los procesos de selección y promoción.

_Si mantiene mecanismos formales de recepción de denuncias.

_Si posee normas escritas que prohíben y prevén medidas disciplinarias contra las prácticas discriminatorias.

_Si ofrece actividades de formación y capacitación en torno a esta materia y utiliza indicadores para identificar áreas problemáticas y establecer estrategias de reclutamiento y promoción.

_Si pone en práctica actividades de valoración de grupos étnicos y culturales poco representados en la organización.

Centre su atención en determinar:

_Las políticas explícitas de no discriminación (de raza, género, edad, religión y orientación sexual).

_Si la empresa define políticas que permitan flexibilidad de horario para hombres y mujeres con hijos menores de seis años; personas con tratamientos médicos por VIH, cáncer, cardiovasculares, entre otros.

_Si la empresa monitorea sus cuadros, buscando equidad en la participación de hombres y mujeres en cargos gerenciales.

_Si paga salarios y ofrece beneficios idénticos a hombres y mujeres que ejerzan la misma función en cualquier nivel jerárquico.

_Si apoya proyectos en la comunidad tendientes a mejorar la oferta laboral de profesionales calificados provenientes de grupos usualmente discriminados en el mercado de trabajo.

_Si se han definido criterios para la contratación de personas con deficiencias físicas y mentales.

_Si la empresa ofrece oportunidades de trabajo para ex convictos.

_Si hay programa especial para contratación de individuos con edad superior a 45 años o desempleados hace más de dos años.

_Si la empresa sostiene el combate contra situaciones de acoso sexual.

_El porcentaje de mujeres en relación con el total de colaboradores, en los últimos tres años.

_El porcentaje de negros y mulatos en relación con el total de colaboradores, en los últimos tres años.

Además, es interesante tratar de adquirir datos generales proporcionados por institutos de investigación y confrontarlos con informaciones que la empresa puede ofrecer, tales como:

_Salarios promedio de mujeres y hombres en los últimos tres años.

_Salarios promedios de negros, mulatos y blancos en los últimos tres años.

_Al porcentaje de negros y mulatos en relación al total de colaboradores en los últimos tres años.

E. Política de remuneración, beneficios y carrera

Los cambios en el mundo del trabajo conducen a las empresas a reforzar el compromiso de sus colaboradores y a planificar conjuntamente con ellos políticas de remuneración y beneficios.

En este sentido, los indicadores son:

_Si la empresa busca superar los pisos salariales firmados con los sindicatos.

_Si trata a los funcionarios como recurso y su política de estímulos incluye buena remuneración e inversión en desarrollo profesional, de acuerdo con un plan de carrera.

_Si valora las competencias y estimula a los funcionarios por medio del sistema de remuneraciones, invirtiendo en el desarrollo de su carrera, así como en incentivar la adquisición de nuevas habilidades por parte de los trabajadores.

_Si trata a los funcionarios como socios y establece mecanismos para que sus representantes participen en la formulación de políticas de remuneración y beneficios.

En especial, considere:

_Si la remuneración variable de la empresa representa más del 20% de la masa salarial.

_Si existen metas establecidas para reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración.

_Si la empresa efectuó, en los últimos dos años, un aumento de la proporción entre el menor salario de la empresa y el salario mínimo vigente.

_Si se realizan investigaciones con la finalidad de medir la satisfacción de los empleados en cuanto a su política de remuneración y beneficios.

_Si la empresa ofrece ayudas para la educación, financiamiento para la adquisición de casa propia, guardería en el lugar de trabajo o por red de convenio, y planes de salud familiar-

_Si la empresa ofrece los mismos beneficios que detentan los funcionarios registrados a los colaboradores comisionados.

_Si el programa de participación de los trabajadores en los resultados de la empresa ha sido establecido por medio de una negociación con una comisión de empleados o con el sindicato.

_Si el programa de bonificación ha sido establecido por medio de una negociación con una comisión de empleados o con el sindicato.

_Si la empresa ofrece a los empleados bonos adicionales orientados por elementos sustentables, como éxitos alcanzados a mediano y largo plazo o logro de metas relacionadas con el desempeño social y ambiental.

F. Atención a la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo

Las empresas deben asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad. Es posible avanzar algunos pasos en relación con la ley.

Al respecto, los indicadores son:

_Si la empresa ha definido planes y metas para alcanzar o superar los patrones de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.

_Si desarrolla campañas regulares y permite el acceso a informaciones relevantes, tendientes a elevar el nivel de conciencia en torno a los temas de salud, seguridad y condiciones de trabajo.

_Si la empresa investiga el nivel de satisfacción de los funcionarios en relación con estos temas, evidenciando las áreas críticas.

_Si establece, con los funcionarios, metas e indicadores de condiciones de trabajo, que son incluidos en la planificación estratégica y divulgada ampliamente

Centre su atención en determinar:

_Si la empresa desarrolla políticas de equilibrio entre trabajo y familia, procurando distribuir la carga de trabajo.

_Si se ha establecido el sistema de compensación de horas extras para todos los funcionarios, incluso gerentes y ejecutivos.

_Si la empresa ofrece un programa específico para la salud de la mujer y otro para portadores de HIV.

_Si la empresa posee políticas expresas de respeto a la privacidad de sus funcionarios, en lo que se refiere a informaciones obtenidas y mantenidas bajo responsabilidad del área de recursos humanos.

_Si la empresa tiene certificaciones sociales y cancela los acuerdos pautados con el sistema de seguridad social nacional.

_Si la empresa mantiene programas de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y alcohol.

_La diferencia entre la mayor y la menor remuneración pagada por la empresa.

_El salario mínimo en la empresa.

_El promedio anual de accidentes de trabajo, durante los últimos tres años.

G. Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo

Es una buena señal si la organización se preocupa por ofrecer a los funcionarios oportunidades de adquisición de conocimientos que les permitan crecer profesionalmente y mantener su perspectiva en el mercado de trabajo.

En este aspecto particular, los indicadores son:

_Si la empresa mantiene actividades de entrenamiento y capacitación continua, considerando la aplicabilidad de las mismas en el desempeño actual de las funciones del trabajador.

_Si ofrece a todos sus trabajadores becas de estudio para la adquisición de conocimientos universales, independientemente de la aplicabilidad en las funciones actuales que ellos realizan.

De manera especial, considere:

_El porcentaje de analfabetas en la fuerza de trabajo en los últimos tres años.

_Si la empresa desarrolla programas de erradicación del analfabetismo y otros de educación básica y parasistema, con metas de recursos definidos.

_La cantidad de horas invertidas en acciones de desarrollo profesional por cada empleado, en los últimos tres años.

_El porcentaje de facturación bruta del gasto en desarrollo profesional y educación.

_Si la empresa mantiene un programa destinado a mapear e identificar las competencias potenciales a ser desarrolladas.

. Compromiso de la empresa con la causa ambiental

El compromiso real de la empresa con las causas ambientales puede ser evaluado, considerando diversos aspectos de planificación empresarial.

En particular, los indicadores son:

_Si la empresa mantiene programas de mejoramiento ambiental, gestión ambiental y prevención de accidentes; la empresa incluye la cuestión ambiental en su planificación estratégica.

_Si la empresa ha creado comités responsables de gestionar y administrar las acciones ambientales.

_Si la empresa desarrolla nuevos negocios o ha adoptado nuevos modelos para negocios ya existentes, sobre la base de criterios de sustentabilidad ambiental.

De manera especial, considere:

_Si la empresa tiene funcionarios responsables en el área de medio ambiente que participan de decisiones estratégicas.

_Si la empresa participa en comités y consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad.

_Si la empresa contribuye con la preservación de la biodiversidad por medio de proyectos de conservación de áreas protegidas o programas de protección de especies amenazadas.

_Si la empresa posee políticas, programas y procesos específicos de conservación ambiental, para actuar en áreas protegidas o ambientalmente sensibles.

_Si mantiene políticas explícitas de no utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales.).

_Si dispone de procedimientos para el mapeo, el análisis y la acción sistémica dirigidos al mejoramiento de la calidad ambiental.

B. Educación y creación de conciencia ambiental

El desarrollo de hábitos en relación con el medio ambiente es un desafío vital para la empresa, que tiene como misión contribuir con la educación ambiental de sus públicos. Al respecto, los indicadores son:

_Si la empresa ofrece actividades de educación ambiental para los públicos internos y externos; entre ellos, las familias de los funcionarios y la comunidad del entorno inmediato de la empresa.

_Si participa en proyectos educativos o los apoya en alianza con organizaciones no gubernamentales y ejerce liderazgo social a favor de las causas ambientales.

De manera especial considere:

_Si la empresa desarrolla periódicamente campañas internas de reducción del consumo de agua y energía.

_Si la empresa desarrolla periódicamente campañas internas de educación para el consumo consciente y el reciclaje de materiales.

C. Gerencia del impacto sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios.

Es importante considerar hasta dónde llega la responsabilidad ambiental de una empresa, puesto que las prácticas ambientales revelan la práctica de la responsabilidad social. En este sentido, los indicadores son:

_Si la empresa genera estudios de impacto ambiental según las normas legales y enfoca su acción preventiva hacia aquellos procesos que pueden ocasionar daños a la salud y la seguridad de los funcionarios.

_Si desarrolla acciones para prevenir los principales impactos ambientales causados por sus procesos, productos o servicios y realiza regularmente actividades de control y monitoreo.

_Si posee sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados.

_Si produce estudios de impacto en toda la cadena productiva; desarrolla alianzas con proveedores, destinadas a mejorar sus procesos de gestión ambiental y participa en el destino final del producto y en los procesos post-consumo.

Centre su atención en determinar:

_Si la empresa posee un plan de emergencia para situaciones de riesgo y si entrena a sus funcionarios periódicamente para enfrentar tales situaciones.

_Si la empresa tiene programas dedicados a la gerencia de residuos con la participación del cliente, tales como recolección de materiales tóxicos y reciclaje post-consumo.

5. Consumidores y clientes

A. Política de comunicación comercial

El marketing y la comunicación de la empresa no pueden disociarse de la preocupación por la responsabilidad social. La búsqueda de coherencia en lo que respecta a estas acciones es señal de que la empresa desea crear valores para la sociedad y comunicarlos, afirmando una imagen de credibilidad y confianza.

En este sentido, los indicadores son:

_Si la empresa desarrolla una política formal de comunicación, alineada con sus valores y principios, que abarque todos los materiales de comunicación internos y externos.

_Si estimula la comunicación con clientes y consumidores y esclarece los aspectos innovadores de sus productos y servicios, así como los cuidados necesarios para su uso.

_Si fomenta la cultura de responsabilidad social y la transparencia en la comunicación con consumidores y clientes.

Centre su atención en determinar:

_Si la empresa revisa y actualiza periódicamente sus materiales de comunicación dirigidos a los consumidores y clientes.

_Si la empresa llama la atención de clientes y consumidores acerca de los posibles cambios en las características (composición, calidad, plazos, peso, precio entre otros.) de sus productos y servicios.

_Si desarrolla políticas formales contra la propaganda abusiva que coloque a niñas, niños, adolescentes, mujeres o grupos minoritarios en situaciones de perjuicio o de riesgo.

B. Excelencia en la atención

El cuidado en el tratamiento dispensado a los consumidores, el interés demostrado en la solución de los problemas y la asimilación de sugerencias componen un cuadro que puede contribuir con el perfeccionamiento de las acciones de responsabilidad social.

En este sentido, los indicadores son:

_Si la organización resuelve rápida e individualmente las demandas y emite informes para el conocimiento interno de decisiones y soluciones.

_Si examina las causas de los problemas y utiliza las informaciones para mejorar la calidad de sus productos y servicios

_Si mantiene actitudes de atención receptiva, divulgación y enfoque en la información a los consumidores y clientes y en la solución de demandas individuales.

_Si actúa pro activa y preventivamente en el lanzamiento de productos y servicios y en la revisión de materiales de comunicación y divulgación.

_Si proporciona fácil acceso a los servicios de interés de consumidores y clientes.

6. Comunidad

A. Administración del impacto de la empresa en la comunidad de entorno inmediato

Uno de los aspectos primordiales que la empresa debe tratar con su comunidad de referencia es el impacto producido por sus actividades.

Por tanto, los indicadores son:

_Si la empresa tiene conocimiento de los impactos que genera y, en consecuencia, si posee un proceso estructurado para registrar quejas y reclamos; igualmente, si promueve reuniones sistemáticas para informar a los liderazgos locales acerca de las providencias que ha tomado.

_Si proporciona informaciones acerca de los impactos actuales y futuros de sus actividades e integra a la comunidad en la solución de los problemas.

_Si la empresa mantiene comités o grupos de trabajo, con la participación de los liderazgos locales, para analizar sus procesos productivos y monitorear sus impactos.

_Si la empresa participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y en el proceso de búsqueda de soluciones.

_Si contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que puedan ser utilizadas por la comunidad.

B. Relaciones con organizaciones locales

El diálogo con organizaciones comunitarias puede abrir nuevos caminos estratégicos para las empresas, además de reducir los conflictos generados por las actividades de las mismas.

Por lo tanto, los indicadores son:

_Si la empresa apoya proyectos puntuales, de acuerdo con solicitudes previas.

_Si participa de la vida asociativa local y apoya a las entidades de acción social comunitaria, a través de donaciones, financiamiento de proyectos, capacitación de liderazgos y diseminación de experiencias exitosas.

_Si mantiene alianzas a largo plazo con entidades de la comunidad local y participa en la elaboración y la puesta en marcha de proyectos conjuntos.

_Si consolida políticas de proyección pública, estableciendo alianzas y participando en redes para contribuir con el desarrollo local.

7. Gobierno y sociedad

A. Prácticas anticorrupción y soborno

El compromiso con el poder público debe reflejar los principios éticos que rigen a la organización. Es fundamental exigir esta coherencia por parte de las empresas, principalmente en lo que se refiere a la prohibición de prácticas ilegales y corruptas.

Al respecto, los indicadores son:

_Si la empresa procura evitar situaciones que impliquen el favoritismo de agentes del poder público.

_Si mantiene una postura reconocida por el público interno, referente a la prohibición de favoritismos, directos o indirectos, de los agentes del poder público.

_Si posee normas escritas y divulgadas ampliamente ante el público interno y externo alrededor de este tema y mantiene procedimientos formales de control, punición y auditoría.

_Si, además de divulgar sus normas en los ámbitos interno y externo, audita regularmente su cumplimiento.

_Si denuncia casos de corrupción ante las autoridades competentes.

B. Liderazgo e influencia social

La actuación política de las empresas puede ocurrir en defensa de sus intereses, de intereses del sector o de causas de carácter público, por lo cual son variados los niveles de acción que pueden ser analizados.

En este aspecto, los indicadores son:

_Si la empresa participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados con la defensa y promoción de los intereses específicos de su ramo o sector de negocios.

_Si la empresa participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados con asuntos de interés público y de responsabilidad social.

_Si la empresa participa activamente, contribuyendo con recursos humanos o financieros, en los procesos de elaboración de propuestas de interés público y carácter social.

_Si los liderazgos de la alta dirección de la empresa participan en la elaboración de propuestas de carácter social y en el diálogo con autoridades públicas, a fin de hacer viables tales propuestas.

Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

Entre los beneficios más importantes de la Responsabilidad Social, considerados por Castillo y Rojas (2006), están:

_Mejorar la imagen corporativa y la reputación empresarial.

_Reducción de costos de operación.

_Favorece la capacidad de reclutar y retener mejores empleados.

- _Fortalece la relación con la comunidad y la lealtad de los consumidores.
- _Mejorar la calidad y la productividad.

Austin (2006), profesor de Harvard Business School, “interactuar con la comunidad en una forma positiva puede producir beneficios tanto para la empresa como para la sociedad y se puede convertir en una situación ganar-ganar” (p. 30). Es decir, en esta relación sale ganando tanto la compañía como la comunidad.

