



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO:
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, REGIÓN CENTRO- VENEZUELA

AUTORES:

Galea, Mariolys

Giran, Miguel

Uribe, Jean

Bárbula, Marzo 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO:
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, REGIÓN CENTRO- VENEZUELA

AUTORES:

Galea, Mariolys

Giran, Miguel

Uribe, Jean

Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciados en Relaciones Industriales

Bárbula, Marzo 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACION

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO:
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, REGIÓN CENTRO- VENEZUELA

TUTOR:
Themis Sandoval

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Themis Sandoval
C.I.: 9.678.556

Bárbula, Marzo 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO DEL JURADO

Nosotros jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado titulado: **PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, REGIÓN CENTRO-VENEZUELA**, presentado por los bachilleres **Galea Mariolys**, portadora de la cédula de identidad nro. V-16.049.885, **Giran Miguel**, portador de la cédula de identidad nro. V-16.454.244 y **Uribe Jean**, portador de la cédula de identidad nro. V-18.024.441, para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, estimados que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____

Valencia, a los 06 días del mes de Mayo del año 2013.

Nombre y Apellido

Cedula de Identidad

Firma

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

DEDICATORIA

A Dios por sobre todas las cosas, por ser mi guía e iluminarme cada día y a cada instante de mi vida...

A mi madre por ser mi amiga incondicional, por darme la dicha de vivir y el don de la vida, por ser mi mano derecha, por darme la fortaleza y por estar conmigo siempre, apoyarme y darme todo el valor que necesitaba, eres el motor de mi vida... Una y mil veces gracias mami....

A mi padre por ser mi amigo, mi maestro, por ser la persona que me enseñó la constancia, perseverancia, la lucha, honestidad y el respeto. A ti papa gracias...

A mis hermanas y mi sobrina las tres son únicas para mi, sin ustedes no tendría el mismo sentido en mi vida, le dan el toque perfecto de alegría y amor, gracias a las tres...

A mi familia gracias por estar conmigo y apoyarme siempre... mil gracias a todos.

A mi esposo, uf... Mi esposo, pues para él todo... Por ser incondicional, ser mi amigo, mi apoyo, mi complemento perfecto, mi alma gemela, gracias por estar siempre conmigo en todo, gracias mi amor por existir...

A mis amigos incondicionales, Miguel Giran y Jean Carlos Uribe, gracias por permitirme ser parte de ustedes en esta etapa de nuestras vidas, Freddy y Jesús gracias por su apoyo....

A mis profesores, amiga y tutora Themis Sandoval por ser constante y perseverante con nosotros, por ayudarnos siempre, por contribuir con mi formación profesional y hacer de mis sueños una realidad.

Mariolys Galea

DEDICATORIA

A ti Papa Dios que me diste la dicha de ser tu hijo, llenándome todos los días de mi vida de fortaleza y acompañándome en todos mis momentos. Te amo.

A mi madre, mi Amiga, y mi compañera de lucha, no sería nada sin ti, eres y serás el motor, la inspiración que me impulsa a seguir soñando y convertirlos en realidad y echarle ganas pese a las circunstancias de la vida. A ti miles y miles de gracia mi “Viejis Cacatudis”

Papá eres y serás el mejor papá del mundo, hiciste conmigo lo que otros no hubieran hecho, eres esa parte de mi vida que quiero y agradezco a Dios porque te puso en mi camino, a ti, gracias por aceptarme en tu vida y hacerme parte de ti.

Hermanos a ustedes que con sus palabras y sus acciones me daban el ánimo de continuar cuando en momentos quise desistir, los amo y soy privilegiado de tenerlos.

Negro, sabes que siempre te he pedido que me des la fuerza y la valentía de hacer las cosas y no rendirme para continuar, se que estas en el cielo con Papá Dios.

A mis sobrinos, no se imaginan cuanto los amo y quiero que sepan que cuando se quiere, se puede, los sueños si se hacen realidad.

Amor que maravilloso es tenerte a mi lado y poder contar con tu amor incondicional, gracias por formar parte de mi vida y por apoyarme en este

camino que tu bien sabes no fue nada fácil, espero que siempre permanezcas en mi vida y sigamos logrando hacer realidad todos nuestros sueños y recordando que para nosotros muchas veces la vida es cuesta arriba pero la vista es hermosa. Te amo.

Jean Carlos Uribe, mi Amigo y compañero de batalla, tú más que nadie sabes lo que ha sido esta travesía y muchas otras, hemos llorado, reído, pero lo más importante es que no hemos dejado de soñar, sabes que eres importante para mí y doy gracias a Dios por tenerte.

A mi bella y hermosa tutora Themis Sandoval, más que mi tutora, más que profesora, una amiga, un ángel que estoy seguro Papá Dios puso en mi camino para comprobar una vez más que los milagros existen. Feliz y agradecido estoy de tenerla conmigo.

A ti mi bella profesora Anais y a su hija María José, gracias por abrirme las puertas de su corazón y brindarme su amistad sincera.

A ti Leyda Colombo a quien le agradezco su impecable forma de hacer y decir las cosas y con su grandioso carisma me ofreció una bonita amistad.

A mis profesores que durante este periodo universitario me llenaron de conocimientos y vivencias compartidas con los que hice una bonita amistad y les aseguro que hicieron un buen trabajo.

A mis amigos y compañeros del trabajo especial de grado, Mariolys y Jean Carlos definitivamente Dios no se equivoca gracias por soportarme y comprenderme en todo momento, se que no fue fácil pero lo logramos mis valientes guerreros.

A mis amigos hermanos a quienes les agradezco permitirme ser parte de sus vidas y que con sus palabras de aliento, ánimo, nunca me han dejado solo, Jean Carlos, Nieves, Vitico, Marjul, Viviana, Mildred, Freddy, Carmen, Nancy, Tatiana, Freddy Pinto, Welda, Bianca, Lizanyuri, Gabriela Delgado, Glendy, Mama Betty, Yannibeth, Joshuanna, Juan Carlos Aponte, Padre Julio, Neudis González, Scarlett Rivero, María Godoy y al resto de mis amigos que por espacio no puedo colocar. Gracias y miles de bendiciones.

Miguel Giran

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme existir en un mundo tan maravilloso, no todos tenemos el privilegio de pertenecer a una familia maravillosa, con sus errores y defectos, jamás pedí una familia perfecta, solo una, y la que tengo para mí es perfecta y forma parte de mi mundo ideal.

Mamá jamás, jamás en la vida tendré como agradecer todos los sacrificios por lo que has tenido que pasar, pero aun así, aquí estoy yo, nunca me faltó tu amor, este y cada uno de mis logros en la vida te los debo a ti, tu eres el motor que sustenta mi existencia, sin ti, mi vida no es nada, solo tú conviertes ese día tan oscuro en el paisaje más sublime que ni el pintor del cielo podría crear, te amo Betty Mercado, con mi vida y el corazón.

Muchas veces llegamos a pensar que un papá no puede ser tu amigo y menos que un amigo puede ser tu padre, cada logro lleva tu firma, tu empeño y dedicación, gracias Richard Mendoza por estar en cada aspecto de mi vida y apoyarme a construir esta pequeña familia jamás dudes que tu huella está impresa, en cada logro, te amo papá.

Solo tú puedes crear en mi el componente perfecto para mi mundo ideal, eres la sinfonía que me lleva al más hermoso sueño y a la realidad más bendita de todas, tu apoyo incondicional, tu fe en mi y sacrificio son la fórmula perfecta para estar eternamente agradecido por un amor tan grade y puro, eres mi ángel y una bendición en mi vida... *J&J*.

Nada de lo que soy tiene sentido sin seres tan especiales como tu Miguel Giran, eres mi hermano y mi más grande amigo en el mundo, formas parte de cada aspecto de mi vida, simplemente eres tu...

A mis hermanos Jesús Eduardo, Betsy Lucila y María Godoy, por poner retos en mi vida difíciles de asumir, pero lleno de orgullo por estar ahí siempre recordándome que lo imposible se puede lograr los amo.

A mis sobrinos y ahijados por ser mi orgullo y el futuro en mi vida.

A ti madre por siempre creer en mi palabra sobre la convicción del mundo te amo Maritza Vivas...

A ti amigo porque siempre puedo contar contigo y jamás existe un no en ti, te quiero con el alma Freddy Pinto...

A mi compañera y amiga por no decaer y siempre mostrar una sonrisa, te quiero con el corazón Mariolys Galea....

A ti por enseñarme que el mundo hay mas bondad de la que podemos imaginar, solo pedí ser tu alumno, morí por admiración y vivo por la alegría de ser tu amigo, gracias por acompañarme y estar presente en mi vida, te quiero con el alma y el corazón Themis Elena Sandoval.

A ti Anais Marrero, María José y Leyda Colombo, por ser un lucero en mi vida, espero brille por siempre para este humilde servidor su amigo incondicional...

A todos ustedes por estar en el momento justo y a la hora acordada para hacer de mi vida un Mundo Ideal.....

Jean Carlos Uribe

AGRADECIMIENTOS

A Papa Dios por ser nuestro guía e iluminarnos en cada paso que damos, por darnos la fuerza para levantarnos y continuar hasta lograr cumplir esta meta tan deseada.

A nuestros familiares, quienes han sido parte importante de este trabajo de grado, que con su amor, paciencia, dedicación, ánimo, apoyo, han hecho que el camino haya sido más llevadero.

A nuestros amigos Juan Carlos Aponte, Freddy Pinto, Jesús Robles, Eduardo Luis, Bianca Hidalgo, Welda Castillo, Lizanyuri Carrascal y Tatiana Soublett, por haber sido nuestro apoyo en todo momento y que con su ayuda y colaboración, nos brindo su más sincera amistad.

A Nuestra gran amiga y tutora Themis Sandoval, por ser nuestra guía en todo momento, demostrándonos que con perseverancia y constancia se pueden lograr las metas, manifestándonos su cariño incondicional y formándonos como seres profesionales.

A los profesores Anais Marrero, Lenny Uzcategui, Bruno Valera, Leyda Colombo, Mirna Rosas, Flor Alba Fuentes, Edgar Porras, Yamile Delgado, quienes gracias a su aporte, ayuda y colaboración, hicieron que lográramos alcanzar esta meta.

A nuestros compañeros de Control Estudios, que nos facilitaron todo las herramientas e información necesaria para solventar nuestros inconvenientes.

A nuestros compañeros de curso quienes durante todo este período de estudio formaron parte importante en nuestras vidas.

A nuestros amigos Edith y Luis, quienes han sido las personas que nos brindaron toda la colaboración a lo largo de nuestra carrera, facilitándonos los materiales necesarios para fortalecer nuestros conocimientos.

Gracias a todos...



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO: EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES, REGIÓN CENTRO- VENEZUELA**

AUTORES:

Galea, Mariolys

Giran, Miguel

Uribe, Jean

TUTORA: Prof. Themis Sandoval

Año: 2013

RESUMEN

La presente investigación está orientada en describir el Programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno, en una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en la región Centro-Venezuela, con el fin de buscar mejoras y adaptarlas a las necesidades de la empresa y su gente; la misma está enmarcada en un estudio descriptivo de campo, los instrumentos aplicados fueron la entrevista semi-estructurada aplicada al Gerente General y el cuestionario aplicado a los trabajadores, la población estuvo conformada por 141 trabajadores, que conforma el capital humano que integran la empresa y el mencionado Gerente General, obteniendo como resultado un alto porcentaje de debilidad en la organización en cuanto a sus indicadores, reflejando así oportunidades de mejora en las distintas dimensiones involucradas en el presente trabajo. Se realizaron estudios de investigación sobre los Programas de Responsabilidad Social Empresarial, basándonos en sus teorías, indicadores, normas y leyes que permitan evaluar las interrogantes planteadas, así mismo permitir desarrollar y obtener resultados, recomendaciones y conclusiones.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Bienestar



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO: EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES, REGIÓN CENTRO- VENEZUELA**

AUTORES:

Galea, Mariolys

Giran, Miguel

Uribe, Jean

TUTORA: Prof. Themis Sandoval

Año: 2013

Abstract

This research is aimed at describing the Corporate Social Responsibility Program Internal, in a Telecommunications company located in the Central-Venezuela, in order to seek improvements and adapt to the needs of the company and its people, the same is framed in a descriptive study of field, the instruments used were semi-structured interview applied to the General Manager and the questionnaire administered to workers, the population consisted of 141 workers, that makes up the human capital that make up the enterprise and the Manager General, resulting in a high percentage of weakness in the organization in terms of its indicators, reflecting improvement opportunities in the different dimensions involved in this work. Research studies were conducted on Corporate Social Responsibility Programs, based on his theories, indicators, rules and laws to assess the questions raised, also allow the development and results, recommendations and conclusions.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Welfare.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTOS	XII
RESUMEN	XIV
Abstract	XV
ÍNDICE GENERAL	XVI
INDICE DE TABLAS	XVIII
INDICE DE CUADROS.....	XIX
INTRODUCCION	21
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	23
Planteamiento del Problema.....	23
Objetivos de la Investigación.....	29
Objetivo General	29
Objetivos Específicos.....	29
Justificación de la Investigación	30
CAPÍTULO II	
MARCO TEORICO REFERENCIAL.....	34
Antecedentes de la investigación	34
Responsabilidad Social Empresarial	39
Origen y Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial... 50	
Dimensiones de La Responsabilidad Social Empresarial.....	55
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	66
Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación.....	71

Norma ISO 26000	76
Definición de términos Básicos.....	78
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	82
Naturaleza de la investigación.....	82
Estrategia Metodológica.....	83
Cuadro 1 Cuadro Técnico Metodológico	84
Población y Muestra	88
Población.....	88
Muestra	89
Técnicas e instrumentos de Recolección de la Información	90
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	94
Situación actual de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial.....	130
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A OS TRABAJADORES PARA IDENTIFICAR SU OPINIÓN EN RELACIÓN A LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	13005
Fortalezas y Oportunidades de mejoras de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial.....	122
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES.....	133
LISTA DE REFERENCIAS	136
ANEXOS.....	139

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución del personal de la empresa objeto de estudio	88
--	-----------

Tabla 2 Escala de valoración y estimación de resultados	104
Tabla 3 Indicador Aspectos Generales	106
Tabla 4 Indicador Formación y Desarrollo.....	110
Tabla 5 Indicador Salud y Seguridad Laboral	114
Tabla 6 Indicador Comunicación Interna.....	118
Tabla 7 Indicador Igualdad de Oportunidades	121
Tabla 8 Indicador Conciliación de la Vida Personal y laboral.....	125
Tabla 9 Debilidades y Fortalezas.....	127

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Cuadro Técnico Metodológico	84
---	-----------

INTRODUCCION

En la actualidad, asumir una posición de indiferencia ante los progresivos problemas que están afectando a la humanidad (contaminación ambiental, la violencia, el desorden social, la pérdida de principios y valores, entre otros), son las organizaciones empresariales, los profesionales, el estado y las entidades educativas las que deben asumir una posición de liderazgo para combatir estos azotes. Por más que nos afecte tenemos que replantear la responsabilidad social de la empresa en todas sus dimensiones.

La responsabilidad social es el compromiso que poseen los individuos tanto de sí mismos o como en su conjunto para la sociedad, es una forma que favorece al bienestar social y el medio ambiente, donde los seres humanos son los protagonistas.

En cuanto a la responsabilidad social empresarial juega un papel importante en la sociedad, esta fortalece las relaciones laborales marcadas por la tolerancia y el respeto por las diferencias lo que contribuye a armonizar intereses entre sus trabajadores, sus clientes y entorno general.

Por lo expuesto anteriormente, es preciso que toda organización trabaje por el logro de sus objetivos, así como también en su constancia y desarrollo, todo eso fomentado en sus recursos y responsabilidades para el mejoramiento de la misma. Ofreciendo mejor calidad de vida a sus trabajadores.

En este sentido la empresa debería de actuar con programas de responsabilidad social empresarial que ayuden a desarrollar políticas y normativas, beneficiosas a sus trabajadores, otorgándole mejoras en la

calidad de vida e incrementos en los niveles de satisfacción personal y profesional.

Teniendo esto como base, los investigadores presentan el siguiente estudio titulado: Programas de Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Empresa de Telecomunicaciones, Región Centro- Venezuela.

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I. El problema: En el desarrollo de este capítulo se reseña el planteamiento del problema de una Empresa de Telecomunicaciones, además se plantearon los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico: Describió los antecedentes de la investigación, así como los fundamentación teórica del estudio, las bases legales y la definición de los términos básicos.

Capítulo III. Marco metodológico: Se detalla la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica, la población y muestra del estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV. Presentación y análisis de los resultados: Se recaudó y procesó la información y se realizó un análisis descriptivo de campo.

Conclusiones y Recomendaciones: Se muestran las conclusiones del estudio realizado y las recomendaciones sugeridas para el óptimo desarrollo de los programas de Responsabilidad Social Empresarial dentro de la empresa objeto de estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La Responsabilidad Social Empresarial surge de forma natural en el ser humano por la filantropía del bien común, sin embargo fue a mediados del siglo XX, como consecuencia de muchas carencias sociales cuando se desarrolla con mayor firmeza los altercados entre la sociedad y las empresas, generando incertidumbre en la economía y estado de bienestar del individuo.

Así mismo surge con el tiempo documentos que fueron tomados como guía para los lineamientos en el desarrollo de la responsabilidad social entre las organizaciones, tales como el Libro Verde (2001), desarrollado por la Comisión de las Comunidades Europeas.

De acuerdo con este último la Comisión Europea (2001), define a la Responsabilidad Social Empresarial como la integración voluntaria, por parte de las organizaciones a las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en su relación con sus interlocutores.

El Libro Verde de la Comisión Europea (2001), señala a la Responsabilidad Social Empresarial en dos dimensiones, compuesta por una dimensión externa que señala las practicas responsables que en lo social va mas allá de los trabajadores y accionista, involucrando así a la comunidad local, proveedores, consumidores, derechos humanos (sobre todo en lo que

respecta a las actividades internacionales y las cadenas de suministro mundiales, lucha contra la corrupción, códigos de conducta) y a los problemas ecológicos mundiales entre otros. Una segunda dimensión interna que describe las prácticas responsables que en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores.