En este sentido Palavecino (2007), señala que la inversión social, el compromiso con la comunidad y la aplicación de “buenas prácticas” otorgan cinco beneficios básicos, de gran valor para toda compañía:

- _Mejora el desempeño financiero.
- _Reduce los costos operativos.
- _Mejora la imagen de marca y la reputación.
- _Atrae a nuevos inversionistas.
- _Incrementa la lealtad y preferencia de los consumidores.

Continuando con ideas de Palavecino (2007), invertir en asuntos de Responsabilidad Social repercute en menores gastos, mayor productividad y obtención de las metas propuestas por la empresa u organización, constituyendo un beneficio que puede ser cuantificado en la contabilidad y en los estados financieros. Existe también una mejora sustancial de la imagen pública de la empresa, que aumentará el número de compradores de los productos o servicios que esta provee; la probabilidad de que los bancos ofrezcan financiamiento a tasas más bajas; se incrementará la moral de los trabajadores, y obtendrá ventajas en atraer y retener a buenos empleados; se incrementará el número de colaboradores para la búsqueda de negocios lucrativos.

Plan

La base de toda acción que se necesite ejecutar en una organización, debe estar enmarcada en unos pasos a seguir, es decir, conviene que se estructure un plan, de forma que exista una guía para la realización de la o las actividades que se deseen implementar, de lo contrario será realmente lograr lo esperado.

Según Daft (2004), es un proyecto que especifica la asignación de recursos, los programas y otras acciones necesarias para cumplir las metas. El plan constituye la herramienta que sirve para dirigir las actividades con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados de acuerdo a las políticas que tiene la empresa.

Según Daft (2004), existen 2 tipos de planes entre las muchas clasificaciones:

_Planes para una sola vez: son planes que se proponen conseguir una serie de metas que difícilmente se repetirán en el futuro. Estos incluyen programas y proyectos.

_Planes permanentes: son los que sirven para dirigir las actividades que se efectúan varias veces dentro de la organización. Ejemplos de ellos son las políticas, reglas y procedimientos.

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Es la Carta Magna vigente de la República Bolivariana de Venezuela, adoptada en diciembre de 1999, siendo una Constitución con la cual se lograron dar grandes pasos

en los aspectos sociales, que de alguna manera renovó los Derechos Políticos, Económicos, Sociales, Familiares, Educativos, del Trabajo y de la Salud.

Artículo 46. Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral, en consecuencia:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del Estado, tiene derecho a la rehabilitación.

2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.

3. Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorio, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley.

4. Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley. Cada individuo dentro y fuera de la organización debe ser tratado de forma digna y sin distinción, es decir, no incurrir en acciones que perjudiquen el entorno social donde se desarrolla la empresa.

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales.

En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.

2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la

transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.

5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Conforme a los artículos anteriores, las organizaciones deben garantizar condiciones de trabajo apropiadas a sus empleados, donde se cumplan los requerimientos mínimos de seguridad, de manera tal que los trabajadores se sientan resguardados en sus labores. Por esta razón es indispensable que toda empresa cumpla con esta normativa legal, para crear confianza entre sus empleados y evitar sanciones.

Artículo 95. Los trabajadores y las trabajadoras, sin distinción alguna y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir libremente las organizaciones sindicales que estimen convenientes para la mejor defensa de sus derechos e intereses, así como a afiliarse o no a ellas, de conformidad con la Ley. Estas organizaciones no están sujetas a intervención, suspensión o disolución administrativa. Los trabajadores y trabajadoras están protegidos y protegidas contra todo acto de discriminación o de injerencia contrario al ejercicio de este derecho. Los promotores o promotoras y los o las integrantes de las directivas de las organizaciones sindicales gozarán de inamovilidad laboral durante el tiempo y en las condiciones que se requieran para el ejercicio de sus funciones.

Tal como lo establece la Constitución en su artículo 95, las empresas aceptaran a los sindicatos, sin realizar sanciones a todas aquellas personas que sean miembros. Estos sindicatos servirán de intermediarios entre los trabajadores y los dueños de las empresas. Es importante que en toda empresa se integren los trabajadores y los

empresarios, a fin de establecer mejores condiciones que beneficien ambas partes, y además se cumpla la Responsabilidad Social Empresarial, internamente.

Artículo 111. Todas las personas tienen derecho al deporte y a la recreación como actividades que benefician la calidad de vida individual y colectiva. El Estado asumirá el deporte y la recreación como política de educación y salud pública y garantizará los recursos para su promoción. La educación física y el deporte cumplen un papel fundamental en la formación integral de la niñez y adolescencia. Su enseñanza es obligatoria en todos los niveles de la educación pública y privada hasta el ciclo diversificado, con las excepciones que establezca la ley. El Estado garantizará la atención integral de los y las deportistas sin discriminación alguna, así como el apoyo al deporte de alta competencia y la evaluación y regulación de las entidades deportivas del sector público y del privado, de conformidad con la ley.

Por medio este artículo el sector privado, debe ayudar a mejorar la calidad de vida de los individuos, bien sea por medio de actividades de recreación, jornadas deportivas o cualquier otro medio que beneficie a la colectividad. De allí radica la importancia de este basamento legal, debido a que para desarrollar un programa de responsabilidad social, este tipo de actividades sería propicia y adecuada logrando integrar a la empresa y la comunidad.

Artículo 127. Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro. Toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado. El Estado protegerá el ambiente, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los procesos ecológicos, los parques nacionales y monumentos naturales y demás áreas de especial importancia ecológica. El genoma de los seres vivos no podrá ser patentado, y la ley que se refiera a los principios bioéticos regulará la materia. Tanto el Estado como la sociedad, deben garantizar que la población se desarrolle en un ambiente libre de contaminación, en donde todos los recursos posibles del medio ambiente estén protegidos. Para ser socialmente responsables es fundamental ser ecológicamente responsable, por ello toda empresa deberá desarrollar estrategias para preservar el medio ambiente y evitar acciones que perjudiquen a la sociedad en el ámbito ecológico.

Artículo 132. Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país,

promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.

Como cada individuo debe cumplir con este ordenamiento constitucional, la empresa, por ser un organismo compuesto de personas, debe acatarlo también. El beneficio que la comunidad puede recibir a través de planes de RSE es invaluable, en donde todos deben participar.

Ley Orgánica del Trabajo

Promulgada el 22 de mayo de 2001, esta ley abarca todo lo referente a la normativa que debe respetar el patrono y los trabajadores, se destacan aspectos como la remuneración, la relación y condiciones de trabajo, el derecho colectivo, los infortunios en el trabajo, la protección laboral por maternidad y familia, entre otros.

Artículo 24. Toda persona tiene derecho al trabajo. El Estado procurará que toda persona apta pueda encontrar colocación que le proporcione una subsistencia digna y decorosa.

Tomando este artículo como base, en relación al objeto de estudio, las empresas por su gran capacidad económica, deberán proporcionar puestos de trabajos a la sociedad y así minimizar el desempleo ayudando de esta forma a contribuir al bienestar de la comunidad.

Artículo 185. El trabajo deberá presentarse en condiciones que:

1. Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
2. Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
3. Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes y
4. Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Artículo 236. El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Artículo 246. Las condiciones de higiene, seguridad en el trabajo y la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo se regirá además por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica que rige la materia. La organización debe, en todo momento, propiciar, mantener y acatar las normas, más aún las relaciones con la higiene y seguridad de sus trabajadores, procurándoles un ambiente adecuado para laborar con todos los accesorios necesarios, cumpliendo con una de las áreas de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Ley promulgada el 26 de julio de 2005. Es efectiva tanto para el empleado como para el empleador, ambas partes se ven beneficiadas, ya que favorece la salud y la seguridad del trabajador, así como también le permite al empleador ahorrarse contratiempos, preocupaciones y dinero.

Artículo 1. El objeto de la presente Ley es:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.

4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.

5. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.

6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

Al igual que en la Ley Orgánica del Trabajo, esta ley establece que las empresas deben garantizar las condiciones de trabajo para un desempeño laboral seguro, poco peligroso para la vida del trabajador. Porque la RSE no es solo para la comunidad, sino internamente debe aplicarla con sus trabajadores.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación

La LOCTI tiene el objetivo fundamental de estructurar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI). En este Sistema se integran las instituciones, organismos, entidades y organizaciones universitarias estatales del sector público y privado para que realicen actividades vinculadas al desarrollo científico, tecnológico e innovador, y adelanten la formación del personal que hace vida en los diferentes entes que lo conforman.

Artículo 5. Las actividades de ciencia, tecnología e innovación y la utilización de los resultados, deben estar encaminadas a contribuir con el bienestar de la humanidad, la reducción de la pobreza, el respeto a la dignidad y los derechos humanos y la preservación del ambiente.

Según éste artículo, toda actividad de ciencia, tecnología e innovación en la que incurran las empresas, deben estar encaminadas a contribuir con el bien de la comunidad, reforzando el principio base de la Responsabilidad Social.

Ley del Impuesto Sobre la Renta

El impuesto, su objeto, los contribuyentes, las exenciones, los ingresos, costos y la renta, las deducciones y el enriquecimiento neto, las rentas presuntas, las tarifas y gravámenes, rebajas y desgravámenes, son algunos de los principales temas que regula la Ley del I.S.R.L.

Artículo 27. Parágrafo Duodécimo: También se podrán deducir de la renta bruta las liberalidades efectuadas en cumplimiento de fines de utilidad colectiva y de responsabilidad social del contribuyente y las donaciones efectuadas a favor de la Nación, los Estados, los Municipios y los Institutos Autónomos. Las liberalidades deberán perseguir objetivos benéficos, asistenciales, religiosos, culturales, docentes, artísticos, científicos, de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, tecnológicos, deportivos o de mejoramiento de los trabajadores urbanos o rurales, bien sean, gastos directos del contribuyente o contribuciones de éste hechas a favor de instituciones o asociaciones que no persigan fines de lucro y las destinen al cumplimiento de los fines señalados. La deducción prevista en este parágrafo procederá sólo en los casos en que el beneficiario esté domiciliado en el país.

Este artículo promueve e incentiva a las empresas a realizar aportes a organizaciones sin fines de lucro, contribuyendo con la sociedad y a su vez beneficia a la empresa, al pagar menos impuesto. Esta norma es reconocida por primera vez, en establecido en el artículo 103 de la Constitución Bolivariana de Venezuela.

Norma ISO

La Organización Internacional para la Normalización, ISO, plantea una Norma Internacional que establece una guía para la Responsabilidad Social. El establecimiento del trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social, radica en el reconocimiento general de que la Responsabilidad Social es esencial para la sostenibilidad de una organización. Este reconocimiento se expresó, tanto en la Cumbre de la Tierra sobre Medio Ambiente de Río de Janeiro, Brasil en 1992, como

en la Cumbre Mundial de 2002 sobre Desarrollo Sustentable (WSSD) realizada en Sudáfrica, en las cuales se propuso formar un nuevo Grupo de Trabajo (WG) para que proporcionara directrices sobre Responsabilidad Social. Los organizadores adicionalmente asignaron el liderazgo del grupo de trabajo de manera colectiva a los Institutos Nacionales de Normalización de Brasil (ABNT) y Suecia, este nuevo sistema de “combinación” de un país en desarrollo miembro de ISO, con un país miembro desarrollado, es una de las medidas introducidas para fortalecer la participación de países en desarrollo, los que representan 110 de los actuales 156 organismos miembros de ISO.

Es importante destacar que esta norma ayudará a que las organizaciones desempeñen un buen papel dentro de la sociedad contribuyendo así con la mejora del ambiente, reducción de la pobreza, interacción con las comunidades entre otros aspectos, los cuales ayudaran tanto a las empresas como a las comunidades en su desarrollo.

ISO 26000

El 01 de Noviembre de 2010, entró en vigencia la primera Norma Internacional que regula la Responsabilidad Social Empresarial Social: ISO 26000. Según Puterman, (2010, p.1), la aprobación de esta norma tardó cinco años, estuvo rodeada de largas discusiones y muchos comentarios: es más una guía que una norma, no aplica a las pequeñas y medianas empresas, se están violando los principios de la ISO, entre muchas otras observaciones que quedaron en el pasado.

La ISO 26000 permite plantear lineamientos que deben seguirse internacionalmente. Esta norma logro definir que la Responsabilidad Social no es exclusiva de las empresas y corporaciones, que va más allá del cumplimiento de leyes y que hay principios que deben seguirse. Además la norma marca claramente las

diferencia entre Responsabilidad Social y filantropía. La ISO 26000 permite plantear lineamientos que deben seguirse internacionalmente. Esta norma logra definir que la Responsabilidad Social no es exclusiva de las empresas y corporaciones, que va más allá del cumplimiento de leyes y que hay principios que deben seguirse. Además la norma marca claramente las diferencias entre Responsabilidad Social y filantropía, es de lineamientos y no de requisitos, contiene recomendaciones para las empresas de cómo llevar a cabo la Responsabilidad Social. Además es importante destacar que no inhibe el desarrollo de normas nacionales y aplica a todas las organizaciones, sin importar el tamaño, lugar o tipo. En ella se explica que la Responsabilidad Social va más allá de tener un programa aislado, se trata de que para llegar a ser socialmente responsable, las organizaciones deben involucrarse en esos programas y ocasionar verdaderos cambios.

Esta norma está relacionada directamente con la investigación pues es la primera norma a nivel internacional que contempla las directrices que pueden ser implementadas en las organizaciones con la finalidad de mejorar la aplicación de la Responsabilidad Social en la Empresa.

De acuerdo con la nueva propuesta de ítem de trabajo, la norma debería:

a) ayudar a las organizaciones a abordar su Responsabilidad Social, a la vez que se respeten las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico.

b) proporcionar una guía práctica tendiente a hacer operativa la Responsabilidad Social, identificar y comprometer a los stakeholders, y reforzar la credibilidad de los informes y reclamos realizados sobre Responsabilidad Social.

c) dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora.

d) aumentar la confianza y satisfacción de los clientes y otros stakeholders en las organizaciones.

e) ser consistente y no estar en conflicto con documentos existentes, tratados y convenciones internacionales y otras normas ISO.

f) no estar destinada a reducir la autoridad de los gobiernos para abordar la Responsabilidad Social en las organizaciones.

g) promover una terminología común en el campo de la Responsabilidad Social.

h) aumentar el conocimiento y conciencia sobre Responsabilidad Social.

OHSAS 18000

Durante el segundo semestre de 1999, fue publicada la normativa OHSAS 18000, dando inicio así a la serie de normas internacionales relacionadas con el tema "Salud y Seguridad en el Trabajo", que viene a complementar a la serie ISO 9000 (calidad) e ISO 14.000 (Medio Ambiente). Se puede indicar, entonces, que esta nueva serie de estándares en materia de salud ocupacional y administración de los riesgos laborales, integra las experiencias más avanzadas en este campo, y por ello está llamada a constituirse en el modelo global de gestión de prevención de riesgos y control de pérdidas.

OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Assessment Series). Las normas OHSAS 18000 son una serie de estándares voluntarios internacionales relacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional, toman como base para su elaboración las normas 8800 de la British Standard. Participaron en su desarrollo las principales organizaciones certificadoras del mundo, abarcando más de 15 países de Europa, Asia y América. Estas normas buscan a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Es un procedimiento que entrega requisitos para implementar un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, habilitando a una empresa para formular una política y objetivos específicos asociados al tema, considerando requisitos legales

e información sobre los riesgos inherentes a su actividad. Estas normas son aplicables a los riesgos de salud y seguridad ocupacional y a aquellos riesgos relacionados a la gestión de la empresa que puedan causar algún tipo de impacto en su operación y que además sean controlables.