De igual manera Méndez (2006), Determina que la Responsabilidad Social Empresarial en la Republica Bolivariana de Venezuela se remonta a principios del siglo XX, al convertirse en un país exportador de petróleo que en conjunto a empresas extranjeras como nacionales, realizaron residencias, servicios educativos y sanitarios para sus empleados y obreros antes de ser establecidos en las normativas vigentes o regulaciones existente.

Por otra parte Deres (2004), plantea que deben ser las organizaciones quienes promuevan la igualdad social y la preservación del medio ambiente de trabajo, en otras palabras, la esencia de una organización socialmente responsable se basa en la ética y sus valores corporativos.

Así mismo resulta oportuno señalar que las organizaciones comprometidas con la responsabilidad social empresarial, experimentan grandes cambios y beneficios en su proceso de gestión, de acuerdo con la página web del Pacto Mundial (2012), “Es compromiso de toda organización dirigir adecuadamente una gestión de Responsabilidad Social Empresarial aplicable en el ámbito externo como interno”, donde los miembros de una organización, deben tener mayor protagonismo y trascender con el entorno, permitiendo a la organización transformar a sus miembros en corresponsables, liderando lazos en el mundo donde la responsabilidad de algunos sea la corresponsabilidad de otros.

Por lo tanto se comprende que el medio ambiente de trabajo está determinado por el capital humano que labora en una organización, valorando sus habilidades y destrezas que representan una mejora al medio ambiente de trabajo, a la economía organizacional e impacto en la sociedad como factor de corresponsabilidad social y empresarial.

En relación con este ultimo cabe señalar que en La República Bolivariana de Venezuela, de acuerdo con la web citada <http://anuv.ve.tripod.com/elpactomundial/id8.html>, domingo 10 de junio 2012, 11:00 am), se ha manejado dicho concepto bajo el marco legal vigente desde el último siglo donde se ha enfatizado como responsabilidad social la sensibilización de personas en pro del desarrollo de una sociedad

La Responsabilidad Social, se refiere a las diferentes acciones tomadas por la empresa, para maximizar el impacto de sus contribuciones en dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige su atención principalmente hacia las comunidades, entregando un valor agregado a los receptores, reforzando el prestigio de las empresas, sus marcas y productos en las comunidades locales donde ellas tienen intereses comerciales. Muchas de ellas, también reconocen la oportunidad y necesidad de destinar recursos privados hacia problemas sociales particulares, supliendo el rol del gobierno en distintas áreas.

En consecuencia, la Responsabilidad Social Empresarial, es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa, que va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas.

Así mismo Castilla (2001), plantea que la Responsabilidad social es una forma de gestión que la empresa desarrolla teniendo en cuenta los objetivos

económicos de la misma, compatibilizando estos con el bienestar de la sociedad, en tal sentido que las organizaciones deben materializar las estructuras y procesos referente a los márgenes económicos, para poder participar en el bienestar social con sus trabajadores.

En otras palabras las organizaciones para dar cumplimiento a la responsabilidad social empresarial se apoyan en un conjunto de instrucciones o programas, que puestas en prácticas generan beneficios sociales, culturales y medio ambiental, para así impactar de manera positiva en la sociedad.

Sin embargo en la actualidad es natural que no todas las organizaciones y empleados se identifiquen con la Responsabilidad Social Empresarial a pesar de ser un tema de importancia en las últimas décadas y de interés mutuo, debido a conflictos de distinta naturaleza.

Gomes –Mejía (2001), señala que el origen de los problemas laborales puede no atribuirse estrictamente a la empresa ya que es difícil separar la vida personal de la laboral y de las situaciones de estrés en el trabajo, falta de reconocimiento, decisiones de movilidad geográfica, etc. Sin embargo pueden tener de forma igual un impacto mayor o menor en problemas de depresiones, conflictos conyugales, abuso de drogas entre otros.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, en ocasiones los intereses personales o familiares no coinciden con los profesionales y es cuando el trabajador se encuentra en la necesidad de realizar ciertas concesiones con el fin de conservar el medio de trabajo digno, por otra parte las organizaciones tienen el deber de permitir y apoyar el desarrollo del individuo

dentro y fuera de su jornada laboral para así contribuir con el bienestar de la sociedad y el excelente desempeño del mismo.

Fernández (2005), señala que existen otros factores como estrés, mal manejo del enojo, conflicto familiar, discriminación personal y/o laboral, entre otros, capaces de desestabilizar el estado emocional de un trabajador generando deficiencia e ineficacia en las labores realizadas.

De tal manera y tomando en consideración lo expuesto anteriormente, la investigación, se centra en Analizar el programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno de una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en la Región Centro-Venezuela, con más de once años formada en Venezuela, constituyéndose como una de las empresas de servicio más sólida del país en venta de equipos, líneas telefónicas y servicios GSM (System for Mobile Communication) de clientes corporativos y naturales.

Así mismo se pudo conocer de manera informal que durante los últimos años ha decaído progresivamente el medio ambiente laboral, generado por el desanimo y apatía en las actividades inherente al trabajo, este hecho se forma como consecuencia de la falta de motivación, inserción o creación de programas de responsabilidad social que beneficie tanto a la organización como a todo los que laboran en ella.

El nivel de estrés que genera la atención al cliente y desarrollo de tareas administrativas a un trabajador en dicha organización es elevado y no es compensado con actividades de mejoras en la calidad de vida, que apoyan al estado de ánimo, salud y bienestar del individuo, así como la omisión en el uso de las herramientas administrativas, ergonómicas y de formación. Cabe señalar que el proceso de formación y promoción son realizados por canales

no regulares que generan insatisfacción en los trabajadores por no tener oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional, afectando la productividad, los niveles de calidad y servicios esperados por la organización.

Por otra parte la corporación maneja excelentes valores sociales que enaltecen el sentido de responsabilidad social empresarial, dando como origen lo que la organización describe como compromiso social basado en valores diseñados acorde a su línea de trabajo, algunos de estos funcionan de puente para el óptimo desarrollo organizacional como lo es el trabajo en equipo, pasión por la excelencia, innovación, integridad y satisfacción al cliente.

Sin embargo es cierto que en la región centro carecen de identidad alguna con los valores descritos, acarreando como consecuencia, desmotivación en el personal al momento de ejecutar las funciones asignadas, incomodidades laborales reciprocas inherentes al medio ambiente laboral.

De no tomar acciones oportunas podrían desmejorar notablemente la calidad del servicio prestada en la región centro, así como el impacto económico que podría ocasionar de forma negativa a la organización afectando su competitividad en el mercado, generado mayor descontento en el usuario y afectando la calidad de vida laboral y personal del trabajador.

Así mismo la responsabilidad social empresarial, como una preocupación social o estrategia de acción social empresarial debe reflejarse dentro del marco de acción para la mejora de los objetivos planteados y desarrollo del bienestar laboral de los trabajadores.

Por lo anteriormente planteado resulta necesario para la presente investigación el planteamiento de las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de los programas de Responsabilidad Social para los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ubicada en la Región Centro?

¿Qué opinión poseen los trabajadores en cuanto a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en su organización?

¿Cuáles serán las fortalezas y oportunidades de mejora de los programas de responsabilidad social empresarial para los trabajadores de la organización?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el Programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno de una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en la Región Centro-Venezuela con el fin de sugerir mejoras.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de los programas de Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva del gerente, de una empresa de telecomunicaciones ubicada en la Región Centro, para identificar las diversas prácticas que se llevan a cabo.

Identificar a través de la opinión de los trabajadores las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a fin de precisar que orientación poseen en la empresa objeto de estudio.

Precisar las fortalezas y oportunidades de mejoras de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la empresa objeto de estudio con el objetivo de hacer sugerencias a su programa que beneficie a sus trabajadores.

Justificación de la Investigación

Las organizaciones nacen por la necesidad del hombre y prosperan por el ejercicio de la sociedad, sin embargo en la actualidad existen empresas que buscan incrementar su actividad económica a los más altos niveles de productividad, dejando de lado su capital humano, cerrando así la oportunidad de desarrollarse como profesional y en ocasiones comprometiendo su calidad de vida personal.

En este sentido la organización deberá buscar el bienestar de sus trabajadores mediante un entorno laboral que permita su completo desarrollo personal y profesional y así se hallaran preparados para afrontar con éxitos los retos que se les presenten.

Por su parte dicha empresa carece de identidad con los valores corporativos de la organización, entre los cuales se encuentran, (trabajo en equipo, pasión por la excelencia, innovación, integridad y satisfacción al cliente), teniendo como resultados altos índices de desmotivación,

incomodidades laborales afectando tanto su puesto de trabajo como su vida personal.

La organización debe garantizar, que la gestión de Recursos Humanos implemente políticas de responsabilidad en cuanto a la igualdad, participación, generando salud y seguridad, y con esto permitir mayor adaptación a los diferentes cambios existentes, en la conducta responsable que aumente y fortalezca la efectividad de los trabajadores, logrando una gestión de transformación óptima.

El licenciado en Recursos Humanos está en la capacidad de detectar y abordar situaciones de apatía y desanimo, las cuales podrían generar una alerta laboral, siendo esto importante para toda la organización y donde se maneje una ética integradora, que permita contar con factores como el autoestima, responsabilidad, participación, tolerancia, solidaridad, libertad y decisiones que permitirán obtener y manejar un clima laboral agradable y deseado por toda la organización.

La presente investigación se basa en Analizar el Programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno de una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en la Región Centro-Venezuela con el fin de sugerir mejoras a los programas de responsabilidad social empresarial.

El desarrollo de esta investigación permitirá a la organización objeto de estudio buscar mejoras en cuanto a sus programas de responsabilidad social empresarial, así como a futuras investigaciones que se realicen posteriormente en el área de Relaciones Industriales, adicionalmente este estudio posee bases teóricas para próximos trabajos de investigación.

Desde el punto de vista profesional, la presente investigación Analizar el programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno de una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en la Región Centro-Venezuela con el fin de identificar algún tipo de mejoras respecto al programa de responsabilidad social empresarial que posee la empresa, en tal sentido, existen estrategias que toman como método para identificar algún problema existente; el aporte más relevante de esta investigación a la organización, radica en que le permitirá obtener información clara y directa acerca del los niveles de satisfacción de los empleados con el programa de responsabilidad social empresarial existente, lo que sirve como mecanismo para obtener mejoras y respuestas inmediatas a fin de mantener un seguimiento sistemático sobre las necesidades de la empresa y su gente.

Adicionalmente, todo lo concerniente a este tema, permitirá el desarrollo de futuras investigaciones que pueden llegar a profundizar, valores, identidad, compromiso, respeto, enseñanza y el aprendizaje, como vías para lograr una respuesta clara y efectiva, así como también tomar en cuenta los aportes que pudieran brindar los estudios de nuevos procesos.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación procura abordar la calidad de vida de su gente, estabilidad emocional, formación y desarrollo, salud y seguridad laboral, comunicación interna, igualdad de oportunidades y trato, conciliación de la vida personal y laboral en la empresa objeto de estudio, con la intención de precisar los alcances del mismo; sus limitantes y las medidas que pueden emprenderse en un determinado plazo, para mejorar y entender todos los procesos que involucran la responsabilidad social empresarial.

Finalmente la presente investigación permitirá cumplir con un requerimiento de la Escuela de Relaciones Industriales para la obtención de la licenciatura, sin duda, el primer paso para asumir el verdadero aprendizaje en la administración de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Representa la sustentación teórica de la investigación, de acuerdo a las variables en estudio, que se consideran antecedentes de la misma, así como también las bases teóricas y legales y que dan fundamentos de allí su importancia para el desarrollo de los objetivos propuestos.

Antecedentes de la investigación

Para llevar a cabo la investigación, fue necesario recurrir a la revisión de trabajos relacionados con el estudio, a fin de permitir a los investigadores, conocer los aportes más relevantes de dichas indagaciones. En este sentido, a continuación se presentan algunos trabajos:

De acuerdo con el Libro Verde (2001), desarrollado por la Comisión de las Comunidades Europeas, el cual se ha tomado como guía para los lineamientos en el desarrollo de la responsabilidad social entre organizaciones.

El mismo, destaca la gran crecida de las empresas europeas, que fomentan estrategias de Responsabilidad Social Empresarial, en respuesta a presiones sociales, medioambientales y económicas, lo cual evidencia el crecimiento que se produce dentro del mundo empresarial, asegurando que las organizaciones que asumen estos compromisos, elevan niveles de

desarrollo social protección y respeto de los derechos humanos, lo que conlleva a realizar enfoques de formas viables, permitiendo las creaciones de asociaciones, vías de comunicación, sobre todo las que huyen en el diálogo social, la adquisición de cualificaciones, la igualdad de oportunidades, previsión y gestión de cambio macro y micro.

El objeto principal del Libro Verde es iniciar un debate sobre el enfoque de la Unión Europea hacia las empresas en materia de responsabilidad social, aprovechando las oportunidades, fomentando técnicas y motivando un gran compromiso con el medio ambiente y el respeto a cumplir los derechos.

Mercuri (2011). Propuesta de un Programa de Responsabilidad Social orientado a los habitantes de la urb. El Parral, para la Fundación Nexun perteneciente a un escritorio Jurídico ubicado en la Parroquia San José, Municipio Valencia, Estado Carabobo.

Con esta investigación se requiere proponer un diseño de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial para la Fundación Nexum orientado a los habitantes de la urbanización El Parral; los Programas y/o actividades que se desarrollaran permitirán la interacción de la Sociedad Civil con la comunidad, colaborando así en el mejoramiento de la calidad de vida de los miembros existentes en la comunidad.

La investigación sirvió de aporte al presente estudio ya que en el mismo se ve reflejada la importancia de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial para que se identifiquen las fortalezas o debilidades en la empresa objeto de estudio con el fin de buscar mejoras y aplicarlas.

López, (2010). En su trabajo de grado titulado “Programa de Gestión de Responsabilidad Social Interna dirigido a una Empresa Outsourcing ubicada en Valencia Estado Carabobo”

El objetivo general de esta investigación va orientada a todas las personas que laboran en organizaciones así como también a la gerencia de la misma, y su sentido es abarcar la problemática que maneja la empresa en estudio, en cuanto a la necesidad de diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social interna, hasta proponer un programa de gestión de la misma que conduzca a una empresa outsourcing ubicada en Valencia Estado Carabobo, a convertirse en una organización socialmente responsable.

Entre los aportes obtenidos de esta investigación se logro obtener una visión más amplia de los programas de responsabilidad social empresarial, teniendo como premisa que los primeros afectados son los empleados, trayendo como consecuencia, un bajo nivel de productividad; es allí donde se realiza un análisis que permite detectar algún tipo de falla en cuanto a su aplicación o existencia.

Michelena y Rodríguez, (2008). En su trabajo de grado titulado “Diseño de un modelo de gestión organizacional de responsabilidad social empresarial. Caso: Representaciones Asiática, C.A., ubicada en el municipio Los Guayos, estado Carabobo”. Trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, presentado en la Universidad de Carabobo. Campus Bárbula estado Carabobo,

La finalidad de esta investigación es diseñar un modelo de Gestión organizacional de Responsabilidad Social Empresarial, basándose en un estudio de proyecto factible con apoyo en investigación descriptiva, diseño de campo. Entre las conclusiones, las autoras indican la necesidad de aplicar la propuesta del diseño de un modelo de gestión organizacional de

Responsabilidad Social Empresarial, ya que ello contribuye con el crecimiento personal, el aumento del sentido de pertenencia de los empleados y un mejor clima laboral; por otro lado recomiendan la implementación del mismo, a fin de obtener beneficios económicos y darle cumplimiento a lo establecido en las distintas leyes venezolanas, evitando sanciones y multas.

Esta investigación aporta al presente estudio información relevante sobre el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa y al puesto de trabajo, así como también su vinculación con el marco legal, y sus contribuciones en el mejoramiento continuo de los procesos, a través de herramientas que midan la satisfacción de necesidades empresariales, específicamente en el departamento de atención al cliente.

Así mismo, González, López y Ortiz (2006), en su trabajo de grado titulado "Influencia de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la cultura organizacional: Caso Banco Mercantil S.A.C.A., C.A., agencia El Recreo, Estado Carabobo", para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

El objetivo general de esta investigación es analizar la influencia de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la cultura organizacional de la empresa.

Las autoras, concluyen que el aporte más valioso estuvo centrado en brindar información objetiva, sobre la forma en que la cultura organizacional de las instituciones se ve influenciada por la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, lo que se convierte en el bienestar de los trabajadores, clientes, comunidad en general y lo más importante, la aceptación por parte de la sociedad como consecuencia del compromiso y la acción de mejora continua, respetando la dignidad de todos quienes operan en su entorno, por

lo que recomiendan a la mencionada entidad mantener su nivel de empresa socialmente responsable, con la finalidad de conservar la preferencia de los usuarios.

Esta investigación aporta conocimientos sobre un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial eficiente y estratégicamente elaborado, que beneficia el desarrollo de la organización objeto de estudio y su capital humano.

Rodríguez y Uzcátegui (2005). La Responsabilidad Social Empresarial. Caso: doce empresas de la región central de Venezuela. Fortaleza, debilidades y tendencias en su aplicación. Trabajo de ascenso presentado para optar a la categoría de profesor universitario. Universidad De Carabobo. Valencia, Venezuela.

Esta investigación tiene como objetivo evaluar programas y acciones que involucren la Responsabilidad Social Empresarial desarrollada en empresas manufactureras y de servicios de la región central de Venezuela, estableciendo como conclusión que las organizaciones tienen una inclinación orientada hacia las áreas de marketing responsable y protección ambiental, es decir tiene una alta preocupación por sus clientes y la satisfacción de los mismos.

La contribución de esta investigación demostró cuales de los cinco aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que se utilizan mas dentro de las empresas Venezolanas evidenciando una clara inclinación en las áreas de marketing responsable y protección ambiental, aspecto por el cual las investigadoras la relacionan con una de las causas de la conflictividad laboral, en virtud de que las empresas venezolanas tomas mas la Responsabilidad Social externa, o lo que ellos consideran visibles de la organización, olvidándose del aspecto interno: presumen que la falta de

compromiso de los trabajadores es debido a que primero se toma en cuenta aspectos externos de la organización como proveedores o clientes pero no a los propios trabajadores; motivo por el cual los mismo exigen las reivindicaciones sociales por cualquier medio y consideran que las organizaciones tienen una deuda no solo con ellos si no con las sociedades, siendo un criterio compartido con el estado Venezolano.

Esta investigación aporta aspectos que resaltan la carencia de atención de Programas de Responsabilidad Social Empresarial para quien produce el desarrollo económico de toda la empresa, como lo es el capital humano, se considera beneficioso el resaltar la importancia de implementar PRS interno ya que el mismo permite mejorar la calidad de vida del individuo y generar un ambiente laboral idóneo para el desarrollo de las labores.

Bases Teóricas

Responsabilidad Social Empresarial

López (2010), señala que la Responsabilidad Social empresarial no debe ser vista únicamente desde la perspectiva del marco legal, sino también debe tratarse como una dimensión ética, social y empresarial que a través de un estratégico sistema de gestión en el cual se involucran los actores de su entorno, renueve la imagen empresarial, apuntando al logro de su misión y visión beneficiando a su público interno y externo.

Es por ello que la Responsabilidad Social Empresarial debe ser evaluada por distintos autores que conlleven a optimizar un criterio único sobre la

conceptualización referente a la RSE, desde su origen ha sido una serie de opiniones e investigaciones fiables que generan distintos concepto referente a lo que en realidad es RSE.

La Comisión Europea (2001), define Responsabilidad Social Empresarial como: La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en su relación con sus interlocutores.

Para Pelekais (2007), la Responsabilidad Social tiene su fundamento en el interior de la organización, la cual asume los valores y principios que la regulan dentro de su plataforma filosófica, y es a través de la internalización de estos que se exterioriza hacia el entorno en el cual se encuentra asentada.

Según Gallo (2000), sostiene que la Responsabilidad Social de una empresa es de dos tipos interna y externa. La principal Responsabilidad Social de una empresa de negocio es la de cumplir con los fines que le son propios: poner a disposición de la comunidad los productos objeto de su actividad, crear riqueza, promover el desarrollo humano de las personas que en ella trabajan y garantizar su continuidad como empresa.

Carneiro (2004), destaca, que la Responsabilidad Social se puede delimitar en base a dos perspectivas que abarcan: la interna (asociados y/o trabajadores) y la externa (comunidad, proveedores y cliente).

Carroll (1991), explica que es posible distinguir al menos cuatro tipos de acciones de Responsabilidad Social que gestionan las empresas:

- Responsabilidades económicas.- se busca ser rentable para los accionistas, entregar buenos trabajos, a los empleados, y producir productos de calidad para los clientes.
- Responsabilidades legales.- se busca cumplir las leyes y reglas del juego preestablecidas.
- Responsabilidades éticas.- se debe conducir la moral de la empresa realizando lo que es correcto y justo, evitando generar daños a terceros.
- Responsabilidad filantrópica.- se deben hacer contribuciones voluntarias a la sociedad, dándole tiempo y dinero como una buena obra.

Según Friedman (1962) sostiene que la responsabilidad moral de la empresa se limita a usar sus recursos con el fin de dedicarse a actividades que incrementan su superávit. Según este punto de vista, las empresas tienen responsabilidad hacia sus inversionistas y solo cuando produzcan rentabilidad estarán cumpliendo con su responsabilidad social.

El Modelo Liberal de Friedman (1980) aborda directamente la cuestión de la Responsabilidad Social de la siguiente forma: en un sistema de libre empresa y de propiedad privada, un directivo es un empleado de los propietarios de la empresa y como tal tiene responsabilidades directas hacia los que le dan trabajo.

Con relación a la Responsabilidad Social de la Empresa, Friedman (1980) establece que la misma tiene como fin aumentar sus beneficios mediante la integración de la actividad estratégica de la empresa.

La Responsabilidad Social según Davis (1960), quien hace referencia a las decisiones y acciones tomadas por razones que, al menos parcialmente, se encuentra más allá de los intereses económicos y técnicos de la empresa.

Así mismo, la Responsabilidad Social es la teoría ética o ideológica que una entidad ya sea un gobierno, corporación, organización o individuo tiene una responsabilidad hacia la sociedad, esta acción puede ser realizada en diferentes ámbitos: deporte, comunidad, medio ambiente, salud, entre otros, permitiendo conocer y mantener contacto directo con nuevas oportunidades generando acciones en pro del bienestar común y social siendo un trabajo de todos.

Teorías que Sustentan y se Relacionan con la RSE

Teoría de los Stakeholders – “Interesados”

La teoría se basa principalmente en el principio ético articulado por Kant (citado en Mayorga, 2001) “Todos los seres humanos se deben tratar como personas”. Los interesados son los suministradores, clientes, empleados, accionistas y la comunidad local. “Cada uno de estos grupos de stakeholders tiene derecho a no ser tratados como los medios para obtener un fin” (Donaldson, 1989, citado en Mayorga, 2001).

Los empleados tienen sus trabajos en juego, los proveedores tienen su propio negocio en juego, los accionistas son los propietarios de las mismas entidades, y la comunidad se preocupa por el ambiente donde habita, por tal

razón todos ellos se encuentran interesados en el desarrollo de ese ambiente porque afecta a su evolución particular.

Dentro del entorno empresarial Freeman (1984) identifica dos grupos de individuos, los que se ven impactados y los que se ven afectados por la organización. Éstos se pueden dividir en primarios, los que poseen derechos previamente establecidos como accionistas, empleados y consumidores, y en secundarios, los cuales tienen derechos sobre los recursos establecidos por la ley, basados en lealtad a la comunidad, las formas de comunicación y las obligaciones éticas.

Carroll (1989) también identifica el hecho de que hay un conjunto de grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir.

Según Donaldson (1999), el principio de esta teoría es que “la corporación se debe manejar para el beneficio de sus interesados, que los derechos de estos grupos deben estar asegurados y además los grupos deben participar en las decisiones que afectan substancialmente su bienestar”. El segundo principio es que “La gerencia es un lazo fiduciario a los interesados”. La gerencia debe actuar como agente asegurador de la supervivencia de la firma pero al mismo tiempo de los intereses de todos los stakeholders.

Con relación a estos principios, el primero, el cual está basado en la cooperación, debiendo ésta estar fundamentada en el desarrollo del beneficio de los involucrados, en donde los grupos deben participar en las decisiones que afectan su bienestar. El segundo principio establece que se debe actuar en pro de los objetivos de la organización para asegurar que el negocio se mantenga a largo plazo. La empresa para establecerse debe mantener estos dos principios, los cuales deben ser iguales para todos.

La empresa debe considerar estos agentes que afectan o no en la sociedad en general, en este sentido la Responsabilidad Social Empresarial debe centrarse en el desarrollo de una actividad empresarial; como negocio es inseparable de la seguridad, salud, y de la evolución de los empleados en la prestación de un servicio a los clientes y el trato eficaz a los proveedores y desarrollo de la comunidad donde se desenvuelven.

Al establecer la Responsabilidad Social, se pone la puesta en marcha de una estrategia organizacional, donde se incluye la visión, valores, y la razón de ser de la empresa, en los cuales se necesita un análisis de las cuestiones sociales.

Parafraseando ideas de Mayorga (2001), la Responsabilidad Social Empresarial debe estar vinculada a fines aceptados por la normativa internacional, dando respuesta a los alcances, dados los procedimientos y demandas de la sociedad en general. Así mismo la Responsabilidad Social debe incluir el respeto en los países en donde la empresa desempeña sus funciones dadas sus leyes, valores, objetivos, así como el respeto a la comunidad, la protección al medio ambiente y organizaciones, de tal manera que colabore al desarrollo sostenible, aplicándose de manera independiente de su naturaleza abarcando todas las áreas de la empresa.

Este modelo presenta una serie de críticas o debilidades especialmente desde el punto de vista moral o ético, desde el cual se puede diferenciar entre las exigencias legítimas y las que no son, generando un problema práctico en el entorno de responder a las interrogantes, dado el poco conocimiento del carácter ético del individuo o institución, a pesar de ellos los stakeholders buscan tratar las consecuencias que se generan o se pueden generar del ejercicio de la Responsabilidad Social (Donaldson, 1999).

Esta teoría es de vital relevancia para el desarrollo de la Responsabilidad Social, según Carroll (1999) el modelo de los stakeholders es el camino para construir la mediación entre el poder y la responsabilidad, ya que el poder no puede aislarse de la responsabilidad y esta relación poder-responsabilidad es el fundamento para apelar a la Responsabilidad Social Empresarial.

Teoría de Milton Friedman

Friedman (1980), sostiene que la responsabilidad moral de la empresa se limita a “usar sus recursos con el fin de dedicarse a actividades que incrementan su superavit”. Según este punto de vista, las empresas tienen responsabilidad hacia sus inversionistas y sólo cuando produzcan rentablemente estarán cumpliendo con su Responsabilidad Social. Este concepto es estrictamente utilitario, además se basa en una perspectiva liberal de la sociedad: cuando cada actor desempeña su rol precisamente definido, le sirve a la sociedad también. A su vez Friedman (1980) se refiere únicamente al individuo que actúa en el mercado y a la empresa como tal, entonces según Vallejo (1999), lo que le interesa en primer momento a Friedman es rechazar cualquier justificación del monopolio, ya que limita las posibilidades de intercambio voluntario. Con base a lo anterior, sólo podría tener algún sentido hablar de Responsabilidad Social de la empresa en el caso del monopolio y causa la cuestión de que la RSE es la existencia de este poder que no se corresponde con la lógica de mercado, es decir del mismo monopolio. Friedman (1980), también afirma que la RS de los dirigentes laborales es servir a los intereses generales, la empresa no es responsable de resolver problemas sociales. La empresa es un instrumento accionista de su propietario y quien quiera hacer donaciones las hará de forma individual, crítica Vallejo (1999), a la Teoría de Friedman.

El modelo liberal de Friedman (1980), aborda directamente el tema de la Responsabilidad Social de la siguiente forma: “en un sistema de libre empresa y de propiedad privada, un directivo es un empleado de los propietarios de la empresa y como tal tiene responsabilidades directas hacia los que le dan trabajo. Esta responsabilidad es conducir el negocio de acuerdo a sus deseos, que generalmente serán hacer tanto dinero como sea posible, aunque de acuerdo con las reglas básicas de la sociedad, encarnadas en la ley y en las costumbres éticas”

En este sentido se busca establecer un sistema de mando donde algunas personas dan ordenes y otras obedecen, en la búsqueda de generar que la empresa aumente los beneficios en una competencia abierta, donde el papel de mercado es fundamental y donde las fuerzas que se generan dentro de el, no pueden defenderse por el hombre, pero el progreso depende del propio desarrollo del hombre.

Con relación a la Responsabilidad Social de la empresa, Friedman (1980), establece que la misma tiene como fin aumentar sus beneficios mediante la integración de la actividad estratégica de la empresa. La creciente incorporación de planteamientos éticos en el entorno empresarial mediante el enlace social – ambiental, genera una dimensión ética de planes y proyecto antes de actuar, la incorporación de estos aspectos pueden ser la respuesta a proyectar una imagen de la empresa con relación a la comunidad, tras un desequilibrio generado por las actividades del mercado. En tal punto, Vallejo (1999), comenta que la reputación es el resultado del comportamiento cooperativo, por lo que es necesario la obligación como ente económico de la interrelación de la sociedad a partir de los diferentes grupos, en donde la organización mediante acciones que protejan y mejoren el bienestar de la sociedad trata de alcanzar sus propios objetivos incorporando esas acciones

en su proceso de planificación, además de presentar informes sobre el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial y medir los costos de los programas sociales y su retorno, desarrollando una mejor calidad de vida y contribuyendo a solucionar los problemas de la sociedad.

El argumento más sólido para fundamentar lo anterior es que, introducir medidas para mejorar la gestión social y ambiental de la empresa no es solamente éticamente correcto sino que también es un negocio, ya que los Inversores Socialmente Responsables dicen que invierten en empresas que toman su Responsabilidad Social y afirman que las que tienen un buen desempeño de RSE también son más rentables, Klausen (2000). Aún cuando pocas personas lean los informes de RSE, producirlos vale la pena, porque en “el proceso interno de elaboración aumenta la moral y la conciencia de los empleados de la organización” CSR EUROPA (2002).

Aristóteles afirmaba que las empresas deben ser consideradas como una especie de comunidad social y no como elementos independientes en la máquina social que funciona según un misterio mágico, es decir el mercado, Maryoga (2001). Los aristotelianos consideran que las empresas son instituciones humanas criadas para servir al humano. Entonces, hay que exigir más de las empresas, no que solo funcionen como una manera de hacer dinero.

En consecuencia el minimalismo de Friedman está mal visto por los luchadores sociales, porque no logra ver las empresas como instituciones humanas, con una responsabilidad de proveer empleos y de oportunidades a las personas de vivir una vida integra y porque no logra ver las empresas

como partes integradas de la sociedad, con una responsabilidad de surtir enriquecimiento para la comunidad en general. Vallejo, (1999).

En definitiva, piensa Friedman, la doctrina de la Responsabilidad Social de la empresa “supone la aceptación de la perspectiva socialista según la cual son los mecanismos políticos y no de mercado, la manera más adecuada de asignar recursos escasos usos alternativos...” La dificultad de ejercer la Responsabilidad Social ilustra la gran virtud de la empresa privada y competitiva, que fuerza a la gente a ser responsable de sus propias acciones y le dificulta explotar a los demás con propósitos egoístas o no. Y por esto mismo, Friedman acaba reafirmando: “la doctrina de la RSE es una doctrina fundamentalmente subversiva y que la única responsabilidad es aumentar los beneficios en una competición abierta, sin engaño ni fraude”, Lozano (1999).

Los negocios no son una actividad automática, no actúan en aislamiento total, no están desconectadas de los otros ámbitos de la vida. Por esta razón las empresas debe ser vistas como una organización que se desenvuelve en un ambiente que la afecta, que se puede plantear un programa en común que beneficie a ambos miembros del sistema y que no se trate a cada uno como individuos aislados como plantea Friedman.

Teoría General de Sistemas

Bertalanffy (1976), señala que esta teoría ayuda a comprender el contexto en el que opera la dirección de relaciones externas de la empresa y sus implicaciones en los comportamientos de Responsabilidad Social. A diferencia del enfoque de sistema cerrado, la teoría de sistemas asume que

la organización es un sistema abierto, donde los subsistemas de la organización se condicionan los unos a los otros, y afectan y son afectados por los sistemas del entorno.

La teoría general de los sistemas no busca solucionar problemas, ni proponer soluciones prácticas, pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación en la realidad empírica. Afirma que los sistemas, no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados, su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente.

Las premisas básicas de la teoría son que los sistemas existen dentro de los sistemas, que estos son abiertos y que sus funciones dependerán de sus estructuras. Cuando este enfoque se aplica a la administración la empresa se ve como una estructura que se reproduce y se visualiza a través de un sistema de toma de decisiones, tanto individual como colectivamente, de todos los actores (subsistemas) que afectan o se ven afectados por la organización.

Los sistemas abiertos intercambian energía con el ambiente a través de entradas y salidas, evitando de esta forma la entropía por medio de la evolución constante, cuestión que hacen las empresas para lograr mantenerse bien posicionada dentro del mercado.

Las exigencias del mundo actual por la globalización requieren que las empresas se adapten a esos cambios vanguardista que demandan los clientes y el entorno, una de esas exigencias es actuar responsablemente con la sociedad. Ésta teoría ayuda a entender como los individuos que conforman la organización y las comunidades aledañas se ven afectados

unos por otros (sistemas dentro de sistemas) y además colabora en el análisis de acerca de qué manera se encuentran interrelaciones esos grupos a través de intereses en común.

Origen y Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

Si se analiza el origen y la evolución de lo que hoy se conoce comúnmente como Responsabilidad Social Empresarial, se identificaría que ha tenido un desarrollo considerable en muy poco tiempo.

El origen y evolución según muchos autores inician en los años 50 como respuesta a las muchas deficiencias sociales luego de la segunda guerra mundial.

Phinder (2010), indica que para situarnos de manera cronológica, es importante resaltar que la Responsabilidad Social Corporativa es un acto voluntario en cuanto a sus manifestaciones; ya que desde sus orígenes se puede entender como un acto innato del ser humano como es ayudar sin esperar algo a cambio, generalmente motivado por una creencia religiosa desde épocas remotas de la civilización y entendiendo este acto como altruismo, pasando por el mecenazgo, en donde generalmente la clase aristocrática o realeza promovió y fondeó económicamente actividades artísticas y culturales muy diversas, sobretodo en la época renacentista y más adelante en la época pos-industrial a través de modelos cooperativistas para comenzar a equilibrar las consecuencias sociales de la introducción del capitalismo desmedido, junto con aportaciones o donativos económicos o en especie, acto que en el siglo XX se denominó Filantropía.

Mercuri (2011), señala, que la fase que da inicio a la RSE, es cuando la empresa participa de manera voluntaria con la comunidad, y la misma comienza aceptarla, originando así una interacción social entre organización y comunidad creciendo el vínculo que los une, y la empresa comienza a participar a realizar actividades de índole social.

Según Fontanela (2007), indica que el concepto de responsabilidad social surge en Estados Unidos a raíz de los conflictos bélicos, entre ellos, el de Vietnam y el Apartheid, a finales de los años cincuenta. Despierta el interés en los ciudadanos que empiezan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de regímenes político, o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables.

En cuanto a los antecedentes de la responsabilidad social empresarial, estos remontan el siglo XIX en el marco del cooperativismo y en el asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales, autoayuda apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de economía social, que por definición son empresas socialmente responsables.