Las normas OHSAS 18000 han sido diseñadas para ser compatibles con los estándares de gestión ISO 9000 e ISO 14000, relacionados con materias de Calidad y Medio Ambiente respectivamente. De este modo facilita la integración de los sistemas de gestión para la calidad, el medio ambiente, la salud ocupacional y la seguridad en las empresas. Estos sistemas comparten principios sistemáticos comunes de gestión basados, entre otros, en el mejoramiento continuo, el compromiso de toda la organización y en el cumplimiento de las normativas legales.

Esta norma es aplicable a cualquier empresa que desee: un sistema de gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, para proteger el patrimonio expuesto a riesgos en sus actividades cotidianas; mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión en salud y seguridad; asegurar la conformidad de su política de seguridad y salud ocupacional; buscar demostrar esta conformidad a otros; a través de una certificación de sus sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional; hacer una autodeterminación y una declaración de su conformidad y cumplimiento con estas normas OHSAS. Estas reglas y sus requisitos pueden ser aplicados a cualquier sistema de salud y seguridad ocupacional. La extensión de la aplicación dependerá de los factores que considere la política de la empresa, la naturaleza de sus actividades y las condiciones en las cuales opera.

La gestión de estas actividades en forma sistemática y estructurada es la forma más adecuada para asegurar el mejoramiento continuo de la salud y seguridad en el trabajo. El objetivo principal de un sistema de gestión de salud y seguridad

ocupacional es prevenir y controlar los riesgos en el lugar de faena y asegurar que el proceso de mejoramiento continuo permita minimizarlos.

El éxito de este SSSO (Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional) depende del compromiso de todos los niveles de la empresa y especialmente de la alta gerencia. Asimismo, el sistema debe incluir una política importante de actividades de gestión, entre las que destacan: Identificar los riesgos de salud y seguridad; Objetivos, metas y las normativas legales relacionadas; programas para asegurar el mejoramiento continuo de la salud y seguridad Verificación del rendimiento del sistema de salud y seguridad ocupacional; Revisión, evaluación y mejoramiento del sistema ocupacional.

Norma SAI 8000

Tomando en consideración la norma SA 8000 creada por Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International – SAI) donde, todo lugar de trabajo debe ser garantizado de manera tal que estén garantizando todos los derechos humanos básicos y que la gerencia esté preparada para asumir la responsabilidad por ello, toman como referencias normas de derechos humanos internacionales existentes, entre ellas la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de la ONU.

Pacto Mundial Organización de Naciones Unidas

La Organización de las Naciones Unidas con el objetivo de promover la conciliación de los intereses empresariales con los valores y demandas sociales, pide a las empresas, que dentro de su ámbito de influencia asuman, apoyen y apliquen públicamente los siguientes diez principios universales: Derechos Humanos:

- Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, reconocidos internacionalmente.

- Asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

Relaciones de Trabajo.

- Las empresas deberían apoyar los principios de libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- La abolición efectiva del trabajo infantil.
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

- Las empresas deberían apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medio-ambientales.
- Empezar iniciativas destinadas a promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Corrupción:

- Las empresas deberían trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y criminalidad.

Libro Verde

En 2001, la Comisión Europea elaboró el Libro Verde “Fomentar un marco europeo sostenible para la responsabilidad social de las empresas”. Consiste en una publicación que tiene por objeto, iniciar un debate sobre cómo podría la Unión Europea fomentar la RSE a nivel continental e internacional. Destaca el deseo de aprovechar al máximo las experiencias existentes, de aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y validación de estudios al respecto. El documento afirma que las expectativas de los ciudadanos de los países de la UE sobre las empresas son más altas. En una visión de largo plazo, el crecimiento económico, la cohesión social y la protección del medio ambiente deben avanzar en paralelo.

Protocolo de Kioto (1997)

Es un acuerdo internacional adoptado en Japón el 11 de diciembre de 1997, que trata de frenar el cambio climático. Uno de sus objetivos es contener las emisiones de los gases de efecto invernadero que aceleran el calentamiento global, y hasta la fecha ha sido ratificada por 163 países. Los países que aceptaron, ratificaron, aprobaron y adhirieron a este protocolo se comprometieron a ejecutar medidas para reducir la emisión de dichos gases que afectan el ambiente.

Venezuela es un país de los firmantes de este documento, en consecuencia dentro de la legislación se encuentra la normativa y el protocolo para mantener la calidad del ambiente, mediante monitoreo del mismo y de los análisis que están obligadas a realizar las empresas que se tipifican como altamente contaminantes del aire y la capa de ozono, estos procedimientos ya establecidos en forma internacional y suscritos por la mayoría de las naciones, se hace condición de importancia para el funcionamiento de las empresas.

El valor de este documento es que fue el primer tratado realizado a nivel mundial para mantener la calidad del ambiente y protegerlo de las diferentes prácticas económicas tanto de países industrializados como los menos desarrollados en este aspecto.

Definición de Términos Básicos

Activo Social: son todos aquellos recursos que posee la empresa como dinero y maquinaria, los cuales son necesarios para cubrir los pasivos sociales con el fin de generar bienestar social.

Ambiente Específico: es el medio conformado por los agentes internos que afectan al mismo.

Ambiente General: es el medio conformado por los agentes externos que afectan al mismo.

Capital Intelectual: es aquel que está fundamentado en el dominio de la comunicación y conocimiento, promoviendo la creatividad.

Código Ético: son aquellas guías de comportamiento que están asociados a espacios particulares a la actividad.

Compromiso Con La Comunidad: es el sentido de compromiso que posee la empresa en su relación con la comunidad, considerando la capacidad de su gestión y las actividades que ella desarrollo con relación al entorno donde se desenvuelve.

Comunidad: forma en la que se encuentra organizada un conjunto de personas a través de un nexo en común.

Empresa Socialmente Responsable: son aquellas que se basan en el compromiso con la sociedad fundamentándose en el desarrollo de programas y proyectos que beneficien de manera conjunta a la empresa y a la sociedad.

Ética Empresarial: es aquella es forma de conducta que está presente en todos los aspectos de la dinámica empresarial, fundamentada más en las virtudes que en las prohibiciones.

Ética: es la comparación entre unos principios y otros.

Intereses: son las necesidades o conveniencias de carácter colectivo.

Inversiones Sociales: son aquellas ayudas sociales dedicadas a mejorar los problemas de la comunidad, como salud, educación entre otros.

Marketing Responsable: son aquellas decisiones que toma la empresa con relación a los clientes enfocados en la comunicación y en la técnica de ventas.

Moral: son aquellos principios que buscan la igualdad en las conductas del individuo generando el equilibrio de las acciones.

Programas Sociales: son aquellas acciones y proyectos establecidos con el fin de resolver los problemas de la comunidad, con el fin de generar bienestar social.

Valores Organizacionales: son aquellos que expresan la integridad y coherencia de las personas en la organización, proporcionando el desarrollo de la cultura organizacional.

CUADRO No 1.

Operacionalización de Variables

OBJETIVO GENERAL: Proponer un Plan Operativo para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, ubicada en Maracay, estado Aragua.

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO 1	INSTRUMENTO 2	ÍTEMS
Diagnosticar la situación actual con respecto a la gestión de RSE, de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.	Aceptación de los trabajadores de la gestión de RSE.	Interna	Políticas de RSE de la empresa. Beneficios que tienen los trabajadores con la RSE. ISO 26000	Cuestionario a empleados Proposiciones: 1-21		1-21
Describir el procedimiento empleado para las actividades de RSE por parte de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.	Procedimiento Empleado para las actividades de RSE.	Gerencial	Establecimiento de metas. Estrategias para la implementación de las actividades RSE. Cumplimiento de RSE.		Guía de entrevista: Ítems: 1-4	1-4
Identificar los aspectos relevantes de la RSE en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.	Aspectos relevantes de la RSE en la empresa.	Interna Externa	Tipos de programas de RSE. Número de beneficiados. Alcance de los programas de RSE compromiso social Impacto		Guía de entrevista: Ítems: 5-7	5-7

Fuente: Caracas, Infante, y Luna (2011)

**CUADRO No 1.
Operacionalización de Variables**

OBJETIVO GENERAL: Proponer un Plan Operativo para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, ubicada en Maracay, estado Aragua.

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS	FUENTE
Elaborar un Plan Operativo para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial de Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.	PROPUESTA					

Fuente: Caracas, Infante y Luna (2011)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se determinará: el diseño; tipo; nivel y modalidad de la investigación; igualmente se seleccionó la población y muestra; como las técnicas de recolección de datos y de análisis de estos.

Para Tamayo y Tamayo (2005), esta fase es de gran importancia en la investigación, pues el planteamiento de una metodología adecuada garantiza que las relaciones que se establezcan y los resultados o nuevos conocimientos obtenidos tengan el máximo grado de exactitud y confiabilidad. Es así, como en este capítulo seleccionar el método a través del cual se recaudó la información.

Tipo de Investigación

La investigación se concibe como un estudio diseño no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible, basado en una investigación de campo, nivel descriptivo y apoyo documental. En este mismo orden de ideas, el diseño de la investigación es no experimental, pues las investigadoras no manipulan las variables, sólo registraron y analizaron la situación actual en cuanto a las actividades de RSE que ejecuta la empresa objeto de estudio.

A su vez, el presente estudio se enmarca dentro de la modalidad de proyecto factible, el cual es definido por Palella y Martins (2006) como: “Consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica” (p.107). De acuerdo a lo señalado por estos autores, luego de haber determinado si en la empresa se planifica las actividades de RSE, las investigadoras realizaron una propuesta de manera de mejorar la situación actual de la empresa en cuanto a RSE.

El trabajo se enmarca en un diseño de investigación de campo puesto que las investigadoras analizaron un problema de la realidad, con la finalidad de describirlo, para luego interpretarlo y analizarlo.

Como lo señala Tamayo y Tamayo, (2005), se denomina una investigación de campo, cuando los datos se recogen directamente de la realidad, y se pueden tomar como datos primarios, esto que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas, cada investigación de campo es única y sus alcances depende de los objetivos propuestos y por lo tanto cada tipo tiene su diseño metodológico propio con características comunes a otros trabajos.

En cuanto a una investigación a nivel descriptiva, Hernández, Fernández y Baptista (2008), señalan que la investigación descriptiva “comprenden la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos:” (p. 41). De esta forma las investigadoras, recolectaron los datos de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta S. A, para su posterior organización, graficación y análisis. Con el objeto de diseñar un plan operativo de RSE para esta empresa.

Por su parte, Balestrini (2005), puntualiza que este tipo de investigación “constituye un procedimiento científico y sistemático de indagación, organización, interpretación y presentación de datos e información de un determinado tema, basado en una estrategia de análisis de documentos” (p. 37). Así, las investigadoras en forma sistemática, organizarán los datos de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta C. A

Población y Muestra

La población se define como el conjunto finito o infinito de elementos, personas objeto de estudio.

La población a ser abordada está constituida por los empleados que trabajan en la Empresa, Manufacturas y Suministros Ochenta C. A. esta población está conformada diecisiete (17) personas que laboran en los diferentes departamentos de la organización.

Cuadro. 2. Población de la Empresa Manufacturas y Suministros Ochenta C. A.

DEPARTAMENTOS	CARACTERÍSTICA DE LA POBLACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS QUE LABORAN EN EL DEPARTAMENTO
Junta Directiva	Hombre, 56 años. Su grado de instrucción: liceo	1
Gerente General (forma parte de la Junta Directiva)	Hombre, 32 años, grado de instrucción: universitario. Lic. Administración.	1
Recursos Humanos	Mujeres, 30-35 años, grado de instrucción universitario: Lic Relaciones Industriales	3
Ventas	Hombres, 30-35 años, grado de instrucción Liceo	3
Crédito y Cobranza	Mujeres, 20-25 años, Técnico analista de sistemas.	3
Producción	Hombres, 30-33 años, Técnicos superior.	3
Distribución	Hombres, 30-33 años, Grado de instrucción Liceo	3
TOTAL		17

FUENTE: Empresa Manufacturas y Suministros Ochenta S. A. (2011)

Como la población es pequeña y finita, no se seleccionó muestra y se trabajó con todo el personal que labora en la empresa, el cual presenta las siguientes características : once (11), hombres , con promedio de tiempo laboral entre 2 a 4 años, con nivel de preparación desde: instrucción primaria hasta pregrado y seis (6),

mujeres, que tienen trabajando en la empresa desde hace 3 años, todas con preparación universitaria.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Son las diferentes formas o maneras; para el acopio de los datos, tal como lo señalan Palella y Martins (2006). En el caso específico de la investigación se utilizó una de las técnicas es la encuesta, la cual consiste en la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos o aspectos relevantes del estudio.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2008):

La encuesta es la técnica más utilizada para recolectar datos, contenido de preguntas abiertas (da la posibilidad a los sujetos de contestar ampliamente y son útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas, o cuando esta formación es insuficiente) o de preguntas cerradas, las cuales pueden ser de dos o más alternativas de respuestas. (p. 285).

Por su parte, Palella y Martins (2006) señalan que la encuesta es una técnica “que consiste en un listado de preguntas escritas, que se les entrega a los sujetos, quienes en forma, anónima, las responden por escrito” (p. 134).

El instrumento que fue utilizado es el cuestionario. Hernández, Fernández y Baptista (2008), señalan que: “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 285). De igual forma, señalan que el cuestionario es la recopilación sistemática de datos de una población o una muestra de la misma medida, el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener datos.

En el caso específico de la esta investigación, se utilizó el cuestionario con varias alternativas de respuestas tipo Escala de Lickert, el cual es descrito por Hernández,

Fernández y Baptista (2008), de la siguiente forma: “se presenta cada información y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico”. (p.341). Este cuestionario constó de 20 ítems, cuyas alternativas de respuestas fueron: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Neutral, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

Igualmente, se utilizó una entrevista con preguntas estructuradas para las personas que ejercen el cargo de jefes de departamentos de manera de poder confirmar las respuestas de los empleados en los cuestionarios. (Ver Anexo A)

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos

Hernández, Fernández y Baptista (2008) señalan en este aspecto, “que la validez, en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 277). Señalan estos autores, que la validez de contenido es el grado en el que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 278).

Para la validez de contenido que se utilizó para el cuestionario elaborado por el grupo de investigadoras, se realizará tomando en consideración el cuadro de la operacionalización de las variables. Ahora bien, para comprobar la validez de contenido de dicho instrumento, se consultará la opinión de tres (3) expertos, dos (2) especialistas en el tema investigado, 1 (uno) que sea experto en metodología de investigación.

Los ítems fueron evaluados utilizando los criterios de: Claridad, Redacción y Contenido, estructurados en un esquema que les permitió realizar las observaciones. (Ver Anexo B)

Los expertos revisaron la claridad, redacción de cada ítem o pregunta, para que el investigador efectúe las debidas correcciones en los casos que se considere necesario. Luego emitieron una carta de validez del instrumento. (Ver Anexo C)

Hernández, Fernández, Baptista (2008) señalan que la validez por juicio de expertos, se confirma, cuando un instrumento de medición mide la variable.

Por otra parte se pudo constatar cuantitativamente la validez del cuestionario por medio del Coeficiente de Validez de Contenido (CVC), el cual consiste en la determinación de una fórmula sobre las apreciaciones de los validadores, el cual se obtuvo para dicho instrumento. Hernández, Fernández y Baptista, (2003) señalan que dicho coeficiente determina la validez del contenido del instrumento y la concordancia entre las opiniones expresadas por los jueces; los resultados del CVC se interpretan partiendo de una escala, la cual según los autores es:

- Menor que 0,80: validez y concordancia inaceptables
- Igual o mayor de 0,80 y menor que 0,90: validez y concordancia excelentes.
- Igual o mayor que 0,90 hasta un máximo de 1,00 validez y concordancia excelentes.

De esta forma, el instrumento arrojó un coeficiente de 1 valor que significa validez y concordancia excelente. (Ver Anexo D)

Confiabilidad

A fines de la presente investigación, para conocer la confiabilidad del cuestionario que se aplicó a los clientes y usuarios de la Empresa. La confiabilidad según Kerlinger (2005) “es la exactitud o precisión de un instrumento de medición”. Es decir, si se vuelve a medir una misma característica utilizando el mismo instrumento

en condiciones idénticas, se deben obtener resultados similares. Conocer la confiabilidad es necesario para poder interpretar los datos recogidos con un instrumento con un cierto grado de confianza. Para este caso, el instrumento tiene una **confiabilidad de 0,81**, lo que indica que es altamente confiable para su aplicación.

Este valor se obtuvo a través un programa estadístico computarizado, que facilitó el análisis de los datos; dicho programa se denomina Calculado, un programa en Excel realizado por el Prof. Rojas (2006) Universidad Experimental de Los Llanos Rómulo Gallegos, que sirve para verificar que el instrumento reúna las características adecuadas para recolectar la información necesaria.

De esta manera, el cálculo de la confiabilidad fue de forma automatizada, introduciendo los valores necesarios al programa, el cual dará en forma automática el valor de la confiabilidad del instrumento a aplicar.

El valor calculado para el instrumento fue de 0,81, un instrumento altamente confiable. (Ver AnexoE).

Técnica de Análisis de Datos

La técnica de análisis de datos que se utilizó fue la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencia absoluta y relativa, cuyo propósito es describir cuantitativamente las respuestas emitidas en el cuestionario aplicado al personal de la empresa. Según Sierra (2004) “se entiende por distribución de frecuencias las categorías o valores de la variable junto con las veces que se repita cada categoría” (p. 20). Para una mejor comprensión del análisis de los datos fueron utilizados cuadros y gráficos de sectores adecuados a la información obtenida.

En esta investigación se utilizó tanto el análisis cuantitativo que a través de frecuencias absolutas de una variable determinada se establecieron relaciones y el

análisis cualitativo utilizado en las entrevistas con preguntas estructuradas, se compararon las respuestas de cada gerente, para obtener una inferencia o evidencia de ellas. Este análisis cualitativo, no es numérico, se hace conforme las respuestas de los entrevistados.

Para esta investigación se hizo necesario la aplicación de un análisis cuantitativo de la información, efectuándose con todos los datos numéricos obtenidos en la misma, así como lo señala Sabino (2003): “luego del procesamiento que ya se habrá hecho se nos presentara como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convincentemente” (p. 176).

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA

Los datos e información que se recolectaron para el desarrollo y logro de los objetivos planteados, fueron analizados, graficados e interpretados utilizando técnicas de análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Sabino (2005), al referirse al análisis de datos cuantitativos afirma que “Este tipo de operación se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación”. (p. 172)

Los datos cuantitativos fueron analizados a través de la aplicación de la estadística descriptiva, mediante la utilización frecuencias absolutas y frecuencias relativas y el análisis de los datos cualitativos se realizó mediante el análisis de las respuestas que emitieron las personas entrevistadas.

Sabino(2005), plantea que el análisis de datos cualitativos:

Se refiere al análisis que se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información. Si los datos, al ser comparados, no arrojan ninguna discrepancia seria, y si cubren todos los aspectos previamente requeridos, habrá que tratar de expresar lo que ellos nos dicen redactando una pequeña nota donde se sinteticen los hallazgos (p. 175)

En este capítulo, se utilizaron técnicas de codificación, presentación e interpretación de datos, de manera que sea fácilmente analizable. Para ello, en este caso en particular, se utilizaron las tablas de frecuencia y los gráficos circulares. Este tipo de representación gráfica, como lo describe Balestrini (2005) “sirven para ilustrar y representar la presentación de los datos, de una manera simplificada”. (p.181)

Balestrini (2005) señala “esta etapa, de carácter técnico, pero al mismo tiempo, de mucha reflexión, involucra, la introducción de cierto tipo de operaciones ordenadas, que facilitarán realizar interpretaciones”. (p.183)

Se aplicaron diez (10), cuestionarios a los empleados de los departamentos de: recursos humanos, ventas, crédito y cobranza, producción y distribución y siete (7) preguntas estructuradas a los gerentes encargados de esos departamentos, incluyendo al gerente general, se trabajó con la totalidad de la población ya que es numéricamente pequeña. Las respuestas emitidas por estos trabajadores se llevaron a una matriz de datos, donde se verificó la frecuencia de respuesta para cada ítem, estos valores se llevaron a un cuadro y luego se calcula la frecuencia absoluta o porcentaje para cada alternativa; por último con los datos de estos porcentajes se realizan los gráficos, luego se establece un análisis o inferencia de la situación planteada, de manera para llegar al diagnóstico de la necesidad de un plan operativo para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial.

Análisis del Diagnóstico

De acuerdo a los resultados obtenidos, las investigadoras detectaron una situación problemática dentro de la empresa, observando cómo no se cuenta con un diseño de políticas, actividades y estrategias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), sin tener conocimiento de su significado; de tal manera, la empresa requiere cambiar su paradigma en cuanto al bienestar del personal, clientes, comunidad y todos los interesados en general (stakeholders), de acuerdo a los resultados obtenidos en la recolección de datos y luego de analizarlos, las investigadoras elaboraron una propuesta para ayudar a la gerencia a implementar a través de un plan operativo para las acciones de la Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación se presentan una serie de gráficos y tablas porcentuales de los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores involucrados con la problemática, en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial. Considerando lo antes planteado este análisis permitió corroborar las diferentes fallas, deficiencias y poco conocimiento presentes en la organización.

Ítem 1. La empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, tiene políticas de Responsabilidad Social Empresarial para sus trabajadores.

**Cuadro 3.
Políticas de Responsabilidad Social Empresarial**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

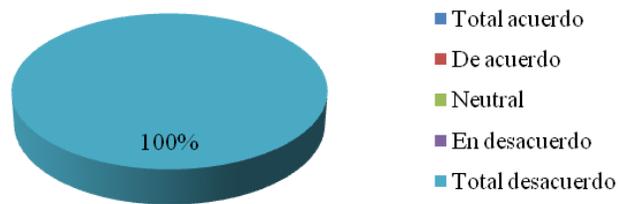


Gráfico 1. Políticas de Responsabilidad Social Empresarial.

En el ítem 1, la totalidad de los empleados 100% respondieron que la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta C. A, no tiene políticas de Responsabilidad Social Empresarial. Ya con esta primera respuesta se observa y se puede hacer la inferencia de la debilidad que presenta la organización con respecto a este aspecto. Las políticas de Responsabilidad Social Empresarial se materializan mediante unos

principios y unas prácticas de responsabilidad social que atienden las necesidades y las expectativas de sus grupos de interés.

Ítem 2. La empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, cuenta con un Código de Ética.

**Cuadro 4.
Código de Ética**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

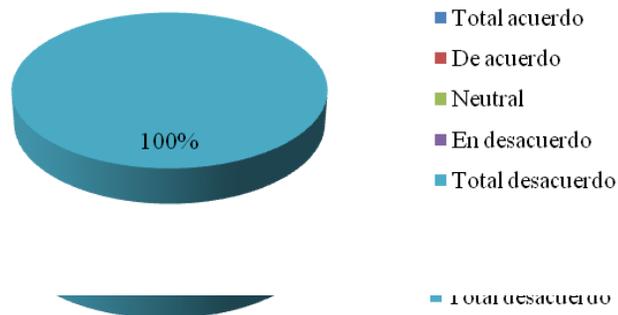


Gráfico 2. Código de Ética.

En el ítem 2, la totalidad de los empleados contestaron que la empresa no tiene un Código de Ética. Este debe contener los principios que deben inspirar la forma de conducción de los negocios de todos los miembros de la empresa, abarcando aspectos del comportamiento comercial en la relación con accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y sus familias y público en general, refiriéndose también a los eventuales conflictos de interés entre las conductas personales de quienes pertenecen a la organización. De esta información obtenida en el ítem se puede inferir que la empresa tampoco tiene definidos su misión y visión, pues en allí, donde se manifiesta

las políticas de la empresa y su visión de cómo será la conducción del negocio y su relación con el entorno empresarial.

Ítem 3. El Departamento de RRHH, es el encargado de llevar a cabo las actividades de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa con sus trabajadores.

**Cuadro 5.
Departamento de RRHH**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

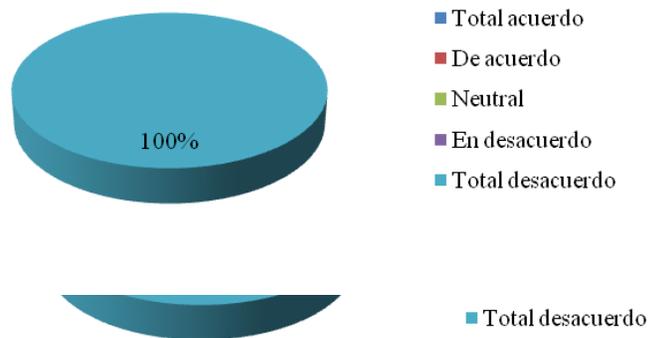


Gráfico 3. Departamento de RRHH

El 100% de los empleados están en totalmente desacuerdo con la afirmación que es el Departamento de RRHH, el encargado de llevar a cabo las actividades de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa con sus trabajadores. Al no existir políticas de este tipo y no tener un código de ética, este departamento debe encargarse de otras funciones dentro de la organización, inherente al área de los Recursos Humanos.

Ítem 4. La empresa aplica algún tipo de discriminación, de género, racial o xenofóbica con los empleados.

**Cuadro 6.
Discriminación**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

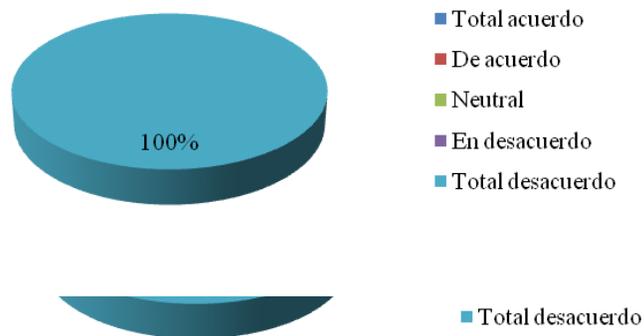


Gráfico 4. Discriminación

En este ítem 4, los empleados están en total desacuerdo con la afirmación de que exista algún tipo de discriminación en la empresa. Esto es importante porque si bien es cierto, que no hay unas políticas definidas y escritas y un código de ética escrito, si hay una práctica de las relaciones interpersonales positivas para el ambiente laboral.

Ítem 5. La empresa informa a través de diferentes medios, los compromisos cumplidos con los proveedores, empleados y comunidad.

**Cuadro 7.
Comunicación**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

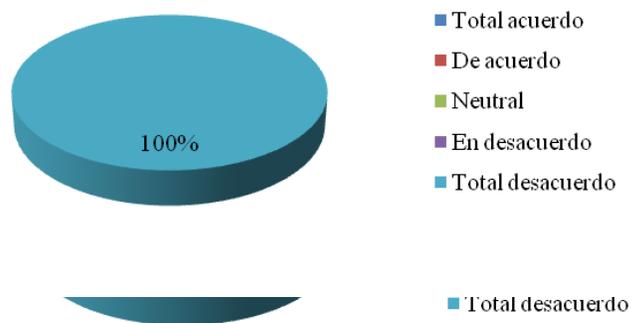


Gráfico 5. Comunicación

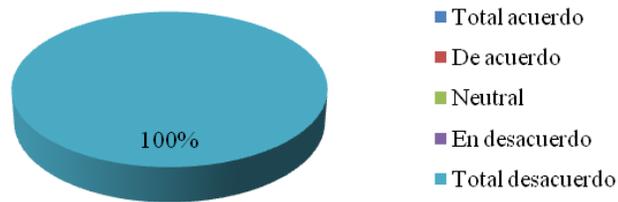
En este ítem, se repite la constante de los anteriores los empleados en un 100% están en total desacuerdo con la afirmación: “La empresa informa a través de diferentes medios, los compromisos cumplidos con los proveedores, empleados y comunidad”. Una debilidad más dentro de la gestión, no hay un medio de información organizacional. Se infiere que puede deberse porque es una empresa con poco personal y se piense que no es necesario tener un canal de información indirecto y diferente a la comunicación verbal directa.

Ítem 6. La empresa mantiene en forma permanente contacto a través de voceros con los empleados y socios para tratar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial. .

Cuadro 8.
Comunicación a través de voceros

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.



10

Gráfico 6. Comunicación a través de voceros

En este ítem 6, los empleados en un 100% están en total desacuerdo con la afirmación: que la empresa mantiene en forma permanente contacto a través de voceros con los empleados y accionistas para tratar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial. Desde el ítem 1 hasta el 5, se ha hecho evidente que esta organización, no tiene actividades relacionadas con la RSE, por lo tanto es obvio que no tengan designados voceros para dicha estrategia. Estas respuestas contribuyen a darle solidez a la propuesta para implementar un plan operativo de RSE.

Ítem 7. La empresa contrata a menores de edad permitidos, para realizar trabajos dentro de ella.

**Cuadro 9.
Contratación de menores de edad**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	10	100
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

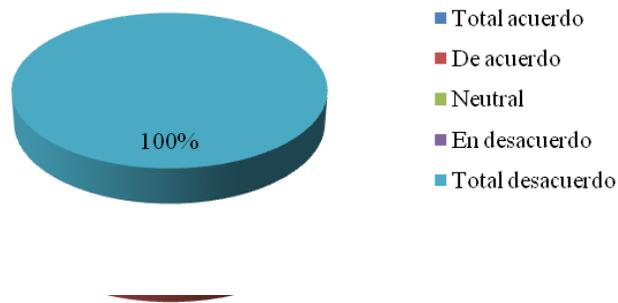


Gráfico 7. Contratación de menores de edad

En este ítem 7, los empleados están de acuerdo en un 100%, con la afirmación que la empresa contrata menores de edad permitidos para realizar ciertos trabajos en ella. Con respecto a esta respuesta, se puede inferir que la empresa al contratar menores de edad permitidos ya bien sea por su representante legal o por un Juez de Menores, debe cumplir con la parte legal que este tipo de contrato tiene, desde la clasificación del trabajo que puede ser ejercido, como el horario laboral y remuneración. El contrato de menores de edad en empresas ha sido regulado a nivel mundial por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para evitar la explotación de los niños y niñas.

Ítem 8. En la empresa se mantiene un trato acorde y equitativo tanto con los empleados como con los de la junta directiva.

Cuadro 10.
Trato entre los empleados y la Junta Directiva

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	10	100
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

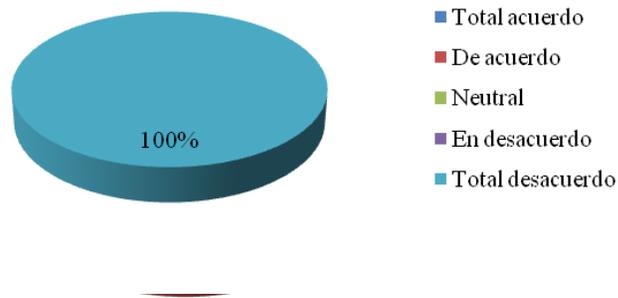


Gráfico 8. Trato de los empleados con la Junta Directiva

En este ítem 8, la respuesta en un 100% de acuerdo con la afirmación, que la en la empresa se mantiene un trato acorde y equitativo de los empleados con la Junta Directiva. Se puede inferir de esta respuesta que por ser una empresa de menos de 20 empleados, las relaciones interpersonales son menos complejas y conflictivas que en empresas con mayor número de trabajadores. Es más fácil y factible llegar a acuerdos entre pequeños grupos de personas.