Phinder (2010), señala que es importante resaltar la Responsabilidad Social Empresarial como un acto voluntario, ya que desde sus orígenes se puede entender como un acto innato del ser humano como es ayudar sin esperar algo a cambio, generalmente motivado por una creencia religiosa desde épocas remotas de la civilización y entendiendo este acto como altruismo, que en su momento la clase aristocrática promovió y fondeó económicamente actividades artísticas y culturales muy diversas, sobretodo en la época renacentista y más adelante en la época pos-industrial a través

de modelos cooperativistas para comenzar a equilibrar las consecuencias sociales de la introducción del capitalismo, junto con las contribuciones económicas o en especie, acto que en el siglo XX se denominó Filantropía.

Por otra parte Paz (2011), considera que la organización moderna debe de satisfacer la necesidad de bienes de consumo como el empleo en una sociedad organizada en torno al trabajo cuyo resultado a demás de basarse en bienes tangibles, debe contener bienes intangibles, tales como la armonía y la cooperación, en la mejora del entorno natural y humana.

Desde sus inicios en el siglo XIX, hasta la presente década la responsabilidad social empresarial ha evolucionado y ampliando criterios, normas y leyes que determinen a la organización el cumplimiento de su gestión como agentes de cambio y desarrollo social.

Niveles de la Responsabilidad Social Empresarial

Mercuri (2011), señala que pueden distinguirse diferentes niveles de Responsabilidad Social Empresarial por la parte de la empresa.

- Responsabilidades Básicas: aquellas que dimanen la mera existencia de la empresa dentro de la sociedad, por lo que la empresa debe exigir el cumplimiento de esas normas por parte de la sociedad.
- Responsabilidades Organizacionales: son aquellas que se originan por las relaciones de la empresa que se ven afectadas por el funcionamiento de sus actividades.

- Responsabilidades Sociales: es cuando las empresas se relacionan con las fuerzas sociales, buscando mantener el desarrollo del entorno por parte de la empresa.

Estas responsabilidades, abarcan los principales niveles de la Responsabilidad Social Empresarial, donde primordialmente la empresa, exige el cumplimiento de las normas a la sociedad donde se encuentre, pasando por las responsabilidades organizacionales, las cuales son aquellas que se ven afectadas por el proceso productivo o funcionamiento de la organización y por último las sociales.

Pacto Mundial

Fernández (2005), señala que el Pacto Mundial fue una propuesta hecha por primera vez en enero de 1999 por el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, en su alocución ante el Foro Económico Mundial. Surgió así una iniciativa internacional con la pretensión de reunir a empresas, organismos de las Naciones Unidas, trabajadores y representantes de la sociedad civil para que, actuando colectivamente, se promoviera el civismo empresarial y así se contribuyera al desarrollo de una economía mundial más sostenible e integradora. Desde su lanzamiento en el años 2000, ciento de compañías y organizaciones se han adherido al Pacto Mundial, estando representado todos los sectores de la actividad y continentes.

El Pacto Mundial constituye una iniciativa voluntaria de ciudadanía corporativa y como tal no se trata de un instrumento regulador, es decir, no condiciona de forma obligatoria el comportamiento de las empresas. Por otro lado, tampoco sustituye las estructuras normativas u otros códigos que

podrían existir, sino que la defienden su complementariedad como elemento fortalecedor para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial.

Así mismo Fernández (2005), señala que existen nueve principios dentro del Pacto Mundial, estos principios se agrupan en tres categorías:

- Derechos Humanos

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

Principio 2. Deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

- Trabajo

Principio 3. Se pide a las empresas que apoyen la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Que promuevan la eliminación de todas las formas de trabajo y obligatorio.

Principio 5. Que promuevan la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6. Que promuevan la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

- Medio Ambiente

Principio 7. Las empresas deben apoyar un criterio de prevención frente a los retos medioambientales.

Principio 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnología respetuosa con el medio ambiente.

El pacto mundial con sus nueve principios buscan contrarrestar los problemas que atañe al mundo, de esta manera la postura preventiva se enfoca en el medio ambiente a través de las organizaciones para minimizar los daños que puedan llegar hacer irreparables, a su vez el principio numero 8 da inicio al tema de responsabilidad medioambiental de las organizaciones.

Dimensiones de La Responsabilidad Social Empresarial

La empresa debe tratar de relacionar los objetivos económicos, sociales y medioambientales, conciliando positivamente, los fines que persiguen con la sociedad, Libro Verde de la Unión Europea (2001).

Mercuri (2011), citando al Libro Verde (2001) plantea las siguientes dimensiones:

- Dimensión Interna: Referida a las practicas responsables de las empresas que afectan a los trabajadores, donde se consideran cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción.
- Dimensión Externa: la Responsabilidad Social Empresarial está relacionada con el entorno local, con los socios comerciales, proveedores y consumidores, con los derechos humanos (sobre todo en lo que respecta a las actividades internacionales y las cadenas de

suministro mundiales, lucha contra la corrupción, códigos de conducta) y con los problemas ecológicos mundiales.

Para Vidal (2003), existen indicadores que permiten evaluar las prácticas de responsabilidad social de una empresa, las cuales están relacionadas al ámbito social y medio ambiental.

El recurso humano posee indicadores de gestión vinculados a la formación permanente, la mejora de la información en el interior de la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio entre otros.

Dentro de estos indicadores tenemos aquellos que permiten evaluar la responsabilidad social, en momentos de crisis y adopción al cambio a todo el personal de la organización.

Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

Corrales (2011), señala que la Responsabilidad Social Empresarial es una necesidad derivada del cambio de valores en la ciudadanía, que ha generado nuevas dinámicas empresariales y nuevos roles. Por un lado, un papel más activista en los consumidores, que exigen mucho más que calidad en los productos que consumen. Por otro lado, las grandes empresas exigen a sus proveedores contar con un mínimo de información social y medioambiental e incrementan los controles sobre estas últimas para asegurarse que cumplan con los principios de Responsabilidad Social Empresarial.

Así mismo los cambios descritos inciden en la consolidación y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, de ahí que, para la Unión Europea, la RSE sea un factor clave para lograr un tejido empresarial sólido y con

capacidad de desarrollo. La implantación de medidas en materia de Responsabilidad Social tiene un impacto positivo en los cinco factores que son fuente de ventaja competitiva en las empresas: estructura de costes, recursos humanos, clientes, innovación, gestión del riesgo y la reputación y resultados financieros. Por tanto ser socialmente responsable genera beneficios.

En este mismo orden de ideas Mercuri (2011), citando a López (2010) señala algunos de los beneficios externos e internos para la empresa, cuando aplica Responsabilidad Social Empresarial:

- Posicionamiento y diferenciación de la marca.
- Aumento de la notoriedad.
- Atracción de nuevos clientes.
- Incremento de la imagen de marca.
- Mejora de la imagen corporativa.
- Mejoras en la relación con el entorno que se desenvuelven, a través de nuevas estrategias de comunicación, atracción de los medios de comunicación, entre otros.
- Aumento de la influencia de la organización en la sociedad.
- Mejora en cuanto a las relaciones sindicales y de administración pública.
- Puede lograr descuentos en campañas publicitarias.
- Apoyo de la sociedad en el lanzamiento de nuevos productos.

En cuanto a los beneficios a nivel interno los autores antes mencionado señalan los siguientes:

- La organización alcanza la fidelidad y el compromiso de sus trabajadores.
- Incremento del clima laboral, redundando en la mejora de la productividad y de la calidad.
- Mejora en la comunicación interna.
- Fomento y difusión de la cultura corporativa.
- Realización de ensayos para desarrollar innovadoras estrategias comerciales.
- Obtiene desgravaciones o reducciones en impuestos fiscales.
- Proporciona valor añadido a los socios y/o accionistas.
- Mejora la capacidad interna de la organización, para adaptarse a los cambios.
- Disminuye considerablemente los conflictos laborales.
- Favorece el desarrollo profesional de los miembros de la organización.
- Reduce el índice de rotación del personal.
- Proporciona la conciliación entre la vida personal y laboral.
- Promueve la creación de talento colectivo, por tanto permite llevar a término una política innovadora.
- Permite la correcta gestión de los recursos.

Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela

Mercuri (2011), citando a Méndez (2006) señala que la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela se remonta en el siglo XX, esto sucede cuando Venezuela se convierte en un país exportador de petróleo, y las transnacionales petroleras y las empresas nacionales de electricidad, realizaron conjuntos habitacionales en los campos petroleros donde incluían

servicios educativos, servicios de salud, todos estos beneficios eran aportados por las empresas, sin estar regulado por alguna ley.

Marcano (2007), señala las principales iniciativas de la Responsabilidad Social en Venezuela:

- 1920 Cemento La Vega, realiza un dispensario y un centro cultural.
- 1932 Fundación Biggot, construye una urbanización para sus trabajadores.
- 1965 Dividendo a la comunidad, creada para canalizar el esfuerzo colectivo de la iniciativa privada hacia el desarrollo de acciones que mejoren la calidad de vida de comunidades de escasos recursos a través de proyectos específicos y en alianza con comunidades.
- 1977 Fundación Polar, dirigida al fortalecimiento de los procesos del conocimiento garantizando los niveles de formación en el campo educativo.

Indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial

Corrales (2009), plantea que la Responsabilidad Social debe empezar en casa; es decir por las personas que la forman y debe basar su existencia en la satisfacción de necesidades o deseos de ellos.

La autora antes mencionada expresa que ser responsable laboral y socialmente va mas allá del cumplimiento de la legalidad vigente, es tener una visión humanista de lo que afecta a las personas.

Una relación “ganar-ganar” hace que el equipo humano disfrute de unas condiciones de trabajo más satisfactorias, más flexibles en el sentido de adaptadas a sus circunstancias personales, tendrán una sensación de pertenencia y alineación con la empresa, serán más libres y por tanto más creativas. Todo esto se traduce en beneficios económicos y sociales para la empresa, mayor rendimiento y productividad, mayor creatividad, mayor exploración y aprovechamiento de oportunidades, menor ausentismo, rotación, conflictividad laboral, mejor imagen pública de la empresa, aumento del valor de la marca, distinción de la competencia.

La misma autora indica que se debe hacer una revisión de las estrategias llevadas a cabo en la organización y analizar el comportamiento de la misma, mediante las siguientes áreas de actuación de la Responsabilidad Social Interna:

- Formación y Desarrollo.
- Salud y seguridad laboral.
- Comunicación interna.
- Igualdad de oportunidades y trato.
- Conciliación de la vida personal y laboral.
- Protección derechos humanos.
- Acción Social.

De estas siete áreas presentadas en este artículo por Corrales (2009) fueron reducidas en cinco, las cuales se utilizaron como indicadores para el presente estudio y como base esencial para el diseño conceptual de los

instrumentos de recolección de datos que se presentarán más adelante. A continuación se definen cada uno de ellos.

1. **Formación y Desarrollo:** La formación es un aprendizaje innovador y de mantenimiento, organizado y sistematizado a través de experiencias planificadas, para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas que son parte de la organización permitiéndoles ir más allá de los conocimientos que poseen. Lo más importante es saber detectar, desarrollar y retener el talento de cada una de las personas y hacer que sus funciones en la empresa estén lo más alineadas posibles con sus puntos fuertes.
2. **Salud y seguridad laboral:** Son todas aquellas condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones que los rodean. Evaluando los riesgos de cada puesto de trabajo y estableciendo medidas para eliminarlos o reducirlos al máximo.
3. **Comunicación interna:** Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. Por ello, transmitir mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro de la empresa, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos de la empresa son algunos de sus objetivos principales
4. **Igualdad de oportunidades y trato:** Es un principio general cuyos dos aspectos esenciales son la prohibición de la discriminación por razón de la nacionalidad y la igualdad entre mujeres y hombres. Dichos principios

deben aplicarse en todos los sectores, principalmente en la vida económica, social, cultural y familiar.

5. Conciliación de la vida personal y laboral: Es un conjunto de acciones sociales, institucionales y empresariales cuyo objetivo es el desarrollo de una sociedad más igualitaria y justa. Es un modo de organizar el entorno laboral que facilita a hombres y mujeres la realización del trabajo y de sus responsabilidades personales y familiares. Conciliar no supone trabajar menos, sino de forma distinta.
6. Protección derechos humanos: Especialmente sensible en la contratación de proveedores en países sospechosos de utilizar mano de obra infantil o esclava, o utilizar determinados colectivos de trabajadores/as que por sus precarias condiciones de vida acepta trabajos en condiciones inhumanas o salarios por debajo de los límites legales.
7. Acción Social: Dedicar parte de los recursos de la empresa, económicos o humanos a la ejecución de proyectos que favorezcan o ayuden a personas desfavorecidas en ámbitos como la educación, la salud, el empleo, la asistencia social: construcción de centros médicos, escuelas, reparto de alimentos o medicamentos.

Con los indicadores antes mencionados, se tendrá una idea de las áreas que pueden servir como referencia y que permitan abordar distintos escenarios a la hora de analizar los programas de Responsabilidad Social Empresarial de una empresa dependiendo de la naturaleza del caso.

Reseña Histórica de la Organización Objeto de Estudio

La empresa objeto de estudio nació para ofrecer innovación en telecomunicaciones. Desde sus inicios fueron pioneros en tecnología al ser la primera red GSM en Venezuela y han evolucionado para llevar la mejor oferta de productos y servicios, con una sólida cobertura a nivel nacional y la mejor atención personalizada.

A lo largo de su historia se han posicionado como una empresa pionera en servicios de telecomunicaciones. Hoy ofrecen los servicios de telefonía móvil y fija, así como también servicios de Internet de última generación para los segmentos prepago o postpago con soluciones adaptadas a las necesidades de usuarios naturales, PYME y corporativos.

Así mismo la empresa cuenta con una misión, visión y valores que constituyen la base fundamental del crecimiento y evolución de los trabajadores.

La misión, es ofrecer servicios de telecomunicaciones que excedan las expectativas de nuestros clientes y accionistas, distinguiéndonos por una vocación de servicio, innovación, calidad y compromiso social.

La visión, es ser la empresa modelo de telecomunicaciones venezolana en términos de calidad, innovación y rentabilidad, manteniendo una relación cálida y humana entre nosotros y con nuestros clientes.

Los valores de la empresa objeto de estudio son:

- Trabajo en equipo: Con nuestro aporte y compromiso personal, alineamos nuestros esfuerzos para hacer de nuestro trabajo un logro común, en base a la armonía, la cooperación y el respeto.
- Innovación: Generamos continuamente nuevas ideas, apoyándonos en la tecnología de punta para ofrecer los mejores productos y servicios, lo que nos hace la compañía líder en el mercado de telecomunicaciones.
- Pasión por la excelencia: Mantenemos los niveles más altos de calidad en todo lo que hacemos, en la búsqueda constante de perfección en nuestro trabajo, para satisfacer la dinámica de nuestro negocio.
- Satisfacción al Cliente: Satisfacemos a nuestros clientes a través de una comunicación abierta y franca, construyendo relaciones cercanas y duraderas, atendiendo sus necesidades de forma eficiente.
- Integridad: La honestidad y la ética son nuestros pilares fundamentales y puente de conexión con nuestros compañeros de trabajo con nuestros compañeros de trabajo, con nuestros clientes y con el mundo.
- Compromiso Social: Desarrollamos iniciativas que contribuyen al desarrollo social y a mejorar la calidad de vida de nuestras audiencias, para dejar una huella en cada uno de los venezolanos.

Fuente: Pagina Web de la empresa objeto de estudio.

La empresa cuenta con una serie de programas de Responsabilidad Social Empresarial de los cuales haremos una breve descripción:

- Programa de conexión social: Contribuye a incrementar la eficiencia de las organizaciones de desarrollo social a través de la incorporación de las telecomunicaciones.
- Telemedicina para Venezuela: Brinda conectividad a centros ambulatorios del Edo. Nueva Esparta, logrando una red de intercambio de información médica entre profesionales de la salud.
- Fondo de Inversión Social: A través de sus distribuidores garantizan una mejor educación y salud a miles de niños y jóvenes en el país.
- Emprendedor Social del Año: Reconocen el trabajo de aquellos quienes apuestan por iniciativas con impacto social.
- Desarrollos Tecnológicos: La tecnología permite hacer el trabajo de las organizaciones pues permite mejorar sus procesos de gestión.
- Fe y Alegría: Comprometidos en asegurar el futuro para los niños y jóvenes, han asumido una alianza con la red de Fe y Alegría para potenciar sus capacidades a lo largo y ancho del país a través de la implementación de servicios de conectividad destinados a fortalecer los procesos de enseñanzas.
- De Todo Corazón: Las cardiopatías congénitas afectan alrededor de 4.000 niños que nacen cada año en Venezuela. La fundación De Todo Corazón ofrece una esperanza de vida a niños y niñas con esta condición.
- Kilos y Kilos de caras Felices: Brinda la oportunidad a todos los empleados de la organización de contribuir de manera voluntaria con la entrega de al menos un kilo o artículo de alimento no perecedero.

Con estos Programas de Responsabilidad Social Empresarial la empresa objeto de estudio busca lograr mantener una posición permanente dentro del contexto de Responsabilidad Social, y de alguna manera contribuir de

manera directa o indirecta en el crecimiento y desarrollo de los programas existentes en la empresa.

Bases Legales

En la presente investigación, se hace necesaria la revisión legal que han abordados los legisladores, lo que conlleva a ampliar los conocimientos, facilitando una mayor comprensión del marco legal en el que se desenvuelve el presente trabajo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

En la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela, vigente desde el año 1999, Podemos encontrar artículos que hacen referencia a la Responsabilidad Social Empresarial.

El artículo 21. Define que todas las personas son iguales ante la ley, y en consecuencia:

No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

El artículo 46. Nos indica que toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral, en consecuencia protege a los individuos contra acciones de cualquier índole que ponga en riesgo su integridad física, psíquica y moral.

En el mismo orden de ideas no podrá ser sometido a tratamiento exámenes o experimentos ningún individuo sin previo consentimiento, al igual que se ejercerá sanciones al funcionario público que incurra en maltratos.