Ítem 9. Además del sueldo y demás bonos requeridos por la Ley, la empresa define políticas de incentivos remunerados para sus trabajadores.

**Cuadro 11.
Políticas de incentivos de remuneración**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos del cuestionario aplicado a los empleados de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

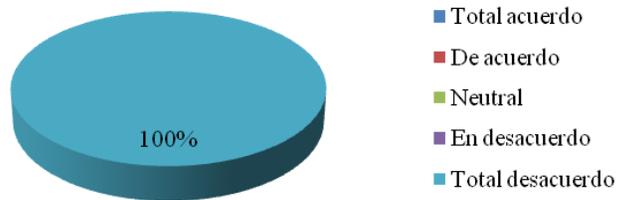


Gráfico 8. Políticas de incentivos de remuneración

En este ítem 9, los empleados en un 100% están en total desacuerdo con la afirmación: la empresa define políticas de incentivos remunerados para sus trabajadores. Es decir, la empresa cumple esencialmente con los pagos de sueldos y salarios y bonos que son requeridos por la Ley Orgánica del Trabajo. Hay empresas que además de los sueldos y salarios y bonos contemplados en la Ley, definen bonos de: puntualidad, responsabilidad, productividad, de manera de incentivos a sus trabajadores estrategia que se puede tomar como una actividad de RSE.

Ítem 10. La empresa tiene programas de capacitación permanente para sus empleados.

Cuadro 12.
Programas de capacitación

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	6	60
Neutral	0	0
En Desacuerdo	4	40
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

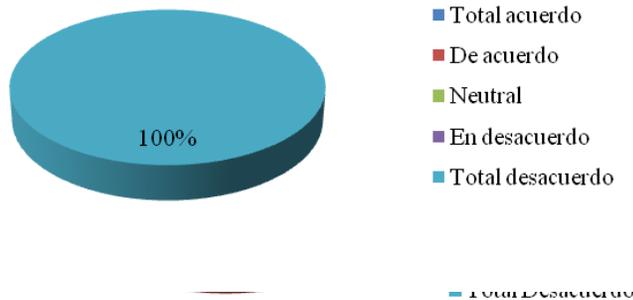


Gráfico 10. Programas de capacitación

En este ítem 10, la distribución de la respuesta de los empleados no es homogénea, un 60% dice estar de acuerdo con la afirmación de la existencia de programas de capacitación por parte de la empresa, mientras que un 40% está totalmente en desacuerdo. De ahí, se infiere que sí hay un segmento de los empleados que reciben estos programas de capacitación mientras que otro grupo no. Lo ideal sería la capacitación, inducción, instrucción para los empleados en el área específico de cada cargo y talleres de tópicos-temas generales, para la totalidad de los empleados.

Ítem 11. Se hacen campañas sociales para que la comunidad y los empleados desarrollen los programas de RSE, llevados a cabo por la empresa.

Cuadro 13.
Campañas sociales de programas de RSE

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

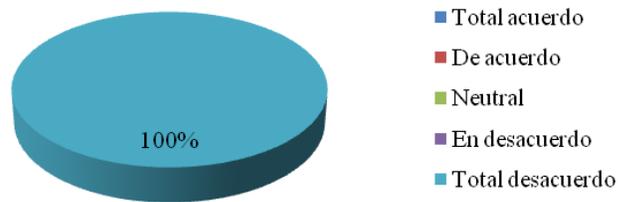


Gráfico 11. Campañas sociales de programas de RSE

En este ítem 11, la respuesta de los empleados fue homogénea, en un 100%, están en totalmente en desacuerdo con que la empresa hace campañas sociales para que la comunidad y los empleados desarrollen programas de RSE. Este ítem como los anteriores evidencia la debilidad de la empresa en cuanto a este aspecto del desarrollo de programa responsabilidad social tanto para empleados como para la comunidad que está en el entorno a ella.

Ítem 12. Los trabajadores pueden optar por créditos para carros o casas que son tramitados por la empresa.

Cuadro 14.
Créditos para carros o casas

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

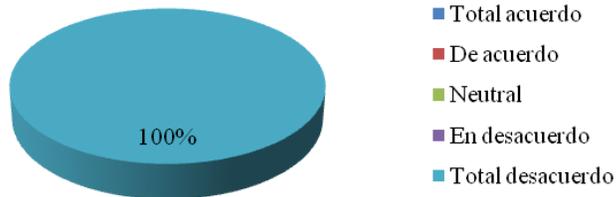


Gráfico 12. Créditos para carros o casas

En este ítem 12, los empleados contestaron en un 100% estar totalmente en desacuerdo con la afirmación que la empresa ofrece créditos para carros o casas de sus trabajadores. Se evidencia que la empresa más allá de los beneficios económicos que legalmente corresponde a los trabajadores por un trabajo realizado, no ofrece ningún otro tipo incentivo.

Ítem 13. Los hijos de los trabajadores pueden optar por becas dadas por la empresa.

Cuadro 15.
Becas para los hijos de los trabajadores

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

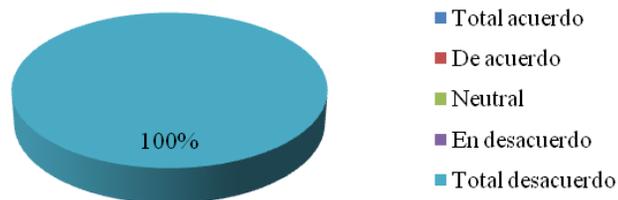


Gráfico 13. Becas para los hijos de los trabajadores

Este ítem 13, al igual que los anteriores el 100% de los empleados encuestados expresan estar totalmente en desacuerdo con la afirmación planteada en cuanto a que los hijos de los trabajadores de esta empresa pueden optar por becas de estudios. Ratificando la carencia de políticas, estrategias y actividades de RSE de la organización objeto de estudio.

Ítem 14. La empresa realiza campañas dentro de la comunidad, de manera de mantener relaciones tanto con asociaciones de vecinos, como con Juntas Comunales.

**Cuadro 16.
Campañas en la comunidad**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

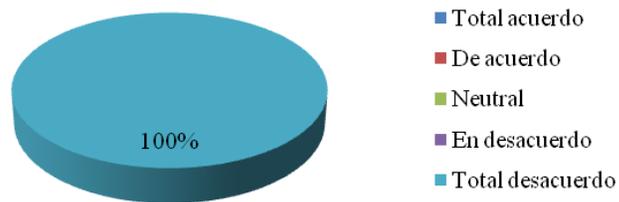


Gráfico 14. Campañas en la comunidad

El 100% de los empleados están en total desacuerdo con la afirmación planteada, evidenciado de manera contundente que no existe campañas comunitarias y que la empresa por este medio no tiene inherencia con las asociaciones de vecinos ni juntas comunales del entorno de la empresa.

Ítem 15. La empresa tiene definido los indicadores de gestión que permitan evaluar el impacto del RSE.

**Cuadro 17.
Indicadores de Gestión**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

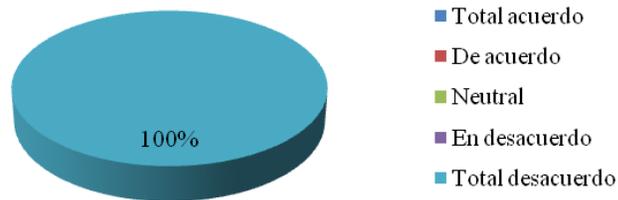


Gráfico 15. Indicadores de Gestión

La respuesta a esta pregunta es idéntica a las anteriores, los empleados están en un 100% en desacuerdo con la afirmación planteada, lo que permite establecer que la empresa no tiene definidos, los indicadores que permitan evaluar RSE. Por lo tanto, se hace necesario el diseño de indicadores de Gestión que permitan controlar las tendencias en el cumplimiento de la Responsabilidad Social en la empresa, con la finalidad de obtener los resultados de dar a conocer los estándares de desarrollo en los factores que incluyen el modelo de Responsabilidad Social. La evaluación de los resultados debe hacerse buscando la mejora continua en la organización, midiendo las acciones desarrolladas y llevando un control se establecerá el progreso en los

factores, ya sea, por el aumento del bienestar social o por la disminución de la insatisfacción social y la contaminación del ambiente.

Ítem 16. La empresa tiene un programa de gestión ambiental.

Cuadro 18.
Gestión Ambiental de la Empresa

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

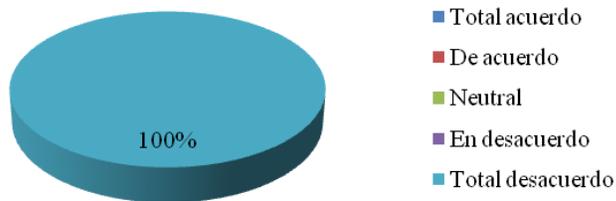


Gráfico 16. Gestión Ambiental de la Empresa

En el aspecto de la Gestión ambiental de la empresa, los empleados responden en un 100% que están en total desacuerdo con la afirmación de que la empresa, tiene un programa de gestión ambiental. Esta organización objeto de estudio no posee, políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en cuanto a la Gestión Ambiental, por lo tanto se hace necesario, proponer un plan operativo donde se planteen estos aspectos relevantes que inciden en el compromiso social que deben tener los empresarios con la sociedad, en la certificación y credibilidad de la empresa.

Ítem 17. En la empresa hay un vocero de los trabajadores que mantiene contacto periódico con la junta directiva.

Cuadro 19.
Existencia de vocero de los trabajadores

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	6	60
De Acuerdo	4	40
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

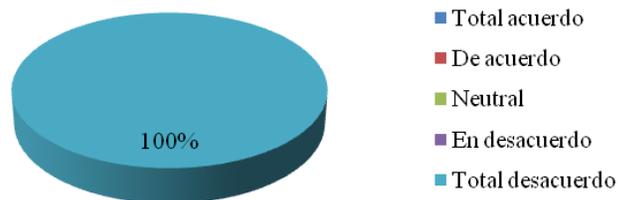


Gráfico 17. Existencia de vocero de los trabajadores

En este ítem 17, los empleados nuevamente en un 100% responden que están en total desacuerdo con la afirmación de la existencia de un vocero de los trabajadores que mantiene contacto periódico con la junta directiva. Se infiere en este ítem, que la empresa mantiene un número reducido de trabajadores y por lo tanto no cree que haya la necesidad de un vocero, cuando todos los trabajadores acuden al departamento de RRHH, para el planteamiento de las necesidades, fallas y debilidades presentadas en la organización objeto de estudio.

Ítem 18. La empresa establece reuniones con las juntas comunales a fin de evaluar su gestión con la comunidad.

Cuadro 20.
Reuniones con las Juntas Comunales

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

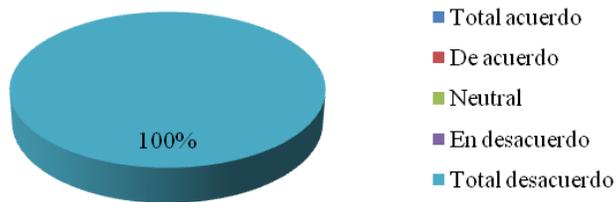


Gráfico 18. Reuniones con las Juntas Comunales

En este ítem, referido a las reuniones que establece la empresa con las juntas comunales a fin de evaluar su gestión con la comunidad, en forma unánime y contundente en un 100% los empleados manifiestan estar en total desacuerdo con esta afirmación, debido a que no establece este tipo de acercamiento a la comunidad y no se evalúa la gestión con los entes interesados en el entorno de la organización que está siendo estudiada. Por lo tanto, este es otro aspecto que conlleva a la debilidad de la gestión en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Ítem 19. La empresa tiene planes de reparaciones de canchas o escuelas de la comunidad a la cual pertenece.

Cuadro 21.

Planificación de reparación de canchas o escuelas

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

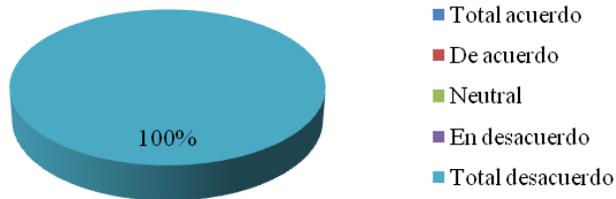


Gráfico 19. Planificación de reparación de canchas o escuelas

Como en los ítems o preguntas anteriores, la opción de respuesta es constante, en un 100% los empleados contestan estar en total desacuerdo con la afirmación planteada. La empresa no tiene planificado reparación de canchas o escuelas de la comunidad a la cual pertenece. Esta empresa debe cambiar de paradigma gerencial y buscar estrategias que le permitan establecer relaciones más acordes con las necesidades de las comunidades cercanas a ella.

Ítem 20. La empresa establece donaciones o ayudas para ONG'S.

Cuadro 22.
Donaciones o ayudas para ONG'S

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Totalmente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Neutral	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.

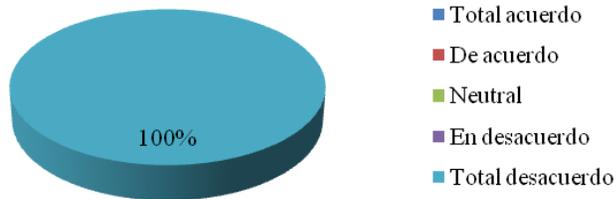


Gráfico 20. Donaciones o ayudas para ONG'S

En este último ítem, en un 100% de los empleados expresan estar en total desacuerdo con la afirmación de que la empresa establece donaciones o ayudas a ONG'S. Finalizando este cuestionario el diagnóstico que se establece es la importancia de proponer un plan operativo para la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Conclusión Diagnóstica

Discusión de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los empleados de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A.

El cuestionario fue realizado tomando en cuenta una serie de indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), presentado por ETHO'S de Brasil, Saó Paulo, se tomó indicadores de todos los grupos de interés y de relación de las empresas. Esos indicadores están señalados en cada ítem de manera de evaluar la existencia o no de estrategias de RSE en la empresa objeto de estudio. Según los resultados en esta organización, no existe políticas, estrategias y actividades relacionadas con RSE, esto se verifica con la contundencia en las respuestas todas con 100% en total desacuerdo de cada afirmación planteada. Estos ítems que obtuvieron este resultado fueron: 1,2,3,5,6,9,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20, donde abarca desde los indicadores de políticas, código de ética, sindicalización, beneficios económicos extras, relaciones con las comunidades, ONG'S y demás grupos de interés mostrando debilidades en cuanto a esta gestión se refiere.

En beneficio de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, se evidencia el cumplimiento de la legalidad en cuanto a empleados, salarios, capacitación de empleados de algunos departamentos, esto se evidencia por los porcentajes de respuestas a las alternativas: De acuerdo y Totalmente de acuerdo ante las afirmaciones propuestas. De allí que se evidencia que esta organización cumple legalmente con sus empleados pero no brinda más allá de esto otros beneficios ni al personal que labora en ella, ni a los otros miembros de grupos de interés de la organización.

De todos estos resultados se hace notoria y obvia la necesidad de un Plan Operativo en cuanto a la implementación de las estrategias y actividades de RSE

específicamente para la empresa estudiada. Pero para llegar a esto, en primer lugar los dueños y accionistas de esta organización deben cambiar de paradigma en cuanto a la forma de hacer negocio. Tal como lo señalan Benbeniste, Puyo y Llaría (2004), “Se dice que las organizaciones ejercen su responsabilidad social, cuando prestan atención a las expectativas que tienen sobre su comportamiento sus diferentes grupos de interés”. (p. 15). Evidentemente esta empresa no presta atención a las expectativas de sus empleados y comunidad, tal como lo muestran los resultados de las respuestas a cada ítem planteado.

Para estos autores, nombrados en el párrafo anterior, el enfoque Responsabilidad Social Empresarial (RSE), de la gestión empresarial supone un nuevo modelo de gobierno de las externalidades empresariales, un cambio de paradigma, en lo económico, social y medioambiental, como respuesta a la creciente atención, supervisión y control público y a las demandas por parte de la sociedad civil respecto al impacto de la actividad empresarial sobre la sociedad y el medio ambiente. La principal novedad aportada por este enfoque radica en que las demandas sociales de nuevas prácticas empresariales no son intermediadas a través del Estado; se articulan a través de mercados de producto (consumo responsable) o de capitales (inversión socialmente responsable -ISR-).

Cuadro 23.
Entrevista con preguntas estructuradas

Pregunta	Respuestas	Análisis
<p>1. ¿Sabe usted, en que consiste la Responsabilidad Social Empresarial?</p>	<p>GG₁: Es el cumplimiento legal con el empleado. GH₂: Son actividades y estrategias que benefician al empleado y que no contempladas en las leyes. GV₃: Son beneficios que la empresa le ofrece al trabajador. GCyC₄: Es el cumplimiento con el trabajador. GPyD₅: Vagamente tengo una noción de lo que puede ser pero no estoy seguro, no contestaré.</p>	<p>Los 5 gerentes entrevistados, con sus respuestas demuestran no tener el conocimiento de lo que significa y en que consiste la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), puesto que de manera mayoritaria dan conceptos que tienen que ver con el cumplimiento de las leyes y eso no es lo que significa el término en sí.</p>
<p>2. ¿Existe dentro de la empresa un Departamento encargado de implementar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial? Explique.</p>	<p>G G₁: No está contempladas las actividades RSE en ningún departamento. GH₂: Ese tipo de actividades y estrategias no se tiene en el departamento. GV₃: No se realiza actividades de RSE. GCyC₄: No hay departamento encargado para eso. GPyD₅: No se realizan actividades de ese tipo, por lo tanto no hay departamento para ello.</p>	<p>De acuerdo a las respuestas de los gerentes, no hay en la empresa, un departamento encargado de esas actividades porque no existe la implementación de RSE.</p>

Fuente: Las Investigadoras (2011).

<p align="center">Leyenda: Gerente General: G G₁ Gerente RRHH: GH₂ Gerente de Ventas: GV₃ Gerente de Crédito y Cobranza: GCyC₄ Gerente de Producción y Distribución: GPyD₅</p>
--

Cuadro 23.
Entrevista con preguntas estructuradas

Pregunta	Respuestas	Análisis
<p>3. ¿Qué actividades tiene la empresa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores?</p>	<p>G G₁: No tiene actividades extras, al empleado se le paga lo justo y estipulado por la ley, por realizar su trabajo. GR₂: La empresa no tiene políticas de mejorar las condiciones laborales del empleado. Se cumple con la Ley Orgánica del Trabajo. GV₃: No hay beneficios extras. GCr y C₄: Se cumple legalmente con el trabajador, ni más, ni menos. GPyD₅: En la empresa no tienen planificadas actividades de ese tipo.</p>	<p>Los 5 gerentes entrevistados, coinciden en la respuesta, no hay dentro de la empresa actividades que tiendan a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Por lo tanto, no existen actividades de RSE; solo se cumple con lo que está estipulado en la Ley Orgánica del Trabajo. Estas respuestas refuerzan lo afirmado por los trabajadores en el cuestionario, de manera que se hace necesario un Plan Operativo para implementar estrategias de RSE.</p>
<p>4. ¿Conoce la normativa legal que rige actualmente la Responsabilidad Social Empresarial, en relación con los empleados y la gestión ambiental? Comente.</p>	<p>G G₁: Tengo entendido que no existe una normativa legal, conozco las leyes venezolanas de la Ley Orgánica del Trabajo, Reforma de la LOPCYMAT, Reglamento de Higiene y Seguridad Social. GR₂: Conozco toda la legislación venezolana correspondiente a los trabajadores, pero de RSE no conozco, creo que no hay obligación en cuanto a ese aspecto. GCr y C₄: No tengo conocimiento. GV₃: No se GPyD₅: No se.</p>	<p>Los entrevistados desconocen las normativas internacionales para implementar las estrategias de RSE. Es una debilidad en el cuadro gerencial de la empresa. Es prioritario en la propuesta del Plan Operativo dar a conocer la normativa a este respecto.</p>

Fuente: Las Investigadoras (2011).

Cuadro 23.
Entrevista con preguntas estructuradas

Pregunta	Respuestas	Análisis
5. ¿Puede enumerar que programas tiene la empresa con la comunidad?	GG₁: La empresa no tiene planificado programas con la comunidad. GR₂: No se contempla programas con la comunidad. G V₃: No hay programas con la comunidad. G C y C₄: No se tiene planificado programas con la comunidad. G P y D₅: No hay programas de ese tipo	Los 5 gerentes entrevistados, coinciden en la respuesta, no hay dentro de la empresa programas de acción comunitaria, otra debilidad presentada. Los accionistas y dueños de esta empresa deben cambiar la forma de hacer negocio y adecuarse a las exigencias que demanda, el Estado y la sociedad civil en cuanto al compromiso de los empresarios con la comunidad.
6. ¿Conoce las normas de la ISO 26000?	GG₁: No las conozco. G R₂: No tengo conocimiento en ese aspecto. G V₃: No tengo conocimiento. G CyC₄: No se. G P y D₅: No se.	Los gerentes entrevistados no tienen conocimiento de las normas ISO 26000, por lo tanto no pueden planificar en este aspecto.
7. ¿De qué manera las normas ISO 26000, da lineamientos al cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial?	G G₁: No se. G R₂: No tengo conocimiento en ese aspecto. G V₃: No tengo conocimiento. G C y C₄: No se. G P y D₅: No se.	Los gerentes no conocen de que tratan las normas ISO 26000, por lo tanto no saben cómo aplicarlas y que beneficios traerían para la empresa.

Fuente: Las Investigadoras (2011).

Análisis del contenido de la Entrevista aplicada a los Gerentes de de la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A.

Se aplicó 01 entrevista con preguntas estructuradas a cinco (5) gerentes de la organización: al Gerente General, a los gerentes de los departamentos: RRHH, Ventas, Crédito y cobranza, Producción y Distribución. Contestaron 7 ítems o preguntas referentes a los programas, planes, estrategias o actividades que puede realizar la empresa en RSE.

Estas respuestas concuerdan con las emitidas por los 10 empleados en los cuestionarios aplicados. Se infiere de todo ello, que la empresa no tiene políticas de Responsabilidad Social Empresarial, no tiene un Código de Ética, se desconoce si tienen formuladas su misión y visión, si se evidencia que cumplen con la normativa o leyes laborales de la República Bolivariana de Venezuela, es decir con la Constitución Nacional, la Ley Orgánica del Trabajo en cuanto a la parte de los menores de edad y aprendices, la Reforma de la LOPCYMAT, la Ley de la Seguridad y Salud Ocupacional, Reglamento de Higiene y Seguridad Ocupacional tal como lo refiere el gerente de RRHH.

Es por ello, que se hace necesario la elaboración de un Plan Operativo para la implementación de estrategias de RSE, de manera que la empresa se desarrolle en este aspecto, el cuál le traerá beneficios en cuanto a la relación de los entes interesados en ella, credibilidad en el ambiente empresarial, puede optar por certificaciones internacionales ISO. Todo redundará en sus beneficios económicos y estados financieros, de igual forma impactará en forma positiva a la calidad de vida del trabajador, en los aspectos económicos, de salud y recreación y de la comunidad que esté entorno a la empresa, en el aspecto de conservación ambiental y de recreación para los niños y niñas de la zona.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Presentación de la Propuesta

La empresa Manufacturas y Suministros Ochenta C. A.; es una empresa de reciente fundación desde 2005, se dedica al suministro de manufacturas de tipo de colchones y colchonetas entre otros productos, ha ido fidelizando a una cartera de clientes dentro del estado Aragua y a nivel nacional, por ser responsable y puntual con los trabajos a entregar, al ser empresa de reciente creación, busca consolidarse en el mercado de trabajo y ser competitiva con las otras ya existentes, de allí que tiene la necesidad de crear un Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial, con el propósito de afianzar su compromiso social y dar respuesta a las necesidades tanto internas como externas de sus interesados (stakeholders), desde el punto de vista social, económico y hasta personal.

En esta etapa de la investigación, luego de realizar los análisis pertinentes a los datos recogidos a través de los diferentes instrumentos se detectaron una serie de debilidades como lo son: la empresa no cuenta con una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), no tiene un código de ética por escrito, tampoco tiene la visión, misión, no maneja estrategias de RSE, ni actividades que beneficien al trabajador y a su familia en cuanto a la salud, económicas, de recreación, entre otras, tiene una planificación operacional, pero carece de la estratégica, entre sus fortalezas se encuentra que cumple con cada una de las leyes venezolanas que protegen al trabajador, las relaciones interpersonales dentro de la organización son positivas, el trato del dueño y los gerentes con los empleados se establece entre las normas de cortesía y respeto.

De esta manera al detectar las debilidades y para sostener las fortalezas, el grupo investigador presentará a consideración de la Junta Directiva, un Plan Operativo de

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), de manera de mejorar el funcionamiento de la empresa, para comenzar se tiene avance en la propuesta, porque el dueño ha manifestado su motivación a cambiar la forma como han venido trabajando para tener a sus empleados conformes y a gusto en el trabajo, mejorar el servicio a los clientes para fidelizarlos, captar nuevos y establecer contacto con la comunidad de manera de prestar beneficios en el área de la gestión ambiental y de recreación, y de esta forma afianzar su compromiso social.

Cabe destacar, que para la elaboración de esta propuesta las investigadoras consideraron aspectos importantes como lo son el recurso financiero, tecnológico y humano, para que pueda ser realmente viable y factible, de forma que se pueda implementar en cualquier organización que tenga los ingresos anuales similares a los de esta. Considerar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial no como esencialmente un acto altruista de beneficencia, sino una estrategia concreta de negocios, donde se utilice el concepto de RSE como la articulación sistemática de los intereses empresariales con el bien común del entorno de la organización, hacia adentro y afuera de la misma.

La decisión de desarrollar un Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), fortalece indudablemente la organización, por cuanto se producen una serie de beneficios directos e indirectos que contribuyen a mejorar la imagen corporativa de la empresa, intensifica las relaciones con las comunidades; para el logro de esto se requiere el compromiso claro e inequívoco de la alta gerencia e involucrar a todo el personal que labora en ella, porque en esa forma trabajando en forma unida y con el mismo objetivo se pueden culminar con éxito los objetivos propuestos, en cuanto a mejorar la calidad de salud del empleado y su núcleo familiar, su capacitación, recreación, entre otros.

Justificación de la Propuesta

La justificación de la propuesta se basa en que un Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), requiere de una integración sistemática de las actividades comunitarias en la estrategia de negocios de la empresa, ya que ésta solamente mantendrá un compromiso sostenible en el tiempo si se evidencia un genuino interés por el bienestar social. Este beneficio puede tener muchas facetas: un buen posicionamiento en la imagen pública; la motivación y la calificación, la creación del espíritu de equipo y una reducción en las faltas del personal; ventajas competitivas de cara a las otras empresas y los clientes. Lo decisivo es que el compromiso esté basado en los intereses concretos de la empresa, porque éstos impulsan en general y de manera mucho más confiable y sosteniblemente, la acción humana.

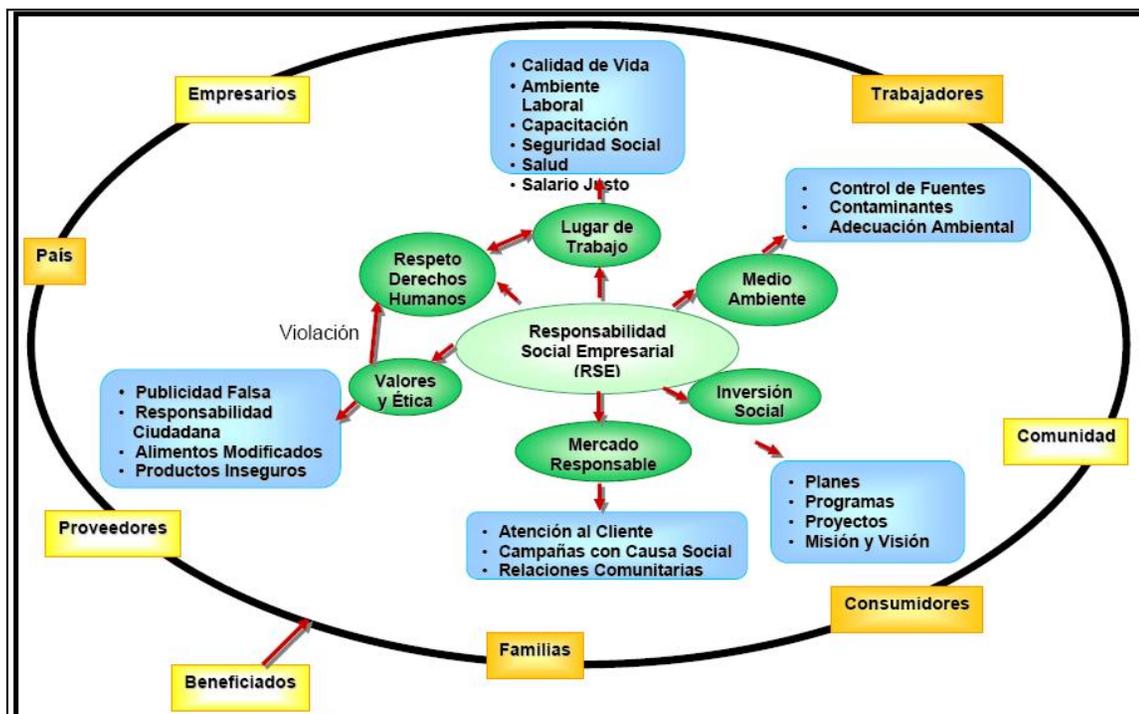
Con esta propuesta, el involucramiento del personal constituye un paso decisivo en el proceso de articulación sistemática de las actividades comunitarias y de negocios, puesto que la primera inversión de la empresa debe ser su empleado, pues al comprometerlo con ella, se lograrán los objetivos propuestos en cada programa definido en el Plan Operativo. Desde la perspectiva de los actores del mercado, el Plan Operativo de RSE, constituye una inversión en el capital social, esto es, en función de las condiciones extraeconómicas básicas que hacen posible el éxito económico que se complementan con las políticas públicas nacionales y locales. y en la generación de capital social, visto desde el manejo de los valores y confianza social mediante un compromiso ético de las acciones emprendidas. En este orden de ideas, Kiskberg (2001), se refiere al capital social como un activo intangible que se manifiesta en la capacidad de confianza, valores cívicos y asociatividad que pueda lograr la sociedad. Aunque la economía convencional los ha ignorado, estos aspectos

tienen un peso significativo en las posibilidades de desarrollo de los países, en tanto son una suerte de permeabilizador, de todas las actividades económicas y sociales.

Fundamentación de la Propuesta

La propuesta se fundamenta en primer lugar en el concepto de políticas de RSE y el código de ética, el cuál debe estar expresado en las líneas de acción del Plan Operativo Anual de la empresa, que es el mapa o el instructivo de lo que se quiere lograr y como se debe hacer para la culminación con éxito de la propuesta. También se fundamenta en la definición de los grupos de interés de la organización, lo que se denomina en inglés Stakeholders y sus diferentes relaciones con la empresa tal como se muestra en la siguiente figura 1.

Figura 1. Relación de la Responsabilidad Social Empresarial con todos los grupos de interés o Stakeholders.