El artículo 81. Establece que toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. Trabajando en conjunto estado, familia y la sociedad en general velaran porque se les dé un trato de respeto, oportunidades laborales que sean satisfactorias acorde a sus condiciones.

El artículo 87. Señala que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar, las personas con ayuda del estado deberán tener una ocupación que le sea productiva, así mismo el patrono o patrona garantizara a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambientes de trabajo adecuado.

El artículo 127. Indica que todas las generaciones deben velar por mantener y proteger el ambiente adecuado en beneficio de la humanidad, así mismo todos tienen el derecho de vivir en un ambiente sano y seguro, con ayuda del estado el ambiente deberá estar protegido colectivamente para disfrutar de una vida y de un ambiente seguro.

El presente artículo posee relación con la responsabilidad social empresarial hacia el medio ambiente y desarrollo sustentable. En el se establece la intervención de todos los grupos de interés, llámense estado, empresas, comunidades y personas para mantener un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado a fin de poder ser disfrutado por generaciones futuras.

El artículo 132. Cita al cumplimiento del deber, referente al sentido de pertenecía de tu nación y la sociedad, implora la ayuda social por medio del cumplimiento de la responsabilidad social.

El artículo 135. Describe que no es solo obligación del estado otorgar beneficios a la comunidad, por consiguiente refleja que los particulares también poseen obligación según su capacidad, por ende es obligación el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

Ley Orgánica Del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (LOTTT)

La Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras fue promulgada en el años 2012 y mediante sus artículos se hace referencia a la Responsabilidad Social Empresarial, entre los cuales podemos destacar:

El artículo 1. Señala que esta Ley tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con

la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar.

Dicha Ley regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

El artículo 26. Hace mención que toda persona tiene el derecho al trabajo y trabajar de acuerdo a sus condiciones y capacidades, para así tener una ocupación productiva que le permita recibir una remuneración digna de acuerdo al trabajo realizado. También señala que las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber como lo establece la Ley que rige esta materia.

Esto quiere decir que todas las personas, incluyendo a las que poseen alguna discapacidad, de acuerdo a sus capacidades y aptitudes tienen el deber y el derecho de trabajar y que ese trabajo sea remunerado de acuerdo al tipo de trabajo que realice..

El artículo 43. Señala que todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado y son estos responsables de velar por la salud y seguridad de sus trabajadores.

Es importante resaltar que es responsabilidad del patrono o patrona si existiera o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores,

trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

El artículo 98. Indica que todo trabajador o trabajadora tiene derecho a recibir un salario que le permita vivir con dignidad y cubrir sus necesidades básicas, no solo para el trabajador sino también para su familia.

Ley del Seguro Social (1991)

El artículo 66. Hace referencia al porcentaje de aportes financiando de acuerdo al riesgo correspondiente de cada empresa en cuanto a las respectivas cotizaciones. Para financiar las prestaciones en dinero por invalidez o incapacidad parcial, vejez, muerte y nupcias.

El artículo 59. Indica que las cotizaciones se realizarán sobre el salario que devengue la asegurada o asegurado sobre el límite que fija el Reglamento para cotizar y recibir prestaciones en dinero.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Con la aprobación de la reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), publicada en el año 2005 se hará mención de artículos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial

El artículo 1. Plantea la seguridad a los trabajadores y trabajadoras sobre los programas de condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente adecuado que permita que los trabajadores y trabajadoras realicen

un buen desempeño y no se vea afectado tanto física como mentalmente, adicionalmente se menciona el tema de la recreación, deporte, entre otros.

El artículo 29. Señala que el Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los trabajadores y trabajadoras, tendrá que presentar planes de seguridad y salud en el trabajo a los entes encargados, proponiendo componentes de recreación y utilización del tiempo libre y turismo social teniendo en consideración las necesidades mediante las características de los trabajadores y trabajadoras.

El artículo 56. Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación

Aprobada en el año 2010 y mediante la cual se hará referencia a un artículo relacionado con la responsabilidad social empresarial.

El artículo 5. Sostiene que las actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones deben contribuir con el bienestar de la

humanidad estar, la reducción de la pobreza, el respeto a la dignidad, a los derechos humanos y la preservación del ambiente.

Ley Orgánica Sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (1993)

El artículo 101, el Estado dispondrá de manera obligatoria los programas de orientación e información, coordinados por la Comisión Nacional contra el Uso Ilícito de las Drogas, el tráfico y consumo ilícito de las sustancias, así mismo, orientará, la práctica semestral de exámenes toxicológicos, sin excepción alguna, a los funcionarios de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como a los contralores de los poderes clásicos del Estado, los institutos autónomos, empresas del Estado y de los Municipios.

Ley para Personas con Discapacidad (2007)

El artículo 1. Tiene por objeto principal regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma y permitirles el derecho como seres humanos y lograr una integración en la sociedad sin ningún tipo de inconvenientes.

El artículo 5. Especifica que la discapacidad es una condición compleja del ser humano, compuesta de factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir,

desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, que limitan el ejercicio de derechos, y el disfrute de una calidad de vida óptima, impidiendo la participación de las personas en actividades que le permitan insertarse socialmente.

El artículo 6. Indica que las personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades, de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás; esto, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud.

El artículo 28. Hace referencia a los órganos y entes de la administración pública, mixta y privada, deberán incorporar a su plantilla no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total. Los cargos que se les asignen no deben impedir su desempeño, ni presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo, y evitar tareas riesgosas.

Expresa el artículo 44, que las telecomunicaciones para personas con discapacidad o sus familiares son prioridad, proporcionando aparatos adaptados a la discapacidad del solicitante o la solicitante.

El artículo 15. Expresa que las personas naturales y jurídicas, que dan ocupación a cinco (5) o más trabajadores, están en la obligación de cotizar ante el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista el dos por ciento (2%) del total del salario normal, pagado a los trabajadores que les

presten servicios. Todos los trabajadores dependientes son contribuyentes, y quienes se desempeñen en todas aquellas formas asociativas cuya finalidad sea la prestación de servicios o asesoría profesional.

El artículo 16. Expresa que el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista verifica el cumplimiento de la cotización, a fines de otorgar la respectiva solvencia, la cual es necesaria para suscribir cualquier contrato, convenio o acuerdo con el Estado.

El artículo 18. Indica que las personas naturales o jurídicas, mantengan cursos o academias para sus trabajadores, teniendo derecho a que se les deduzca de su contribución el costo de tales cursos o academias, siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la normativa vigente.

Ley de Alimentación para los Trabajadores (2011.)

El artículo 1, tiene por objeto regular el beneficio de alimentación para proteger y mejorar el estado nutricional de los trabajadores y las trabajadoras, con el fin de fortalecer su salud, prevenir las enfermedades ocupacionales y tener una mayor productividad laboral.

El artículo 2. Señala que los empleadores y las empleadoras del sector público y privado, otorgarán a los trabajadores y las trabajadoras el beneficio de una comida balanceada durante la jornada de trabajo.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007.)

El artículo 27. Señala que 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 beneficios asistenciales, religiosos, culturales, docentes, artísticos, científicos, de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, tecnológico, deportivos o de mejoramiento de los trabajadores urbanos o rurales, bien sean, gastos directos del contribuyente o contribuciones de este hechas a favor de instituciones o asociaciones que no persigan fines de lucro y las destinen al cumplimiento de los fines señalados.

Norma SA8000

La presente norma posee como intención acreditar los desempeños éticos y socialmente responsables en la república de Brasil. El marco normativo de SA8000 (2001), extraído por Méndez (2002) define:

La Organización deberá acatar la legislación nacional y cualquier otro derecho aplicable, cumplir con las obligaciones a las que la empresa se someta voluntariamente y con lo establecido en la presente norma. Cuando tanto la legislación nacional y los otros derechos aplicables, como las obligaciones a las que la empresa se someta, como la presente Norma traten de la misma cuestión se considerará aplicable la más estricta.

Norma ISO 26000

ISO 26000 (Responsabilidad Social) es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

Propósito de la Norma ISO 26000 – RS

Se plantea el propósito o justificación de la norma, las razones para la estandarización y la información detallada sobre los asuntos conceptuales relacionados a RS.

El objetivo que se plantea es el de:

- Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS.
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su RS mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los accionistas y grupos de interés, incluyendo a los gestores, a quienes quizás recalcará su confianza y satisfacción; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RS.
- Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan variadas condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.
- Hacer también un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la

actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

De esta manera se plantean como beneficios esperados de la implementación del estándar, los siguientes:

- Facilitar el establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RS en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.
 - Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los accionistas y grupos de interés (incluyendo a los gestores).
 - Incrementar las garantías en materia de RS a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de stakeholders.
8. Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.
9. Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RS ya existentes.

Definición de términos Básicos

Altruismo: Es la tendencia de hacer el bien a los demás, aún a costa del propio provecho.

Balance Social: Una herramienta para medir el desempeño social, económico y ambiental de la empresa con un enfoque de desarrollo sustentable y humano.

Clima organizacional: Es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Confort: Es aquello que produce bienestar y comodidades. Cualquier sensación agradable o desagradable que sienta el ser humano le impide concentrarse en lo que tiene que hacer. La mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada, indiferencia frente al ambiente.

Desarrollo Sustentable: satisface las necesidades del presente sin comprometer los recursos de las generaciones futuras.

Eficacia Empresarial: Considera la cantidad de recursos utilizados, para determinar el grado de consecución de objetivos de manera correcta, implicando conocer productividad, rentabilidad, bienestar, satisfacción, cuidado del medio ambiente, calidad del producto, uso de la tecnología, ética empresarial y entorno social.

Empresa Socialmente Responsable: Aquella cuyos procesos de hacer y de ser como empresa son coherentes porque ha ido construyendo tanto afuera como en su interior relaciones sanas con sus públicos de interés. Sus actuaciones responsables generan reputación y confianza en su entorno.

Filantropía: La etimología de la palabra filantropía deriva sus raíces del griego φίλος philos (o filos), y άνθρωπος, anthropos, que se traducen respectivamente como 'amor' (o 'amante de', 'amigo de'), y 'antropos' (o 'ser humano'), por lo que filantropía significa 'amor a la humanidad'.

Holismo: Es la idea de que todas las propiedades de un sistema dado (por ejemplo, biológico, físico, químico, social, económico, político, mental, o lingüístico), no pueden ser completamente determinadas o explicadas por las partes que los componen por sí solas, o sea consideradas aisladamente y por separado.

Indicadores de Gestión: Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados que pueden ser cuantificables.

Intranet: Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología de internet para compartir dentro de una organización parte de su sistema de información y sistemas operacionales.

Inversión Social: Una nueva manera de hacer negocio que permite a la organización agregar valor a la sociedad.

Obligación: Es un deber, deuda, aquello que alguien está obligado a hacer. También puede tener un origen moral, ético o legal.

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.

Social: Para lo que nos compete, está referido a la sociedad, no como una empresa mercantil o comercial, sino; como el grupo de personas que forman una comunidad, pueblo, ciudad, país.

Telecomunicaciones: Nos estamos refiriendo a “comunicación a distancia” a un proceso que consiste en transmitir un mensaje e intercambiar información a otras personas desde un punto a otro. Es la forma de comunicarse con las grandes masas de personas ya sea por televisión, radio, internet, entre otros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se establece la metodología de la investigación en la que se soporta el estudio, además se detalla la naturaleza de la investigación, las estrategias, métodos y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo el estudio. Tal y como lo señala Arias (2006), quien explica el método científico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”, este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confundidas o descartadas por medio de investigaciones relacionadas al problema.

Naturaleza de la investigación

Según el propósito de la investigación, se puede señalar que el estudio se encuentra enmarcado como una investigación de tipo descriptivo, el cual según Tamayo y Tamayo (2003), la investigación descriptiva, “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos”, es decir que dicha investigación trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de la situación.

La presente investigación de naturaleza descriptiva se fundamenta en el objetivo principal, que consiste en analizar el programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno de una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en la Región Centro, con el fin de sugerir mejoras.

Así mismo, el estudio se apoyará en una investigación de campo que según Arias (2006), la define como aquel que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes”.

En tal sentido la recolección de información se realizara de forma directa al área de estudio donde se lleva a cabo dicha investigación, la cual estará representada por la Gerencia General y los trabajadores de una empresa telecomunicaciones ubicada en la Región Centro.

Estrategia Metodológica

Con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en esta investigación, se ha elaborado un cuadro técnico metodológico (ver cuadro 1), tomando en cuenta los dos primeros objetivos específicos de la investigación que al ser operacionalizados permitieron obtener dimensiones, indicadores e ítems, constituyendo los elementos medibles que servirán de base a la elaboración de los instrumentos de investigación. A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico.

Cuadro 1 Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar el programa de Responsabilidad Social Empresarial Interno de una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en la Región Centro-Venezuela con el fin de sugerir mejoras...

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
1.- Diagnosticar la situación actual del programa de Responsabilidad Social Empresarial para los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ubicada en la región centro	Situación actual del programa de Responsabilidad Social Empresarial	Conjunto de condiciones estratégicas, prácticas y de gestión que persigue el bienestar social empresarial.	1. Aspectos Generales 2. Formación y Desarrollo. 3. Salud y seguridad laboral	1.1 Responsabilidad Social Empresarial (1,2) 1.2 Existencia de Programas de Responsabilidad Social Empresarial (3,4) 1.3 Conocimiento de los trabajadores con los Programas de Responsabilidad Social Empresarial (5) 1.4 Participación (6) 1.5 Evaluación de Satisfacción (7) 1.6 Principios corporativos (8) 2.1 Existencia de Programa de inducción (9) 2.2 Programa de formación general y académico (10,11) 2.3 Evaluación de desempeño (12,13) 2.4 Satisfacción con proceso de adiestramiento (14) 2.5 Programa de Inversión (15) 2.6 Promociones Internas (16) 3.1 Existencia de Programa de Salud y Seguridad Laboral (17) 3.2 Información de riesgo (18) 3.3 Área de trabajo y espacios sanos (19) 3.4 Dotación de equipos e implementos de seguridad (20,21) 3.5 Prevención de riesgo (22)	Gerencia General de la organización objeto de estudio.	Técnica: La Entrevista Revisión Documental ----- Instrumento: Guía de entrevista semiestructurada

Continuación...

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
1.- Diagnosticar la situación actual del programa de Responsabilidad Social Empresarial para los trabajadores de una empresa de telecomunicación ubicada en la región centro	Situación actual del programa de Responsabilidad Social Empresarial	Conjunto de condiciones estratégicas, prácticas y de gestión que persigue el bienestar social empresarial.	4. Comunicación Interna 5. Igualdad De Oportunidades 6. Conciliación de la vida personal y laboral	4.1 Opinión de los trabajadores en la toma de decisiones (23) 4.2 Medios de comunicación externa e interna (24,25) 4.3 Manuales de procedimientos (26) 5.1 Cantidad de hombres y mujeres en la organización (27) 5.2 Personas con discapacidad (28) 5.2 Formación y desarrollo (29) 5.3 Oportunidad de promoción laboral (30) 6.1 Programa de utilización del tiempo libre recreación y turismo social (31,32,33) 6.2 Apoyo organizacional (34) 6.3 Respeto al horario (35)	Gerencia General de la organización objeto de estudio	Técnica: La Entrevista Revisión Documental ----- Instrumento: Guía de entrevista semiestructurada

Continuación...

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
2.- Determinar la opinión de los trabajadores de la empresa objeto de estudio en relación con los programas de responsabilidad social empresarial internos.	Opinión de los trabajadores.	Parecer de los trabajadores en relación a los programas de responsabilidad social empresarial	1.Aspectos Generales 2. Formación y Desarrollo. 3.Salud seguridad y laboral	1.1 Programas de Responsabilidad Social Empresarial (1,2) 1.2 Participación en Programas de Responsabilidad Social Empresarial (3) 1.3 Principios corporativos (4) 1.4 Satisfacción con los Programas de Responsabilidad Social Empresarial (5) 2.1 Programa de Inducción (6,7) 2.2 Programa de formación y desarrollo (8,9,10,11) 2.3 Evaluación de desempeño (12,13) 2.4 Programa de desarrollo (14,15) 3.1 Programa de salud y seguridad (16,17) 3.2 Sistemas y equipos para el cumplimiento de tarea (18) 3.3 Enfermedades ocupacionales (19) 3.4 Área de trabajo (20) 3.5 Atención primaria (21) 3.6 Equipos de protección personal (22,23)	Trabajadores de la región centro de empresa en estudio	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Continuación...

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
2.- Determinar la opinión de los trabajadores de la empresa objeto de estudio en relación con los programas de responsabilidad social empresarial internos.	Opinión de los trabajadores.	Actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso.	4.Comunicación interna 5. Igualdad de Oportunidades 6. Conciliación de la vida personal y laboral	4.1 Identificación (25) 4.2 Liderazgo participativo (26) 4.3 Sugerencias y mejoras de procesos (27) 4.4 Trabajo en equipo (28) 4.5 relaciones interpersonales (29,30) 4.6 Satisfacción servicio de RR.HH (31) 4.7 Canales de comunicación (32) 4.8 Notificación de irregularidades (33) 4.9 Manuales normas y procedimiento (34) 4.10 proceso de supervisión (35) 5.1 Paridad de Formación profesional (36) 5.2 Equidad de actividades (37) 5.3 Igualdad de género (38) (40) 5.4 Trabajadores con discapacidad (39) 6.1 Programa de utilización del tiempo libre recreación y turismo social (41, 42)(45) 6.2 Planes Vacacionales (43,44) 6.3 Apoyo organizacional (46)	Trabajadores de la región centro de empresa en estudio	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

Población y Muestra

Población

Según Arias (2006) la población está conformada por unidades de estudio que presentan características comunes, para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

Así mismo Tamayo y Tamayo (1997) define a la población como “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen características común, la cual se estudia y dan origen a los datos de la investigación.

En tal sentido la presente investigación se encuentra conformada y delimitada por el personal que labora en una empresa de telecomunicaciones ubicada en la región centro, la cual está representada por 141 trabajadores de distintos CDA (Centros de atención) en la tabla que se presenta a continuación.