Fuente: Instituto Ethos. (2010). <http://www.clickconsultores.com>

En segundo lugar, para la elaboración de los indicadores de RSE, se tomaron en cuenta los de Ethos (2002), los cuáles abarcan a los grupos de interés de la empresa, de igual forma se toma en consideración las normas ISO 26000 y las normas OHSAS 18.001; donde se hace hincapié, entre la diferencia de RSE y filantropía. En el aspecto ambiental, se fundamenta teóricamente, con el concepto de 3R (Reciclaje, reuso y Reducción), es decir, el principio de reducir los residuos, reutilizar y reciclar recursos y productos es usualmente llamado 3R's. Reducir significa elegir cosas con cuidado para reducir la cantidad de residuos generados. Reutilizar implica el uso repetido de ítems o partes de ellos que todavía son utilizables. Reciclar significa usar los residuos mismos como recursos.

Por último, para seleccionar las áreas en las cuáles se basa la propuesta, también se toma en consideración el concepto de inversión social, utilizando el término de Marketing social, utilizando toda esta fundamentación teórica, se elaboró una propuesta de Plan Operativa RSE, que abarca cinco (5), áreas: Formación del personal, Salud de los trabajadores, Mejoras económicas, Calidad Ambiental, Inversión social, presentando un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en cada una de ella y que puede ser aplicable a la empresa Manufacturera y Suministros Ochenta, C. A, debido a que en ella no se llevan a cabo actividades de RSE. Todo ello constituye el plan operativo de RSE para la empresa estudiada.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Presentar un Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, S. A, para consolidar su compromiso social.

Objetivos Específicos

1. Establecer las áreas de actuación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial, en Manufacturas y Suministros Ochenta, C.A.
2. Formular los objetivos para las diferentes estrategias de RSE a ser aplicados en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A.
3. Elaborar el Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A.
4. Identificar los indicadores de Gestión de RSE para medir el cumplimiento de la RSE en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A.

Estructura de la Propuesta

Con los insumos que aportan cada uno de los conceptos, principios, leyes y normas, en las cuales se fundamenta la propuesta y conociendo la organización, noción de realidad sobre los recursos y capacidades del área del Departamento de RRHH puede avanzarse en la elaboración del Plan Operativo en RSE, pasando por el desarrollo de cuatro pasos: Consulta y Diseño; Comunicación y Ejecución; Retroalimentación y Ajuste.

Antes de diseñar el Plan Operativo, se requiere que los encargados del área de RRHH realicen un proceso de consulta (espacio de libre expresión de las opiniones, de respeto y de no intimidación) con la alta dirección y los colaboradores. En este proceso de consulta se identifican las expectativas de los actores internos de la organización y las prioridades para el desarrollo del plan.

Partiendo de los desafíos de la organización, de las prioridades para la gerencia y las expectativas de los colaboradores, los encargados del área de RRHH, definen objetivos para cada ámbito de RSE, ya que no se cuenta con un comité de RSE, ni con un área específica para ello; establecen estrategias y acciones para cada uno de ellos, sin perder de vista los recursos de la empresa y las capacidades del área; crean indicadores, identifican tiempos, responsables y los recursos financieros necesarios para alcanzar las metas. En función de esto se presenta como se estructura la propuesta de acuerdo a las metas propuestas en cada objetivo.

Objetivo y Fases de la Propuesta

Objetivo General

Presentar un Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, para consolidar su compromiso social.



Objetivo Específico	Fase	Acción
Establecer las áreas de actuación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial, en Manufacturas y Suministros Ochenta, S. A.	I	Identificación de las áreas de actuación.
Formular los objetivos para las diferentes estrategias de RSE a ser aplicados en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, S. A.	II	Objetivos propuestos para la ejecución de las actividades.
Elaborar el PO de Responsabilidad Social Empresarial, en Manufacturas y Suministros Ochenta, S.A.	III	Lineamientos de las estrategias a seguir con el fin de realizar las actividades de RSE.
Identificar los indicadores de Gestión de RSE para medir el cumplimiento de la RSE en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, S. A.	IV	Indicadores de gestión

Fuente: Caracas, Infante y Luna. (2011)

Para cada objetivo se presenta una fase, en este caso son cuatro (4) fases porque se tienen cuatro (4) objetivos específicos de la propuesta.

Fases de la Propuesta

Fase I: Establecimiento de las áreas de actuación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación se presentan las áreas que abarcará el Plan Operativo de RSE dentro del seno de la organización:

Cuadro 24
Definición de las áreas de aplicación del Plan Operativo de RSE

Área de aplicación del PLAN OPERATIVO de RSE	Fundamentación teórica que soporta el PLAN OPERATIVO	Estrategia
Formación del personal	Ley Orgánica del Trabajo Normas ISO 26000 OHSAS 18.001	Trabajadores menores de edad “Prepárate para el futuro”
Salud de los trabajadores	Ley Orgánica del Trabajo Normas ISO 26000 OHSAS 18.001	Servicio Odontológico anual “Sonrisa sana” Servicio Oftalmológico anual “Visión Perfecta” Servicio de despistaje de “Cáncer de seno”
Mejoras económicas de los trabajadores	Normas ISO 26000	Valor de la puntualidad “Excelencia Laboral”
Calidad Ambiental	Normas ISO 26000 Principios de 3R (Reciclaje, Reuso, Reducción)	Reciclaje de Papel y plástico “Ayudando al ambiente” Reducción de energía eléctrica y uso racional del agua “Ahorrando para el futuro”
Inversión Social	Marketing Social Normas ISO 26000	“Aldeas Infantiles” SOS

Fuente: Caracas, Infante, Luna. (2011)

De acuerdo al cuadro, la propuesta abarca las 4 áreas de interés de la RSE y de los stakeholders, el beneficio que se le puede brindar al empleado más allá de lo establecido por las leyes, en que otra cosa puede la empresa mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, de sus familiares y de la comunidad por lo tanto, en las áreas de capacitación, salud, calidad ambiental, e inversión social.

Luego de haber delimitado las diferentes áreas donde se realizará la Planificación de RSE, se procede a establecer los objetivos de cada programa.

Fase II. Formulación de los objetivos para los diferentes programas de RSE a ser aplicados por la empresa.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico, la empresa no cuenta con un plan de Responsabilidad Social Empresarial, de hecho no cuenta con políticas al respecto, como tampoco un código de ética para este tipo de actividades, antes de elaborar un Plan Operativo de RSE, los trabajadores de la empresa, junto con los jefes de los diferentes departamentos y la junta directiva, deben conocer cuáles son las políticas de RSE, pues estas son el marco de las diferentes estrategias y se conocerá con exactitud que acciones se deben seguir, de igual forma, debe hacerse con el Código de Ética, la Visión y la Misión de la empresa.

Las estrategias aquí señaladas son ejemplos de diferentes actividades que puedan seleccionar los trabajadores de la empresa, se proponen estos, porque comienzan con pequeñas actividades que se irán realizando durante el año planificado, pero que servirán para ir consolidando dentro de los empleados el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). De igual manera los objetivos programados van en función de metas alcanzables para el primer año de implementación, los cuales podrán ser revisados y reformulados según las necesidades de la empresa.

Se proponen estrategias en función del personal, que se sientan en bienestar de salud, beneficios económicos para mejorar su calidad de vida. Siguiendo este orden de ideas, también se presenta las estrategias de calidad ambiental donde se pretende establecer relación con la comunidad cercana a la empresa y otro dirigido al personal para la reducción del consumo de la energía eléctrica y el agua potable y como se involucra la comunidad. La comunidad se involucra participando de una u otra forma en el Programa de responsabilidad, cuando se ahorra la energía eléctrica y los vecinos de lo

También se proponen estrategias de inversión social, por el momento se iniciara con apoyo a las Aldeas Infantiles, organización civil sin fines de lucro que les brinda a los niños y niñas de todo el país, en estado de abandono un hogar para que crezcan en armonía y tengan una preparación ya sea técnica o universitaria para el futuro. Estas aldeas infantiles, se caracteriza porque en una urbanización construida para tal fin, se establecen “hogares” sustitutos, constituidos por una madre y NUEVE (9) hermanos (9 niños en condición de abandono), en estas casas se les provee a cada niño de alimentos, ropa, calzado, distracciones, actividades especiales y una educación pues asisten a sus actividades escolares normales, se les brinda ayuda psicopedagógica. Estas Aldeas Infantiles, están en todo el país, y en caso específico del estado Aragua, en Turmero,

En este orden de ideas, cada casa tiene un costo de mantenimiento, al igual que cada hogar necesita un presupuesto para cubrir con las responsabilidades, de esa misma forma estos hogares también lo necesitan, de ahí salió la idea de que cada empresa, dona el mantenimiento del número de casas que pueda hacerlo. Por lo tanto, las donaciones en este caso, son de dinero para mantener un hogar de la fundación Aldeas Infantiles SOS Venezuela.

A continuación la presentación de cada una de las estrategias propuestas, señalando sus objetivos y metas.las cuales constituyen el plan operativo de RSE.

Estrategia: **“Prepárate para el futuro”**

Descripción de la estrategia: La empresa tiene empleados menores de edad, es decir, siempre hay uno (1) ó dos (2) menores de edad permisados por sus

representantes y LOPNA para el trabajo, estos jóvenes trabajan: uno (1) en el Departamento de RRHH y uno (1) en el Departamento de Distribución.

Con esta estrategia, la empresa se encargará de la formación académica del joven trabajador, brindándole ayuda económica para que termine sus estudios de bachillerato o para que curse una carrera técnica TSU, en un área productiva para la empresa, para que al finalizarla tenga un campo laboral seguro. Esta ayuda será de sus: textos, implementos para el estudio, sí es el caso de que estudie bachillerato, en caso del TSU, el pago de inscripción, mensualidades y gastos que genere esta actividad, gastos de transporte. Con el fin de la preparación del joven a manera de brindarle la oportunidad de culminar sus estudios bien sea de educación secundaria o en una carrera técnica

Objetivo de la estrategia:

Formar a los empleados menores de edad en carreras técnicas que tengan relación con las prioritarias que la empresa requiera.

Metas:

- 1.Capacitar a los empleados menores de edad de la empresa para su desempeño eficiente de la empresa.
- 2.Optimizar el rendimiento laboral de los empleados menores de edad de la empresa.
- 3.Incentivar al empleado menor de edad a su formación profesional.

Estrategia: “**Sonrisa Sana**”

Descripción de la estrategia: Proporcionarle al trabajador y su núcleo familiar principal (esposa o madre, padre o hijos), otras alternativas de calidad de salud integral que no esté contempladas en las leyes venezolanas y que por lo tanto sea un verdadero aporte de RSE para estos. En este mismo orden de ideas, llevarles a la comunidad un Odontólogo para que les de charlas de prevención de caries.

En esta estrategia los directivos de la empresa, establece alianzas con instituciones o clínicas para que los trabajadores o beneficiados puedan asistir mediante citas, de la misma forma llevar a los Odontólogos a la empresa o comunidad para que realicen chequeos pertinentes y si deben continuar con algún tratamiento, la empresa realiza una alianza con las instituciones para costear un porcentaje (%) del costo de dicho tratamiento.

Otra actividad que se puede realizar son campañas periódicas de prevención de las enfermedades tales como los de la vista, para ello se capacitará a los empleados, con cursos de inducción de como entablar conversaciones pertinentes mientras se dicta la charla. Luego de esto, tanto el personal de la empresa y los especialista, hacen contacto con el consejo comunal para la programación de las charlas de prevención de enfermedades bucales.

Objetivo de la estrategia:

Fortalecer la ayuda asistencial del trabajador y núcleo familiar con respecto a su salud bucal.

Metas:

- 1.Mejorar la salud bucal de los empleados de la empresa y sus familiares.

- 2.Brindar al trabajador un servicio que tenga impacto positivo en la calidad de vida del trabajador.
- 3.Llevar a la comunidad a través del consejo comunal, la atención odontológica primaria.

Estrategia: “Visión Perfecta”

Descripción de la Estrategia: Proporcionarle al trabajador y su núcleo familiar principal (esposa o madre, padre o hijos), otras alternativas de calidad de salud integral que no esté contempladas en las leyes venezolanas y que por lo tanto sea un verdadero aporte de RSE para estos.

En esta estrategia los directivos de la empresa, establece alianzas con instituciones o clínicas para que los trabajadores o beneficiados puedan asistir mediante cita, de la misma forma llevar a los Oftalmólogos a la empresa o comunidad para que realicen chequeos pertinentes y si deben continuar con algún tratamiento la empresa realiza una alianza con las instituciones para costear un porcentaje (%) del costo de dicho tratamiento.

Objetivos de la estrategia:

Fortalecer la ayuda asistencial del trabajador y núcleo familiar, con respecto a la salud visual.

Metas:

- 1.Mejorar la salud visual de los empleados de la empresa.
- 2.Brindar al trabajador un servicio que tenga impacto positivo en la calidad de vida del trabajador.
- 3.Llevar a la comunidad a través del consejo comunal, la atención oftalmológica primaria.

Estrategia: **“Despistaje de cáncer de seno”**: Consiste en proporcionarle a las trabajadoras de la empresa, conjuntamente con sus madres, hijas o hermanas, una alternativa de prevención ante el cáncer, aplicando los exámenes pertinentes a esta actividad

Objetivos de la estrategia:

Fortalecer la ayuda asistencial a las trabajadoras y sus familiares del sexo femenino, realizando el examen de mamografía pertinente.

Metas:

- 4.Preveer que las trabajadoras y sus familiares femeninos, padezcan de este tipo de patología.
- 5.Brindar a las trabajadoras apoyo ante este tipo de padecimiento.

Estrategia **“Excelencia Laboral”**

Descripción de la estrategia: Brindarle al trabajador mediante incentivos de premios, viajes entre otros, los cuales ayuden a reforzar valores de trabajo en equipo, dentro de la empresa. Este incentivo que serán merecedores los trabajadores de un departamento al mes, servirá de motivación a buscar mejorar el uso del tiempo laboral, cumplir con cada una de sus tareas con prontitud, mejorar la productividad en cualquier departamento, es decir, reforzará valores dentro de la empresa, entre los cuáles esta: la responsabilidad, colaboración con el departamento donde trabaja, trabajo en equipo.

Objetivo de la estrategia:

Fomentar el trabajo en equipo, para la resolución de problemas grupales o departamentales.

Metas:

1. Incentivar a los empleados a la excelencia laboral a través de incentivos laborales.
2. Contribuir a la reducción del estrés laboral.
3. Optimizar la producción de la empresa.
4. Disminuir el ausentismo laboral.

Estrategia “Ayudando al ambiente”

Descripción de la estrategia: La estrategia se propone para establecer relaciones entre la empresa y la comunidad, involucrando al personal de la organización en campañas de reciclaje, fomentando la conciencia ambientalista en los empleados así como en los habitantes de la comunidad.

Objetivo del programa: Promover la conservación del ambiente del entorno de la empresa integrándola a las organizaciones ecológicas, consejos comunales, escuelas nacionales o estatales de la zona.

Metas:

1. Alcanzar una recolección de papel de 5 toneladas para el primer año.
2. Realizar campañas trimestrales sobre la conservación y el reciclaje en la comunidad.
3. Establecer comunicación con las diferentes organizaciones de la comunidad entre ellos: grupos ecologistas, consejos comunales, directivos de escuelas, formando así la cultura ecológica de conservación en los habitantes de la comunidad.

Estrategia: **“Ahorrando para el futuro”**

Descripción de la estrategia: Se propone, para reducir el gasto de energía eléctrica, y el consumo de agua. La reducción de la energía eléctrica impacta en forma positiva, pues además de ahorrar, disminuye el gasto de energía, manteniendo la calidad del ambiente.

La disminución del consumo del agua, igualmente ayuda a conservar un recurso natural importante para el trabajo productivo de la empresa, como el uso que se le da en las otras áreas de la empresa. Por lo tanto, se debe hacer uso eficiente de este recurso.

Objetivo de la estrategia:

Usar en forma eficiente los recursos de energía eléctrica y el consumo del agua por parte de los empleados de la empresa.

Metas:

1. Disminución del consumo de energía eléctrica.
2. Disminución del consumo de agua potable.
3. Formación hacia la ecoeficiencia.
4. Promoción de la consciencia ecológica.

Estrategia de **“Aldeas Infantiles SOS Venezuela”**

Descripción de la estrategia: Este programa tiene más de 30 años en el país, se encargan de darle a los niños y niñas que por cualquier motivo han sido abandonados, una familia conformada por una madre y unos hermanos que son otros niños en la misma situación, conviven en casas equipadas, tienen todo lo que necesitan para vivir una niñez feliz, asisten a su escuela, juegan, entre otras actividades. En el Estado Aragua se encuentran ubicados en Turmero. Se seleccionó este programa de inversión

social, para ayudar a esta fundación en el mantenimiento de una de las casas, pues sus ingresos dependen de la ayuda económica y de otra índole de los empresarios, y personas naturales.

Objetivos de la estrategia:

Contribuir en forma económica-social, al mantenimiento de una de las casas de las Aldeas Infantiles SOS Venezuela, ubicadas en Turmero - Estado Aragua.

Metas:

1. Colaborar con recursos económicos al mantenimiento de una de las casas de las Aldeas Infantiles SOS Venezuela.
2. Proporcionar a 9 niños y niñas los insumos necesarios para su manutención.
3. Ofrecer jornadas médicas a los niños de las Aldeas Infantiles SOS, Venezuela.

Estrategias de **“De campamento recreativo”**

Descripción de la estrategia: Este programa ofrecerá a los hijos de los trabajadores de la empresa, 5 días de campamento vacacional, durante el período de receso escolar.

Objetivos de la estrategia:

Contribuir en la recreación de los hijos de los trabajadores de la empresa, para mejorar su calidad de tiempo libre durante el receso escolar.

Metas:

1. Proporcionar recreación a los hijos de los trabajadores de la empresa.
2. Ofrecerles a los hijos de los trabajadores espacios recreativos de esparcimiento y de formación extracurricular. Estos niños y niñas además de ser hijos de los trabajadores, viven cercanos a la empresa por lo tanto forman parte de la comunidad.

Fase III. Elaborar el PO de Responsabilidad Social Empresarial, en Manufacturas y Suministros Ochenta, S.A.

A continuación las investigadoras diseñaron el Plan Operativo de RSE

Fase IV: Identificación los indicadores de Gestión de RSE para medir el cumplimiento de la RSE en la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, S.

A.

Cuadro 25
Identificación de los Indicadores de Gestión de RSE

Estrategia	Indicador de Gestión de RSE
Trabajadores menores de edad "Prepárate para el futuro"	Menores capacitados = N° de menores capacitados
Servicio Odontológico anual "Sonrisa sana"	N° de empleados + núcleo familiar con salud bucal= N° de caries arregladas + N° de limpiezas realizadas
Servicio Oftalmológico anual "Visión Perfecta"	No de empleados + núcleo familiar con salud visual= N° de lentes correctivos
Servicio de despistaje de "Cáncer de seno"	No de empleadas + núcleo familiar con despistaje de cáncer= No de exámenes realizados
Valor de la puntualidad "Excelencia Laboral"	N° de equipos conformados / N° de empleados totales
Reciclaje de Papel y plástico "Ayudando al ambiente"	N° de tareas realizadas / N° de equipos conformados
	N° de toneladas de material reciclado= N° de toneladas recicladas
Reducción de energía eléctrica y uso racional del agua "Ahorrando para el futuro"	N° de escuelas + ON´G participantes = N° de escuelas + ON´G totales de la comunidad
	Cantidad de energía eléctrica ahorrada= Energía eléctrica consumida por mes
"Aldeas Infantiles" SOS "Campamento Recreativo"	N° de litros de agua consumida mensualmente
	No de casas mantenidas
	No de niños en el campamento / No de niños totales

Fuente: Caracas, Infante, Luna. (2011)

Factibilidad de la Implementación del Plan Operativo de RSE de la empresa Manufacturas y Suministro Ochenta C.A.

La propuesta es factible en cuanto a los recursos, técnicos, humanos y financieros.

Recursos Técnicos:

La propuesta se considera viable desde el punto de vista técnico porque la empresa cuenta con un área organizacional específica como lo es el Departamento de RRHH, que se encargaría de la coordinación de actividades, instrumentación del plan y ejecución de las estrategias que permitan fomentar la consciencia social a los directivos y empleados de la empresa. En este sentido, se cuenta con el personal calificado en materia de administración y gestión para la inclusión del Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), propuesto para el seguimiento y la actualización de cada uno de los programas

Recursos Humanos:

En la empresa existe el recurso humano dispuesto a trabajar en el Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), desde la Junta directiva hasta llegar a los trabajadores están dispuestos a participar en esta propuesta.

Recursos Financieros

En cuanto a los recursos financieros, la empresa tiene los recursos y está motivada a realizar la inversión que sea necesaria. Esta inversión repercutirá en diferentes

aspectos: Imagen de la Empresa ante la comunidad, establecer relaciones con el concejo comunal y grupos organizados de vecinos y ciudadanos que tengan como objetivo, mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona.

Administración de la Propuesta

La responsabilidad de la aplicación y discusión del plan operativo propuesto recaerá en la Junta Directiva y el Departamento de RRHH, ya que estos serán los encargados de analizar los objetivos del plan, las metas de cada programa y las actividades, con la finalidad de incluir aquellos ajustes que consideren pertinentes según las expectativas y disponibilidad de la empresa. De igual forma, es el departamento de RRHH, donde recae toda la responsabilidad de llevar este Plan Operativo a los demás departamento y empleados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a los objetivos formulados en el capítulo I y en función del análisis realizado al instrumento de recolección de datos, el equipo investigador concluye:

En la empresa Manufacturas y Suministros Ochenta, C. A, no cuenta con una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ni internamente (empleados, proveedores y clientes) ni externamente (comunidad, ONG'S, Fundaciones, entre otros), de allí el interés mostrado por sus dueños de realizar este tipo de actividad, para la competencia con otras empresas del mismo ramo, como también para aportar beneficios e impactos positivos tanto a los grupos de interés internos y los externos.

En función de esto, el grupo investigador elaboró un Plan Operativo para las actividades de RSE, tomando en cuenta 5 áreas de competencia que pueda alcanzar los grupos de interés de las empresas los “stakeholders”. De manera que, la empresa inicialmente realice las inversiones necesarias para la implementación del Plan Operativo, haga los controles necesarios, sus auditorías y tome decisiones de que es lo que puede perdurar en el tiempo como un programa emblemático de la empresa y cuáles programas cambien o eliminen, de acuerdo al impacto positivo que se produzca.

Para el grupo investigador es importante que la empresa comience las actividades de Responsabilidad Social Empresarial primero internamente, pues los empleados aunque obtengan sus sueldo y sus bonificaciones establecidas por la Ley, no tiene un compromiso, no se sienten identificados con la empresa, es un trabajo más, el cuál le reporta para cubrir sus necesidades. Es necesario que el empleado, el trabajador se identifique con lo que hace, comprometido con la productividad, sintiendo a la

empresa como algo que también le pertenece, de igual forma los proveedores y los clientes se sientan a gusto con el trato, con los productos elaborados.

En función de esa formación de valores, se comienza con un Plan Operativo, sencillo de desarrollar, con una fuerte inversión que luego se devolverá a la empresa. La premisa del grupo investigador es la de “ganar-ganar”, que todos resulten beneficiados de una u otra manera con las actividades realizadas, que los empleados puedan ser multiplicadores de ellas, representando a la empresa en cualquier evento o actividad.

Tomando de Ryder (2004), sus ideas Responsabilidad Social Empresarial (RSE), donde señala que, cuando se respetan plenamente los derechos fundamentales de los trabajadores hay mayores probabilidades de que se alcance un desarrollo sostenible, objetivo de quienes promueven la Responsabilidad Social de las empresas y que es una preocupación clave de los sindicatos. Los trabajadores sindicados pueden hablar y actuar libremente, tanto en sus lugares de trabajo como en las comunidades. La participación de los trabajadores y de sus sindicatos en la lucha por el medio ambiente es una fuerza de progreso tanto en lo concerniente a la calidad de las mejoras como a la cantidad de actividad que se desarrolla en ese ámbito.

Ryder (2004), en su argumento continua aclarando que uno de los méritos de la Responsabilidad Social de las Empresas es haber dejado en claro que en esta era de mundialización, el diálogo nacional o local ya no es suficiente. La economía mundial exige un diálogo social mundial. Que este diálogo social implica conversar con interlocutores legítimos y escucharlos en la búsqueda de soluciones a las problemáticas que por igual se tienen en la sociedad.

Con este Plan Operativo presentado a la empresa, se busca que se establezcan las relaciones necesarias entre los directivos con los consejos comunales, organizaciones

civiles de los habitantes de la zona, para definir actividades en función de mejorar la calidad de vida de las personas que habitan aledañas a la empresa; de manera que la empresa realice una verdadera y eficiente Responsabilidad Social Empresarial.

Recomendaciones

A la empresa: Que ponga en práctica el Plan Operativo de Responsabilidad Social Empresarial RSE, propuesto por el grupo investigador, para que se consolide como una empresa responsable con sus “stakeholders” o grupos de interés. De manera que, pueda proyectarse en el mercado con sus productos de óptima calidad y de sus acciones ante la sociedad en búsqueda del “bien común”.

Que tanto los directivos como los empleados de la empresa internalicen el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, como un compromiso del empresariado con su entorno social, que no es solo colocar una “cancha de X deporte, en la zona”, es su mantenimiento, es el entrenamiento de los niños y niñas, es la formación hacia las actividades deportivas y los hábitos de vida sana; en una palabra, no es lo que se done o se construya, son los valores que van implícitos en ello.

A la Universidad: Que se continúen realizando investigaciones de este tipo, para sensibilizar al futuro profesional de la contaduría pública, con los problemas sociales del país, formando a un ser integral capaz de abordar los retos sociales que van implícitos en la praxis de la profesión.

En este mismo orden de ideas, de formar un profesional capaz de proponer planes, modelos que puedan ser aplicables en el sitio de trabajo, de manera de mejorar la eficiencia en la productividad, pero que también mejore la calidad de vida de los trabajadores, de la comunidad, entre otros.

A los estudiantes: Comprometerse éticamente, profesionalmente en el ejercicio de la profesión, buscando ser siempre parte de la solución de los problemas, que con su comportamiento en lugar de trabajo sea ejemplo de los diferentes valores individuales y grupales que se necesitan recuperar en la actualidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza Social VenAmcham. (2006). Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela. Revista Venezolana de Gerencia. Documento en línea. Disponible en: www.revistavenezolanadegerencia.com . [Consultado Marzo de 2011]
- Arias, F. (2007). **Introducción a la Metodología de la Investigación**. México. Editorial Trillas.
- Azurero, A y Melo, J: (2010). **Reflexiones RSE**. Revista RSE. Venezuela.
- Balestrini, R (2005). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. (7ª ed.). Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Carrol, A. (1999). Corporate Social Responsibility. Business & Society. Vol. 38. No.3.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5908, Febrero 19, 1999. Caracas.
- Chirinos, E; Petit, J y Rodríguez, M. (2008). **Programa de Responsabilidad Social para la Empresa Autos De La Costa C.A** Trabajo presentado como requisito académico para optar a Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Espiñeira, Sheldon, (2009). **Prácticas y tendencias actuales de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en Venezuela**. PricewaterhouseCoopers,
- Ethos. **Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial**. Manual para Periodistas. CEDICE.
- Fondo Monetario Internacional (2005). **Definición de Globalización**. Documento en línea. Disponible en: www.fondomonetariointernacional.com. [Consultado Marzo de 2011]
- Gómez, R. (2003). **Elementos de la Estadística Descriptiva**. Ediciones UPEL. Caracas.

- González, M. (2005). **Definición e historia del Concepto de RS corporativa.** Documento en línea. Disponible en: www.rse.com. [Consultado Abril de 2011]
- Guédez, V. (2006). **Ética y Práctica de la Responsabilidad Social. Empresarial.** www.urbeonline.net/blog/wp-content/uploads/2010/11/Unidad_IV.pdf.
- Hernández, (2007). **El valor añadido como indicador económico de Responsabilidad Social de la empresa.** Trabajo presentado para optar al título de Doctor en Ciencia Económicas y Empresariales en la Universidad de Laguna, Cataluña España.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la Investigación.** (3ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana, S. A
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2008). **Metodología de la Investigación.** (5ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana, S. A.
- Instituto Nacional de Estadística. INE. (2009). **Informe 1er trimestre 2009.** República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Orgánica del Ambiente** (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5833 Extraordinario, de fecha 22 de Diciembre de 2006.
- Ley Penal del Ambiente** (1992). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 3.850, de fecha 18 de Julio de 1992.
- Ley Orgánica del Trabajo.** (1997). LOT. Gaceta oficial Extraordinaria N.5152. Fecha 19 de Junio 1997.
- Libro Verde. (2001). **Responsabilidad Social Empresarial.** Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas.
- López, M. (2010). **Marketing Social. 8C.** Revista Venezolana de Gerencia. Documento en línea. Disponible en: www.revistavenezolanadegerencia. [Consultado Abril de 2011].
- Marketing Asociaciones Socialmente Responsables. (2008). Informe Forética. Comisión Europea.
- Méndez, Ch. (2003). RSE en Venezuela durante el Siglo XX. Strategos Consultores. Caracas.

- Méndez, Ch. (2007). **Ética y RSE**. Boletín CEDICE.
- Méndez, Ch. (2010). **RSE**. Revista RSE. Documento en línea. Disponible en: www.scielo.org.ve./scielo. [Consultado Abril de 2011].
- Méndez, M. (2007). Orientación del Siglo XXI y su RSE. Revista Venezolana de Gerencia. Documento en línea. Disponible en: www.revistavenezolanadegerencia. [Consultado Abril de 2011].
- Michelena, D y Rodríguez, Y. (2008). **Diseño de un Modelo de Gestión Organizacional de Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Representaciones Asiática, C.A.**, Ubicada en el Municipio Los Guayos, Estado Carabobo”. Presentado como requisito académico en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública, campus La Morita.
- Parella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Segunda Edición. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador (FEDEUPEL).
- Pesce, D. (2005). Responsabilidad Social Empresarial. Documento en línea. Disponible en https://ctp.uniandes.edu.co/responsabilidad_social_empresarial. [Consultado Abril de 2011].
- Reyder, G. (2004). Responsabilidad Social de la Empresas. Documento en línea. Disponible en: www.ilo.org.ve/wcm5p5. [Consultado Agosto de 2011].
- Rodríguez, M (2009). **¿Sabe lo que es una empresa socialmente responsable? El mañana, De Pucho y letra**. Documento en línea disponible en: <http://www.elmanana.com>. Consultado (18 de junio 2010).
- Rojas, A. (2006). **Programa Excel para el cálculo de confiabilidad de los instrumentos**. Universidad Experimental de Los Llanos Occidentales. Rómulo Gallegos.
- Rojas, M y Romero, C. (2006). **Propuesta de un plan voluntariado a fin de promover la participación de los trabajadores en la gestión de Responsabilidad Social en la Cervecería Polar**. Trabajo presentado como requisito académico, optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.

Sabino, C. (2005). **Proceso de la Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

Sierra, R. (2005). **Técnicas de Investigación Social**. Editorial Paraninfo. Madrid. 5ta Edición.

Tamayo y Tamayo, M (2001). **El Proceso de Investigación Científica**. México: Noriega.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Instituto de Investigaciones Educativas. (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales**. (3^a ed.). Caracas – Venezuela.