Tabla 1 Distribución del personal de la empresa objeto de estudio

Departamento	Trabajador
Centro De Atención Val I	17
Centro De Atención Val II	49
Centro De Atención Val III	37
Centro De Atención Val IV	38
TOTAL	141

Fuente: Empresa objeto de estudio Marzo (2013)

En la tabla número 1 se indica el total de la población objeto de estudio, que pudieran comprobar hasta qué punto la organización gestiona los programas de Responsabilidad Social Empresarial Interno, basado en las estrategias de la empresa objeto de estudio.

Muestra

Según “Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas”.

En la presente investigación, la muestra se obtuvo por muestreo sistemático; para obtener el total de la lista de personas en orden alfabético, muestreo estratificado, que nos permitió dividir en distintos grupos la muestra y muestro aleatorio simple para así obtener las mismas posibilidades de ser seleccionados.

La fórmula que determina la muestra de la población en estudio fue obtenida en base a los siguientes valores.

$N = 141$ poblaciones $n =$ muestra

$E = 9\% = 0,09$ Error máximo permitido

$N.C = 95\%$ $Z = 1.65$ Coeficiente de confianza

$P = 0,5$ Probabilidad de éxito

$Q = 0,5$ Probabilidad de éxito

$n/N = \%$ de la muestra que representa la población

$$n = \frac{E^2}{P \times Q} \frac{Z^2}{N} = \frac{(0,09)^2}{0,5 \times 0,5} \frac{(1,65)^2}{141}$$

$$n = \frac{0,0081}{0,25} \frac{2,7225}{141} = \frac{2,7225}{0,0324 + 0,019308} = \frac{2,7225}{0,051708}$$

$$n = 52,6514 \rightarrow n = 53 \quad \% \text{ Muestra: } 37,59$$

Es así como el total de la muestra utilizada para la investigación se encuentra conformada por un total de (53) trabajadores y (1) Gerente General de la Región Centro.

Técnicas e instrumentos de Recolección de la Información

Con la finalidad de obtener la información requerida para el desarrollo de la presente investigación es de vital importancia la definición de las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizaron para el estudio de los objetivos planteados.

De acuerdo con Arias (2004), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” Son ejemplos de técnicas, la observación directa, la encuesta, la entrevista, el análisis documental, entre otros.

En cuanto a los instrumentos, Arias (1999), plantea que “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”.

Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2003), señala que “las técnicas y los instrumentos utilizados para obtener la información necesaria en una investigación, comprenden los recursos de los que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ello la información.”

La primera técnica de recolección de datos utilizada en la presente investigación fue la entrevista, y como el instrumento de la misma la guía de entrevista semiestructurada. López (2010) cita a Hernández, Fernández y Baptista (2003), al referirse a la entrevista semiestructurada “como una conversación entre dos o más personas, en la cual uno pregunta (entrevistador) y otro responde (entrevistado). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

Para ello se elaboró una Guía de Entrevista Semiestructurada que consta de 35 preguntas, para ser aplicadas al Gerente General de la Región Centro (ver anexo Nro.4), para dar respuesta al objetivo específico N° 1, de diagnosticar la situación actual de los programas de Responsabilidad Social para los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ubicada en la región centro, para identificar las diversas prácticas que se llevan a cabo.

La segunda técnica utilizada fue una encuesta por lo que se elaboró como instrumento un cuestionario conformado por 46 reactivos a los cuales, los

trabajadores tuvieron la oportunidad de responder tomando en consideración cinco alternativas:

- 5. Totalmente de acuerdo (TDA)
- 4. De acuerdo (DA)
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND)
- 2. En desacuerdo (ED)
- 1. Totalmente en desacuerdo (TED)

Así mismo Arias (1999), define el cuestionario como el “formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener y que se responde por escrito”.

Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Según Palella y Martins (2006), quien define la validez como la ausencia de sesgos, representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”. Por lo tanto el método que se utilizara para estimar la validez del instrumento será realizado a juicio de expertos, el cual consistió en la colaboración de dos profesores de la Universidad De Carabobo, perteneciente a la Escuela de Relaciones Industriales, los mismos indicaron que el instrumento era válido para recolectar la información necesaria (ver anexo).

Por otra parte, la confiabilidad de los instrumentos se obtuvo a través de un proceso de cálculo, una vez aplicado el instrumento, cuya finalidad es de promover en las formulas, las respuestas de los sujetos, Para Ander Egg (2002), el término confiabilidad se refiere a "la exactitud con que un

instrumento mide lo que pretende medir. (p. 44). Es decir, que es equivalente a estabilidad y predictibilidad, sin embargo, para los efectos de esta investigación se solicitó apoyo de un profesor de la Cátedra de Estadística de la Escuela de Relaciones Industriales y se empleó el término mencionado enfocado como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con las características que pretende medir, a esto, el autor, denomina confiabilidad de consistencia interna a homogeneidad.

Para ello se aplicó el procedimiento de confiabilidad de Alfa de Crombach, dando como resultado (93,07%) siendo el mismo de alto grado de confiabilidad ver calculo (anexo).

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[\frac{1 - \sum s_i^2}{S^2_{total}} \right] =$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad

N = Número de Ítems

$\sum S^2_{(yi)}$ = Sumatoria de la varianza por preguntas

$S^2_{x\ total}$ = Varianza total del instrumento

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A fin de analizar el Programa de Responsabilidad Social empresarial de una empresa de telecomunicaciones ubicada en la Región centro-Venezuela y cada uno de sus objetivos planteados se crearon y aplicaron dos instrumentos, una entrevista semi-estructurada dirigida al Gerente General de la empresa objeto de estudio, la cual se obtuvo como resultado información de gran valor para dar respuesta al primer objetivo específico del presente trabajo de investigación. Diagnosticar la situación actual de los Programas de Responsabilidad Social para los Trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ubicada en la Región Centro, para identificar diversas prácticas que se llevan a cabo. Así mismo se fortaleció este estudio con la compilación documental de información para soportar los análisis realizados.

Es de importancia señalar que la entrevista semi-estructurada estuvo enfocada en las teorías de la responsabilidad social empresarial y las distintas dimensiones desarrolladas por corrales (2009) como lo son: aspectos generales, formación y desarrollo, salud y seguridad laboral, igualdad de oportunidades, comunicación, marketing responsable, protección del medio ambiente y apoyo a la comunidad, para los efectos de la investigación se tomaran en consideración solo cinco (5) indicadores con el fin de ser comparado con los análisis de la información suministrada por los trabajadores.

Situación actual de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación se presenta una entrevista semi-estructurada realizada al Gerente General de una empresa de telecomunicaciones ubicada en la Región Centro-Venezuela con el fin de conocer su apreciación referente a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial Interna que se lleva a cabo en la empresa objeto de estudio.

Indicador Aspectos Generales.

La Gerente General de la región centro-Venezuela, de una empresa de telecomunicaciones considera que la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que hace una empresa para las comunidades en las que se desarrolla, tanto los empleados, proveedores y consumidores de la empresa.

Cabe destacar que la empresa en particular cuenta con programas de conexión social que a su vez forma parte de los valores corporativos que definen la filosofía de la empresa.

Así mismo señaló que la empresa cuenta con varios Programas de Responsabilidad Social Empresarial externos e internos, siendo estos sustentados en apoyo a comunidades y corresponsabilidad de algunas fundaciones asociadas ante la comunidad; Dentro de la Responsabilidad Social Empresarial Interna señaló que se encuentra enfocada a los valores preestablecidos en la empresa objeto de estudio.

En este mismo orden de ideas, la empresa realiza jornadas informativas por medio de las herramientas de comunicación interna que la empresa posee como lo son: los teléfonos, correos, enlaces web desde la Intranet e incluso visita a las distintas regiones por parte del Departamento de Recursos Humanos y Responsabilidad Social de la empresa.

Por otra la entrevistada señaló que se encuentra totalmente identificada con la filosofía que maneja la empresa y la importancia de sus valores para el excelente desempeño de las actividades que se realiza en la presente empresa de servicio.

De manera informativa identificó los valores de la siguiente manera:

- Trabajo en equipo
- Innovación
- Pasión por la excelencia
- Satisfacción al cliente
- Integridad

- Compromiso social

También fue resaltada la importancia de este último valor por ser el motor que representa la empresa ante la responsabilidad social.

Apreciación de las evaluaciones llevadas a cabo con el propósito de identificar las necesidades de adiestramiento del personal que labora en la empresa objeto de estudio.

Indicador formación y desarrollo.

En cuanto a la existencia de programas de inducción para nuevos ingresos, la empresa cuenta con un programa amplio para todas las áreas, ya sean administrativas, operativas o de atención al cliente, de otro modo no pudiese desarrollarse las tareas asignadas; adicional a los programas, la empresa cuenta con una intranet que contiene información para que el trabajador complemente su labor diaria.

Referente a las evaluaciones llevadas a cabo por la empresa, la Gerente General señalo de manera afirmativa que se realizan dichos procesos durante todo el año, incluso hay programas de gestión de desempeño estandarizada en una herramienta administrativa, donde al final de cada evaluación de manera individual los gerentes y/o supervisores respectivamente deben plasmar cuales son las áreas de oportunidades donde el trabajador debe fortalecerse y para ello, existen programas que le permite desarrollarse dentro del área de oportunidad. Estos programas son presupuestados en el Departamento de Recursos Humanos anualmente, según las proyecciones de necesidad de adiestramiento.

También señalo que es realizado de manera continua las evaluaciones de desempeño, debido a que cada departamento tiene una ciertas metas que cumplir durante el año.

Así mismo se pudo obtener de parte de la gerente entrevistada, que la empresa apoya la formación académica universitaria por medio de programas a nivel nacional donde la población en general que labora en la misma tiene oportunidad de hacer uso de dicho beneficio, siempre y cuando cumpla con algunos requisitos relacionados con la carrera escogida para realizar sus estudios y los promedios de nota que deberá obtener para dicho programa.

Concerniente a los indicadores que miden la satisfacción del trabajador con respecto a los adiestramientos, dio a conocer, que si existen dichos indicadores de satisfacción, sin embargo son aplicados al dar por finalizado cada uno de los procesos de adiestramiento por la empresa responsable de la inducción, obteniendo así mayor confiabilidad ante las respuestas de los trabajadores.

Finalmente para concluir con el indicador de desarrollo, indicó que la empresa posee una herramienta administrativa donde el mismo trabajador puede cargar cada uno de los avances que realice a nivel académico, y así obtener información inmediata para el proceso de selección, adicional a ello la empresa tiene una segunda herramienta administrativa denominada postúlate, donde cada trabajador a nivel nacional puede postularse para optar por el cargo vacante.

Apreciación de los programas y condiciones de los programas de salud y seguridad laboral.

Indicador salud y seguridad laboral.

Con respecto a los programas de salud y seguridad laboral y sus condiciones de medio ambiente de trabajo, la Gerencia General indica, si cuenta con programas diseñados para las diferentes áreas de trabajo, estos programas son llevados a cada trabajador por distintos medios y presentado por profesionales con la ética que la empresa representa en su código.

En tal sentido, la empresa facilita cursos por parte del Comité de Salud y Seguridad Laboral, se genera la entrega de información por escrito adicional a las charlas dirigida a los trabajadores, incluso deberán firmar individualmente el haber leído y entendido las actualizaciones realizadas de ser necesario, igualmente la empresa realiza seguimientos para el cumplimiento de las normas y leyes establecidas en la LOPCYMAT.

También se logro obtener información referente a la continuidad de los procesos de información y concienciación de los riesgos labores, el cual se realiza una vez al año y de ser necesario en cada actualización donde el trabajador deberá leer firmar y asistir a las charlas de prevención de riesgos laborales nuevamente.

Según la gerente entrevistada, para los efectos de la presente investigación señala que de realizar campañas de concienciación en la empresa las mismas deben ser realizadas por distintos medios escritos, por medio de correos electrónicos o por los medios audiovisuales antes mencionados (charlas informativas).

No obstante se pudo conocer que las condiciones del medio ambiente de trabajo son ergonómicas y aptas para el trabajador, adaptas a cada área de trabajo para mayor prevención.

La entrevistada enfatizo que existen campañas de prevención escritas y por los medios de comunicación interna (correos, intranet teléfonos, carteleras, charlas), asimismo indico que la empresa suministra equipos de prevención ya que posee personal operativo y los mismo se encuentran expuesto a mayor riesgo que las oficinas.

Apreciación de las políticas de comunicación empresarial.

Indicador comunicación interna.

Con respecto a este indicador, la entrevistada afirmo que la empresa posee medios orientado al cumplimiento de la filosofía de la empresa, señalo que uno de sus valores es trabajo en equipo y el mismo depende de la comunicación que posee la empresa en general, señalo que existe participación de los trabajadores en las toma de decisiones, dependiendo también del nivel jerárquico o competencias de la decisión, normalmente hay muchísima participación por parte del trabajador.

Entre los medios de comunicación disponible pueden ser utilizados el medio escrito, también las reuniones o sesiones de trabajo, dependiendo del departamento, se hacen reuniones para la toma de decisiones y para buscar opciones que pueden emerger del mismo capital humano.

Igualmente la Gerente General informo que la empresa cuenta con un código de ética donde el trabajador, por medio del intranet se puede expresar sus comentarios resguardando en todo momento su privacidad.

En referencia a la existencia de manuales de normas y procedimientos para cada área de trabajo indico que todos y cada uno de los procedimientos en esta empresa tiene establecidos por intranet, un manual de normas y procedimientos aptos y acordes a las necesidades de su creación.

Apreciación holística ante las oportunidades para los trabajadores en la empresa.

Indicador igualdad de oportunidades

Dentro del contexto de la igualdad de oportunidades es oportuno señalar según la entrevistada que la empresa cuenta en la Región Centro – Venezuela con una plantilla de 141 trabajadores, incluidos gerentes y supervisores.

Dentro del contexto de responsabilidad según la Ley para Personas con Discapacidad vigente en el país es necesario señalar que la empresa si cuenta con lo exigido porcentualmente en la plantilla a nivel nacional, sin embargo en la región centro-Venezuela no contamos con ningún trabajador por el tipo de trabajo desempeñado en estas oficinas.

De igual manera la entrevistada señalo en relación a las oportunidades para formación y desarrollo laboral y académico dentro de la empresa, que se cuenta con igual de condiciones para todos los trabajadores y en todas

las regiones en la medida de la cantidad de universidades y centro académicos de estudios que hay en el interior del país, hay zonas con más austeras que otra, pero si hay igual de condición.

Seguidamente indica que dentro del marco de igualdad de oportunidades en las áreas de trabajo también existe una herramienta de trabajo comentada anteriormente, llamada postúlate, donde todo el personal a nivel nacional pueden ver los cargos que hay e incluso en otras región que no sea la suya y pueden participar por ese cargo siempre y cuando cumpla con esa perfil académico y vocacional.

En otra parte menciono que la empresa da igualdad de oportunidades en cuanto a la relación de género, no hay discriminación entre hombres y mujeres, todos tienen las mismas posibilidades y capacidades para desarrollarse dentro y fuera de la empresa.

Apreciación de la armonía dentro y fuera de la empresa objeto de estudio.

Indicador conciliación y vida personal y laboral.

Según la información suministrada por la Gerente General de la región, en la empresa actualmente, no cuenta con programas de utilización del tiempo libre, recreación y turismo, esta ultima queda a disposición de cada uno de los trabajadores, así como no cuenta con actividades para los trabajadores y sus familiares con el fin de recreación y esparcimiento.

En relación a los planes vacacionales la empresa si cuenta con dicho beneficio, incluso en las zonas que están más exclusiva en el interior del país, como pudiese ser el caso de no poder realizar plan vacacional para esa región del país, la empresa realizaría el pago al trabajador de la cuota o parte del plan para que sea ubicado a título personal.

Así mismo señala que la empresa es bastante solidaria con el trabajador e incluso en la ley orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (LOTTT), es uno de los artículos importante que estamos en la obligación de compartir con el empleado, el cederle el permiso siempre y cuando no vayan en contra de la relación de trabajo.

Basado en este último y en la ley, las horas extras son controladas por el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y solo bajo excepciones de las vías operativas se hacen horas extras, en algunas ocasiones son grupos de trabajo con horarios establecidos.

Con la intención de continuar los análisis que se deben presentar en este capítulo, se procederá a explicar los resultados proyectados por el cuestionario aplicado a los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, para ser comparado con las respuestas dadas por la Gerente General de la Región Centro-Venezuela y a su vez con las teorías con la que se están trabajando, con la finalidad de establecer comparación entre lo que existe y lo que debe ser.

Para obtener los resultados de la encuesta realizada, se utilizaron las formulas que se aplican de acuerdo a la escala tipo Lickert; de tal manera que se puedan observar los resultados obtenidos en los instrumentos clasificados ítems por ítems, por dimensión y con sus valores.

Dentro de los análisis realizados a cada una de las tablas y con la finalidad de obtener información referente a las debilidades y fortalezas que tiene la empresa en relación a los Programas de Responsabilidad Social Empresarial para los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones, se establecen las siguientes escala, donde los valores promedios entre 0 y 60 significa debilidad presente entre los Programas de Responsabilidad Social Empresarial, mientras que entre los valores promedio entre 61 a 100 se significara fortaleza.

Tabla 2 Escala de valoración y estimación de resultados

Escala De Valoración	Escala de Estimación	Categoría
Totalmente de Acuerdo	81 a 100	Fortaleza
De Acuerdo	61 a 80	Fortaleza
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	41 a 60	Debilidad
En desacuerdo	21 a 40	Debilidad
Totalmente en Desacuerdo	0 a 20	Debilidad

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

De acuerdo a la escala de valoración y estimación de resultados mostrada anteriormente donde se hace referencia a la escala tipo Lickert, se determina como fortaleza un rango de 61-80, sin embargo la empresa de telecomunicaciones de la Región-Centro, considera para el logro de los objetivos planteados a nivel social y económico un rango de 81-100 como alta fortaleza, siendo esta la que refleje el alto compromiso por el trabajador y la sociedad.

Asimismo se presenta las siguientes tablas clasificadas por Indicador para dar respuesta al segundo objetivo de Identificar a través de la opinión de los trabajadores las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a fin de precisar que orientación poseen en la empresa objeto de estudio.

**RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES PARA IDENTIFICAR SU
OPINIÒN EN RELACIÒN A LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Tabla 3 Indicador Aspectos Generales

ASPECTOS GENERALES	5		4		3		2		1		Total Muestra	Escala de Estimaci3n	Categoría
	TDA	%	DA	%	NA/ND	%	ED	%	TED	%			

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

1- Tengo información sobre los programas de responsabilidad social empresarial	17	32,08	28	52,83	7	13,21	1	1,89	0	0,00	53	83.01%	Fortaleza
2- La organización cuenta con programas de responsabilidad social empresarial.	26	49,06	23	43,40	4	7,55	0	0,00	0	0,00	53	88.30%	Fortaleza
3-Participo activamente en las acciones de responsabilidad social empresarial.	11	20,75	23	43,40	7	13,21	11	20,75	1	1,89	53	72.07%	Fortaleza
4.-Me siento identificado con la visión, misión y valores de la organización.	22	41,51	31	58,49	0	0,00	0	0,00	0	0,00	53	88.30%	Fortaleza
5-Me encuentro satisfecho con los programas de responsabilidad social empresarial interno y externo implementados por la organización.	14	26,42	22	41,51	15	28,30	2	3,77	0	0,00	53	78.11%	Fortaleza
Total Por Escala Tipo Lickert	450		508		99		28		1		265	81,89%	Fortaleza
Total ponderación por indicador (%)	41,00%		47,00%		9,00%		3,00%		0,00%		100%		

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

Análisis del Indicador aspectos generales.

Se evidencio que el 41.00% de los encuestados están totalmente de acuerdo, 47.00% de acuerdo, 09.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3.00% en desacuerdo y 0.00% totalmente en desacuerdo. Con respecto al indicador evaluado se puede afirmar que existe un alto porcentaje de los trabajadores de la empresa que cuenta con información clara y precisa sobre los Programas de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE) existentes en la empresa, también se pudo diagnosticar que la participación de los empleados con los PRSE son efectivos con un 81,89%, adicionalmente se pudo comprobar que existe una alta identificación con la empresa en cuanto a su misión, visión y valores respectivamente y a su vez agregando una satisfacción favorable.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la entrevista aplicada al Gerente General, se pudo conocer que la empresa cuenta con programas de conexión social los cuales forman parte de los valores corporativos que la definen.

También se pudo comprobar que la empresa cuenta con varios Programas de Responsabilidad Social Empresarial externos e internos, siendo estos sustentados en apoyo a comunidades y corresponsabilidad de algunas fundaciones.

Por lo anteriormente podemos inferir que la empresa objeto de estudio maneja información clara y precisa de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial y la importancia que tiene tanto para la empresa, como para el personal que en ella labora, López (2010) señala que la RSE no debe ser vista únicamente desde la perspectiva del marco legal, sino también debe

tratarse como una dimensión ética, social y empresarial que a través de un estratégico sistema de gestión se puedan involucrar los actores de su entorno.

Tabla 4 Indicador Formación y Desarrollo

FORMACIÓN Y DESARROLLO	5		4		3		2		1		Total Muestra	Escala de Estimación	Categoría
	TDA	%	DA	%	NA/ND	%	ED	%	TED	%			

6- Los programas de inducción que imparte la organización en el puesto de trabajo me permitieron sentir plena seguridad y confianza en las tareas que realizo.	4	7,55	28	52,83	14	26,42	5	9,43	2	3,77	53	70.18%	Fortaleza
7- Me encuentro satisfecho con los programas de inducción que realiza la organización.	6	11,32	15	28,30	18	33,96	9	16,98	5	9,43	53	63.01%	Fortaleza
8-La organización cuenta con programas de formación y desarrollo	3	5,66	31	58,49	14	26,42	4	7,55	1	1,89	53	71.69%	Fortaleza
9-Me siento satisfecho con el apoyo que brinda la organización para el proceso de formación académica.	2	3,77	24	45,28	16	30,19	10	18,87	1	1,89	53	66.03%	Fortaleza
10-Son identificadas las necesidades de adiestramiento para los programas de formación.	2	3,77	9	16,98	34	64,15	6	11,32	2	3,77	53	61.13%	Fortaleza
11-Participo en actividades de adiestramiento planificadas por la organización.	4	7,55	24	45,28	11	20,75	12	22,64	2	3,77	53	66.03%	Fortaleza
12-Periodicamente evalúan mi desempeño dentro de la organización	23	43,40	25	47,17	4	7,55	0	0,00	1	1,89	53	86.03%	Fortaleza
13-Tengo conocimiento de los resultados de mi evaluación de desempeño.	23	43,40	25	47,17	4	7,55	1	1,89	0	0,00	53	86.41%	Fortaleza
14-Tengo oportunidad de desarrollarme dentro de la organización.	11	20,75	23	43,40	12	22,64	6	11,32	1	1,89	53	73.96%	Fortaleza
15-Al tener buen desempeño soy tomado en cuenta para asumir nuevos cargos.	7	13,21	13	24,53	15	28,30	8	15,09	10	18,87	53	59.62%	Debilidad
Total Por Escala Tipo Lickert	425		868		426		122		25		530	70,42%	Fortaleza
Total ponderación por indicador (%)	22,78%		46,52%		22,83%		6,54%		1,34%		100%		

Fuente: Galea, Girán y Uribe (2013)

Análisis del Indicador formación y desarrollo.

Se evidencio que el 27.78% de los datos arrojados en el indicador son totalmente de acuerdo, 46.52% de acuerdo, 22.83% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6.54% en desacuerdo y un 1.34% totalmente en desacuerdo, referido a la formación y desarrollo de los trabajadores de la empresa. Esto afirma que el 70.42% de los trabajadores realmente se encuentran en plena seguridad y confianza desde el momento que la organización les imparte los Programas de Responsabilidad Social Empresarial para ser desarrollados en sus puestos de trabajo, considerándose una debilidad para la misma, sin embargo existe un porcentaje del 29.58% de los trabajadores que a pesar que conocen que la empresa cuenta con estos programas, no se encuentran totalmente de acuerdo ni en desacuerdo su nivel de satisfacción con dichos programas de inducción, mostrando una clara realidad de desanimo o de falta de identidad a la organización. Es por eso que el 66.03% resalta que los trabajadores se sienten satisfechos con el apoyo que le brinda la organización para el proceso de formación académica. Actualmente hay un alto porcentaje de los trabajadores que muestran conocer sobre las evaluaciones periódicas que realiza la empresa y afirman tener información de los resultados de las mismas, siendo esto una fortaleza y de acuerdo a esas evaluaciones pueden mostrar como oportunidad de desarrollo en la empresa, aun cuando refleja un 86.41% de ellos que a pesar de tener buen desempeño no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en ser tomados en cuenta en la organización.

Se pudo conocer por parte de la Gerente General de la empresa, que existen programas de inducción para nuevos ingresos, adicionalmente se cuenta con un amplio programa para todas las áreas existentes, la entrevistada indicó que las evaluaciones llevadas a cabo por la empresa se

realizan durante todo el año, inclusive existe una herramienta administrativa donde se cargan de manera individual el desempeño obtenido por cada empleado.

Así mismo señaló que es realizado de manera continua las evaluaciones de desempeño, debido a que cada departamento tiene metas que cumplir durante el año.

Por otro lado la gerente indica que existe un apoyo educativo por medio de programas a nivel nacional donde la población en general tiene oportunidad de hacer uso de ese beneficio.

Por lo anteriormente planteado es importante mencionar que la formación y desarrollo, forman parte importante en el desarrollo profesional y personal de los trabajadores dentro de la empresa, permitiendo la excelencia en las actividades realizadas a diario en la subsistencia humana. Es por ello que las distintas habilidades y destrezas utilizadas para obtener buenos resultados contribuyen al éxito de ambas parte.

Corrales (2009) indica que la formación y desarrollo es un aprendizaje innovador y de mantenimiento, organizado y sistematizado a través de experiencias planificadas, para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas que son parte de la organización permitiéndoles ir más allá de los conocimientos que poseen.

Igualmente Álvarez (1999), señala que las habilidades solo se pueden formar y desarrollar "sobre la base de la experiencia del sujeto, de sus conocimientos y de los hábitos que él ya posee".

Tabla 5 Indicador Salud y Seguridad Laboral

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	5		4		3		2		1		Total Muestra	Escala de Estimación	Categoría
	TDA	%	DA	%	NA/ND	%	ED	%	TED	%			

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

16- La organización cuenta con un programa de salud y seguridad laboral.	16	30,19	29	54,72	8	15,09	0	0,00	0	0,00	53	83,01%	Fortaleza
17- Tengo conocimiento del programa de salud y seguridad laboral.	11	20,75	24	45,28	16	30,19	2	3,77	0	0,00	53	76,60%	Fortaleza
18-Me siento conforme con los equipos (computador, escritorio, silla, impresoras y materiales de oficina) para el cumplimiento de las tareas asignadas.	4	7,55	20	37,74	16	30,19	11	20,75	2	3,77	53	64,90%	Fortaleza
19.-Estoy al tanto de las enfermedades ocupacionales a las que me encuentro expuesto en mi puesto de trabajo.	11	20,75	23	43,40	13	24,53	5	9,43	1	1,89	53	74,33%	Fortaleza
20-las condiciones físicas y ambientales de mi área de trabajo son adecuadas para el desarrollo de mis actividades.	10	18,87	13	24,53	22	41,51	6	11,32	2	3,77	53	68,67%	Fortaleza
21-Me siento conforme por las medidas tomadas por el supervisor a fin de prevenir riesgos de estrés por el trabajo.	1	1,89	12	22,64	30	56,60	7	13,21	3	5,66	53	60,37%	Debilidad
22-Cuento con un sistema de atención primaria en caso de emergencia dentro de mi sitio de trabajo.	6	11,32	7	13,21	14	26,42	19	35,85	7	13,21	53	54,71%	Debilidad
23-Estoy conforme con los equipos de protección personal que la organización nos suministra en caso de ser necesario.	1	1,89	7	13,21	26	49,06	16	30,19	3	5,66	53	55,09%	Debilidad
24-Doy uso adecuado a los implementos de seguridad y uniformes proporcionados por la organización.	6	11,32	22	41,51	12	22,64	9	16,98	4	7,55	53	66,41%	Fortaleza
Total Por Escala Tipo Lickert	330		628		471		150		22		477	67,13%	Debilidad
Total ponderación por indicador (%)	20,61%		39,23%		29,42%		9,37%		1,37%		100%		

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

Análisis del Indicador Salud y Seguridad Laboral

Se evidenció que un 20.61% de los encuestados está totalmente de acuerdo, 39.23% está de acuerdo y en la categoría, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 29.42% consolida su respuesta, el 9.37% está en desacuerdo, y el 1.37% totalmente en desacuerdo, con respecto al Indicador Salud y Seguridad Laboral se determina que los aspectos referentes a los programas de salud y seguridad laboral, existen dentro de la empresa, y que los empleados si manejan la información de los programas existentes, de igual manera en algunos puntos donde las condiciones físicas no son óptimas para el manejo de sus funciones, así mismo la inconformidad presentada por los empleados con las medidas tomadas por el supervisores a la hora de prevenir estrés u otra enfermedad no son las esperadas.

La Gerente General de la región centro-Venezuela de la empresa objeto de estudio nos pudo dar a conocer que la empresa si cuenta con programas de Seguridad y Salud, que inclusive se realizan charlas, se dictan cursos por parte del Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), de igual forma se suministra información por escrito adicional a las información suministrada, con estas charlas se busca que los empleados estén informados con las normas y leyes establecidas por la LOPCYMAT.

Asimismo se pudo conocer que existen programas de seguridad diseñados para cada área de trabajo, igualmente se dictan cursos por parte del Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), donde se realiza la entrega de información por escrito adicional a las charlas dirigidas a los empleados.

Adicionalmente se pudo conocer que si se realiza continuidad a los procesos de información y concienciación de los riesgos laborales, el cual se

ejecuta una vez al año y que las condiciones de trabajo que existen en la empresa son ergonómicas y aptas para el trabajador.

La seguridad y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras tienen que ser prioridad para las empresas, de esta manera tal como lo indica el Art. 1 de la LOPCYMAT, que la seguridad de los trabajadores y trabajadoras sobre los programas y condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente adecuado que permita que los trabajadores y trabajadoras realicen un buen desempeño y no se vean afectados tanto física como mentalmente, de igual manera se refleja una falta de información o desinterés en cuanto al tema de seguridad, sin darle la debida importancia que amerita.

Tabla 6 Indicador Comunicación Interna

COMUNICACIÓN INTERNA	5		4		3		2		1		Total Muestra	Escala de Estimación	Categoría
	TDA	%	DA	%	NA/ND	%	ED	%	TED	%			
25- Estoy plenamente identificado con la organización en donde laboro.	20	37,74	28	52,83	5	9,43	0	0,00	0	0,00	53	85,66%	Fortaleza
26- En la organización se trabaja bajo el diseño de liderazgo participativo.	7	13,21	17	32,08	19	35,85	10	18,87	0	0,00	53	67,92%	Fortaleza
27-Mis sugerencias para mejorar los procesos de trabajo son tomadas en consideración.	6	11,32	8	15,09	16	30,19	17	32,08	6	11,32	53	56,60%	Debilidad
28-El trabajo en equipo dentro de la organización cubre mis expectativas.	8	15,09	25	47,17	12	22,64	7	13,21	1	1,89	53	72,00%	Fortaleza
29-Las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo son favorables.	16	30,19	22	41,51	10	18,87	5	9,43	0	0,00	53	78,49%	Fortaleza
30-Las relaciones interpersonales con mi supervisor son adecuadas.	10	18,87	28	52,83	12	22,64	3	5,66	0	0,00	53	76,98%	Fortaleza
31-Estoy satisfecho con el servicio prestado por el Departamento de Recursos Humanos.	6	11,32	9	16,98	23	43,40	11	20,75	4	7,55	53	60,75%	Debilidad
32-Los canales de comunicación interno son efectivos.	5	9,43	7	13,21	21	39,62	16	30,19	4	7,55	53	57,35%	Debilidad
33-Existen mecanismos para notificar alguna irregularidad sin que mi identidad se vea afectada.	3	5,66	5	9,43	9	16,98	19	35,85	17	32,08	53	44,15%	Debilidad
34-Existen manuales de normas y procedimientos claros y detallados por cada área de trabajo.	5	9,43	21	39,62	20	37,74	5	9,43	2	3,77	53	68,30%	Fortaleza
35-Estoy satisfecho con la supervisión recibida por mis superiores.	20	37,74	19	35,85	12	22,64	2	3,77	0	0,00	53	81,50%	Fortaleza
Total Por Escala Tipo Lickert	530		756		477		190		34		583	68,16%	Fortaleza
Total ponderación por indicador (%)	26,67%		38,05%		24,01%		9,56%		1,71%		100%		

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

Análisis del Indicador Comunicación Interna

Se evidenció que un 26.67% está totalmente de acuerdo, 38.05% de acuerdo, 24.01% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9.56% en desacuerdo, 1.71%, totalmente en desacuerdo. Podemos inferir que en la empresa objeto de estudio la comunicación interna varía en algunos aspectos los cuales generan ciertas dificultades a nivel empresarial y evitando que se cree un compromiso y una identidad, generando un clima laboral no favorable, sin embargo se refleja un índice de 85.66% de identidad con la empresa, así mismo esto permite que ciertas relaciones con los compañeros y supervisores sea manejable y llevadera, logrando crear un ambiente de trabajo cómodo, de igual manera se pudo validar una comunicación poco efectiva por parte del Departamento de Recursos Humanos y a su vez no existe un mecanismo de seguridad donde la identidad del empleado permita realizar algún tipo de reclamo sin verse afectada su identidad, es por ello que la comunicación interna es de suma importancia en una empresa ya que vista desde su definición Capriotti (2008), la define como una manera de contar a la organización lo que la misma está haciendo.

Esta noción tiene un marcado carácter informacional, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa.

Por consiguiente la Gerente General indicó que la empresa cumple con la filosofía que la define y expresa que uno de los valores principales es el trabajo en equipo, el cual consolida la convivencia y por ende fortalece la comunicación entre los trabajadores y superiores.

Por otra parte señala que existe la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, esto dependiendo de los niveles jerárquicos, adicionalmente la Gerente manifestó que existe un código de ética que le permite al empleado expresar sus opiniones y no verse afectada su identidad, lo cual no coincide por lo expresado por los trabajadores.

Por lo anteriormente expuesto se considera que la comunicación interna en una empresa es de vital importancia y permite alcanzar altos niveles de productividad, satisfacción y bienestar para los trabajadores, una comunicación funcional permite el perfecto desarrollo y evolución de las actividades realizadas ya sea en lo laboral o personal y permite neutralizar la apatía que genera una comunicación deficiente.

Corrales (2009), Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. Por ello, transmitir mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro de la empresa, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos de la empresa son algunos de sus objetivos principales

Tabla 7 Indicador Igualdad de Oportunidades

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	5		4		3		2		1		Total Muestra	Escala de Estimación	Categoría
	TDA	%	DA	%	NA/ND	%	ED	%	TED	%			

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

36- La igualdad de oportunidades para todos los trabajadores en procesos de formación que ofrece la organización, cubre mis expectativas.	5	9,43	13	24,53	22	41,51	10	18,87	3	5,66	53	62,64%	Fortaleza
37- Existe equidad en las tareas y funciones de todos los trabajadores.	5	9,43	18	33,96	7	13,21	21	39,62	2	3,77	53	61,13%	Fortaleza
38-En la organización existe igualdad de trato para hombres y mujeres.	13	24,53	26	49,06	10	18,87	4	7,55	0	0,00	53	78,11%	Fortaleza
39-La organización ofrece oportunidades de trabajo a personas con discapacidad.	7	13,21	19	35,85	19	35,85	6	11,32	2	3,77	53	68,67%	Fortaleza
40-La organización brinda oportunidad de empleo a personas sin discriminación de color, raza, cultura, sexo y religión.	23	43,40	15	28,30	12	22,64	1	1,89	2	3,77	53	81,13%	Fortaleza
Total Por Escala Tipo Lickert	265		364		210		84		9		265	70,34%	Fortaleza
Total ponderación por indicador (%)	28,43%		39,06%		22,53%		9,01%		0,97%		100%		

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

Análisis del Indicador Igualdad de Oportunidades

Se evidenció que el 28.43% de los trabajadores están totalmente de acuerdo, 39.06% está de acuerdo, 22.53% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9.01% está en desacuerdo y el 0.97% en totalmente en desacuerdo, esto refleja el total porcentual de los trabajadores que manifiestan la igualdad de oportunidades. Se comprueba que hay un 37.36% de los trabajadores que manifiestan estar en desacuerdo con las expectativas que ofrece la igualdad de oportunidades para el proceso de formación de los trabajadores, dando como resultado una debilidad implícita para la empresa, mientras solo un 61.13% refleja la conformidad con la existencia de equidad en las tareas y funciones de los trabajadores, es importante resaltar que en la empresa existe un 78.11% igualdad en el trato para con los trabajadores sin distinción de sexo, representando una fortaleza para la organización.

En tal sentido podemos evidenciar como el porcentaje de oportunidades a personas con discapacidad se encuentra reflejado en un 68.67%, siendo esto oportunidad de mejora y de crecimiento para la organización, igualmente en la región existen variedades de cargos administrativos disponibles para ellos. Por otra parte un 78.11% de los trabajadores muestran como la organización brinda oportunidad de empleo a personas sin discriminación de color, raza, cultura, sexo y religión, reflejando una fortaleza para la empresa.

La Gerente General manifiesta que en la empresa si existe la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad, solo que existe en un área determinada, ya que no contamos con ningún trabajador por el tipo de trabajo desempeñado en estas oficinas.

De igual manera señala que existe igualdad de oportunidades para el desarrollo, formación laboral, académica y postulación de cargos ofertados en cualquier región.

La humanidad por si misma debe mantenerse en sociedad como un principio natural, la igualdad regula las acciones y comportamiento de una sociedad plena, es por ello que existen derechos y deberes que cumplir regulados por una ley dictaminada por nuestros principios, en conclusión todos y todas tenemos los mismos derechos como deberes en cada ámbito de nuestra vida.

Corrales (2009), define la igualdad de oportunidades, en un principio general cuyos dos aspectos esenciales son la prohibición de la discriminación por razón de la nacionalidad y la igualdad entre mujeres y hombres.

Así mismo, La Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela, establece en su Art. 21, que todas las personas son iguales ante la ley, y en consecuencia:

No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

Tabla 8 Indicador Conciliación de la Vida Personal Y laboral

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL	5		4		3		2		1		Total Muestra	Escala de Estimación	Categoría
	TDA	%	DA	%	NA/ND	%	ED	%	TED	%			
41-La organización cuenta con un programa de utilización del tiempo libre, recreación y turismo social.	1	1,89	3	5,66	9	16,98	17	32,08	23	43,40	53	38,11%	Debilidad
42- Participo en actividades de utilización del tiempo libre y recreación ofrecidas por la organización.	1	1,89	1	1,89	6	11,32	12	22,64	33	62,26	53	31,69%	Debilidad
43-La organización realiza anualmente planes vacacionales para el disfrute de los hijos de los trabajadores y/o familiares.	15	28,30	36	67,92	2	3,77	0	0,00	0	0,00	53	84,9%	Fortaleza
44-Me siento satisfecho con los planes vacacionales que me ofrece la organización.	9	16,98	31	58,49	12	22,64	1	1,89	0	0,00	53	78,11%	Fortaleza
45-Me siento satisfecho con las actividades sociales desarrolladas por la organización donde participan los trabajadores y su familia	4	7,55	2	3,77	5	9,43	17	32,08	25	47,17	53	38,49%	Debilidad
46-La organización me apoya en caso de necesitar algún permiso para realizar diligencias personales.	14	26,42	8	15,09	14	26,42	4	7,55	13	24,53	53	62,26%	Fortaleza
Total Por Escala Tipo Lickert	220		324		144		102		94		318	46,33%	Debilidad
Total ponderación por indicador (%)	24,89%		36,65%		16,29%		11,54%		10,63%		100%		

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

Análisis del Indicador Conciliación de la Vida Personal Y laboral

Se evidenció que un 24.89% está totalmente de acuerdo, 36.65% de acuerdo, 16.29% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11.54% en desacuerdo, 10.63% totalmente en desacuerdo, en consecuencia es notable que los programas de utilización del tiempo libre no son realizados en la empresa.

La Gerente General hace referencia a que la empresa no cuenta con programas de utilización del tiempo libre, recreación y turismo, evidencia que es aspecto del tiempo libre corre por cuenta propia del mismo trabajador.

En la actualidad la empresa ofrece planes vacacionales, si por alguna razón algún empleado por motivos de ubicación no puede disfrutar del beneficio, se le realizaría el pago al trabajador de la cuota o parte del plan para que sea ubicado a título personal.

De igual forma nos plantea que por motivos de ley existen los permisos especiales a los trabajadores siempre y cuando no vaya en contra de la relación de trabajo.

Por otra parte es importante señalar que la LOPCYMAT en su Art. 56, indica claramente los deberes de los empleadores en materia de esparcimiento, estableciendo las medidas necesarias que se deben adaptar para garantizar, entre otras cosas, los programas de recreación, turismo social e infraestructura adecuada para su desarrollo.

Es por ello y de vital importancia que tanto la utilización del tiempo libre y la recreación sean tomadas en cuenta para lograr óptimos desempeños laborales, así mismo cabe destacar que los planes vacacionales ofrecidos

por la empresa deben ser de alta confianza, que permita a los empleados plena seguridad de ellos.

Fortalezas y oportunidades de mejoras de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial.

Para dar respuesta al tercer objetivo de precisar las fortalezas y oportunidades de mejoras de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la empresa objeto de estudio con el objetivo de hacer sugerencias a su programa que beneficie a sus trabajadores, se presenta la siguiente tabla en la que se reflejan los indicadores y las consideraciones en relación a las debilidades y fortalezas basados en los criterios establecidos y mostrados con anterioridad:

Tabla 9. Debilidades y fortalezas de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial.

INDICADORES	Escala de Estimación	Categoría
1-Aspectos Generales	81,96%	Fortaleza
2-Formación y Desarrollo	70,42%	Fortaleza
3-Salud y seguridad Laboral	67,13%	Fortaleza
4.-Comunicación Interna	68,16%	Fortaleza
5-Igualdad de Oportunidades	70,34%	Fortaleza
6-Conciliación de la Vida Personal y Laboral	46,33%	Debilidad

Fuente: Galea, Giran y Uribe (2013)

Indicador aspectos generales: En la presente tabla se puede identificar con un 81.96% que el valor obtenido según los criterios provenientes de la escala de estimación establecidos previamente que constituye una fortaleza en cuanto a los conocimientos de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial que son llevados a cabo en la empresa.

Indicador formación y desarrollo: En este indicador es posible visualizar que la empresa con un 70.42% obtenido por la escala de estimación establecida previamente constituye una fortaleza en cuanto a los conocimientos, técnicas, actitudes, planificación, innovación y desarrollo del trabajador, sin permitir ir más allá de las habilidades y conocimientos que posee.

Indicador salud y seguridad laboral: Con un 67.13% obtenido en la escala de valoración en el presente indicador constituye una fortaleza para la empresa, siendo bajos los niveles de seguridad y salud con respecto al desarrollo de las actividades y conocimiento previos ante la situación laboral y las condiciones medioambientales que rodean a los trabajadores.

Comunicación interna: Con un 68.16% obtenido en la escala de valoración se evidencia que este indicador representa una fortaleza para la empresa con respecto a las relaciones interpersonales, manejo de información, nivel de motivación, seguridad, actitud y aptitud como base del desarrollo continuo en los trabajadores.

Indicador igualdad de oportunidades: Con un 70.34% obtenido en la escala de valoración señala que el presente indicador representa una fortaleza para la empresa, donde la igualdad entre hombre y mujeres, la discriminación en tareas asignadas, nacionalidad , sexo religión y la vida

económica, social y cultural se encuentra cuestionada por los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

Indicador conciliación de la vida personal y laboral: Con un 46.33% obtenido en promedio de la escala de valoración en este indicador, el mismo constituye una debilidad alarmante para la empresa, donde la vida personal y laboral no es tomada en consideración para los Programas de Responsabilidad Social Empresarial que benefician la calidad de vida personal y laboral del trabajador, la comunicación e interacción entre compañeros y/o clientes interno como con los clientes externos, y que de tal manera contribuya al desarrollo de la familia del trabajador.

CONCLUSIONES

Después del análisis de los resultados obtenidos por los instrumentos de recolección de datos, es importante expresar las conclusiones obtenidas de la presente investigación con el fin de analizar el Programa de Responsabilidad Social Empresarial interno de una empresa de Telecomunicaciones, ubicada en la Región Centro-Venezuela.

Para el diseño de los instrumentos de recolección de datos y el análisis de la investigación se consideraron los siguientes indicadores: Aspectos Generales, Formación y Desarrollo, Seguridad y Salud Laboral, Comunicación Interna, Igualdad de Oportunidades, Conciliación de la vida Personal y Laboral.

Asimismo referimos algunas conclusiones relevantes en la investigación en cuanto al diagnóstico de la situación actual de los Programa de Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva del gerente:

- La empresa posee programas de responsabilidad social, encaminado a todo el personal administrativo, alta gerencia y empleados.
- La empresa cuenta con planes beneficioso, dirigidos a los trabajadores que cumplan con el perfil académico adecuado.
- La empresa cuenta con programas de recreación para los hijos de los trabajadores.
- La empresa invierte capital para el desarrollo, formación y evolución de la empresa en general.

- La empresa cuenta con políticas de salud y seguridad, que sirven para promover y mantener condiciones de trabajos seguros y estables al trabajador.
- La empresa cuenta con igualdad de oportunidades a los personas sin distinción en cuanto color, raza, cultura, sexo y religión, al igual que brinda oportunidades a personas con discapacidad según lo manda la ley.

Por otra parte se estableció una comparación con la entrevista realizada con la Gerencia el cual arrojó, que la empresa en particular cuenta con programas de conexión social que a su vez forma parte de los valores corporativos que definen la filosofía de la empresa.

Por otro lado señaló que se encuentra totalmente identificada con la ideología que maneja la empresa y la importancia de sus valores para el excelente desempeño de las actividades que se realiza en la empresa de servicio.

En cuanto al desarrollo profesional académico la empresa posee una herramienta administrativa donde el mismo trabajador puede cargar cada uno de los avances que realice a nivel académico durante el año.

En cuanto a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de los trabajadores y utilizando los mismos indicadores anteriormente señalados se obtuvo en líneas generales, que existe una perspectiva distinta a la de la Gerencia General, en cuanto algunos aspectos relacionados a la formación y desarrollo donde el empleado no es tomado en

cuenta y su crecimiento dentro de la empresa se ve alejado de la realidad; otro tema que es importante resaltar que la información de higiene y seguridad para con los empleados no está siendo transmitida en su totalidad y si no se suministra la debida información existe el riesgo de que ocurra algún accidente; en este mismo orden de ideas el tema de la comunicación interna es variable ya que los canales de comunicaciones presentan fallas internas y no responden a las necesidades del trabajador , así mismo y en relación a la igualdad de oportunidades que maneja la empresa no aplica la inclusión de personas con discapacidad en la Región.

Adicionalmente es importante resaltar el descontento con el programa de utilización del tiempo libre, recreación y turismo social.

En relación al tercer objetivo Precisar las fortalezas y oportunidades de mejoras de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la empresa objeto de estudio con el objetivo de hacer sugerencias a su programa que beneficie a sus trabajadores, se realizó una tabla con escala de valores que indican porcentualmente las debilidades y fortalezas de la empresa, donde se pudo obtener que la empresa presenta debilidades enmarcadas entre un 39.31% y un 56.98% en cinco (5) de los seis (6) indicadores reflejando así oportunidades de mejora en las distintas dimensiones involucrados en la presente investigación.

RECOMENDACIONES

Para lograr alcanzar un alto grado de eficiencia, en los Programa de Responsabilidad Social Empresarial, los autores realizaron algunas recomendaciones, los cuales se describen en el párrafo subsiguiente.

Como primer punto, los garantes del diseño, desarrollo y control de los procesos y procedimientos de la gestión de recursos humanos, deben de tener el conocimiento suficiente para el manejo de todo el Programa de Responsabilidad Social, así como también de los procedimientos, herramientas que sean de su actividad personal, y lograr que el conjunto de trabajadores logren gestionar de forma adecuada en la empresa, sugiriendo:

- Analizar periódicamente los Programas de Responsabilidad Social implementados por la empresa objeto de estudio, siguiendo las normativas legales de las misma.
- Incluir los programas de incentivos para los trabajadores a fin de elevar el nivel de productividad y bienestar de los mismos.
- Brindar a los empleados la oportunidad de crecimiento profesional sin que se vea afectada su relación de trabajo.
- Realizar constantemente Diagnósticos de Necesidades de Adiestramiento (DNA), con el fin de detectar y abordar las carencias laborales que posee el empleado, que puedan ser cubiertas por acciones de adiestramiento.

- General programas de adiestramiento basado en el diagnóstico de necesidades de adiestramiento (DNA).
- Crear un plan de carrera para los trabajadores.
- Realizar campañas en pro de informar a los empleados sobre los programas de salud y seguridad laboral que posee la empresa con el fin de otorgarle mayor información y seguridad al momento de que exista algún incidente y preservar la salud de los mismos.
- Incluir a los trabajadores que ocupen cargos superiores, en los programas de adiestramiento para brindarles herramientas de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo.
- Fomentar un mejor clima organizacional recreando al personal, donde el estrés acumulado no se vea reflejado.
- Informar a través de la intranet corporativa, carteleras y correos electrónicos los manuales de normas y procedimientos existentes en la empresa.
- Incluir a personas con discapacidades en la Región Centro.
- Crear el programa de recreación y turismo social para los trabajadores.

- Capacitar al personal del Departamento de Recursos Humanos, para que la atención brindada al personal sea más efectiva.
- Realizar un ajuste a las opiniones de los empleados realizando un sondeo general para solventar las fallas y el descontento de los empleados, para lograr un buen desempeño y una calidad de vida laboral óptima.

LISTA DE REFERENCIAS

Álvarez de Zayas, C. M. (1999). **La escuela en la vida**. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.

Ander Egg (2001). **Técnicas de investigación social**. Editores Hvmantas, Buenos Aires.

Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología**. Científica: 5ta. Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Arias, Jesús (2006). **Metodología de Investigación**, Editorial Nuevo Mundo – España.

Carneiro, (2004). **La Responsabilidad Social Corporativa Interna: La Nueva Frontera de los Recursos Humanos**. ESIC Editorial. Madrid, España.

Carroll A. B. 1993 **Business and Society. Ethics and stakeholder Management**, South- Western Publishing. Cincinnati Ohio.

Castilla, M (2001). **La Responsabilidad Social Universitaria**. Universidad de la Sabana. Bogotá.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) **Gaceta Oficial de la Republica de Venezuela 36.860**. Diciembre 30, 1999. Caracas.

Corrales, María L. (2009).
http://www.degerencia.com/articulo/essuempresa_laboralmente_responsable
Visitada el 19 de Diciembre del año 2012.

Deres, (2004) **Manual de Autoevaluación. Responsabilidad Social Empresarial**. Montevideo, Uruguay.

Davis, K. (1960). **"¿La empresa puede permitirse el lujo de ignorar las responsabilidades sociales de las empresas?"** Editorial California Management .

Fernández, Roberto (2005) **Administración de la Responsabilidad Social Corporativa**. Thomson. Colección negocios.

Freeman, R.E. (1984) *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Pitman, Boston.

Friedman, M (1980). **La Libertad de Elegir. Economía y empresa**. Estados Unidos. Grigalbo.

Gallo, Miguel (2000). **La empresa, dirección y administración**. Curso superior de dirección de empresas. Volumen 3. Plaza Editores, S.A.

González Angélica, López Vanessa, Ortiz Marian (2006) **Influencia de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la cultura organizacional**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Hernández, S. Fernández, M y Baptista, P. (2003) **Metodología de la investigación**. Tercera edición. Editorial McGraw-Hill. México.

Kirkpatrick, Donald. (1999). **Evaluación de Acciones Formativas (1ª edición)**. Editorial Plaza Edición Barcelona.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007) **Gaceta Oficial N° 38.628** Febrero 16, 2007.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (2001) **Gaceta Oficial N° 37.291** septiembre 26, 2001.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (1986) **Gaceta Oficial N°3.850** Julio 18,1986.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) *Gaceta Oficial N°6.076 Extraordinario* Mayo 7, 2012.

Ley Orgánica Sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (1993) *Gaceta Oficial N°4.636 Extraordinario* septiembre 30,1993.

Ley del Seguro Social. *Gaceta Oficial* 4322. Noviembre 03, 1991. Caracas.

Ley para Personas con Discapacidad (2007) Gaceta Oficial Número 38.598 Enero 30, 2007. Caracas.

Ley para las personas con Discapacidad. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela. 38.281. Septiembre 27,2005. Caracas.

Libro Verde (2001). Comisión De Las Comunidades Europeas. Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas.

López, I. (2010). Programa de Gestión de Responsabilidad Social Interna dirigida a una empresa outsourcing ubicada en Valencia Estado Carabobo. Trabajo de Grado para optar al título en Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad De Carabobo., Bárbula.

López, Jesús (1999). La toma de decisiones en la Organización, Editorial Escuela Española, Madrid.

Mayorga, P (2001). Responsabilidad Social de la Empresa. Fundación Corona. Bogotá.

Méndez (2006). "La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto ideológico". Departamento de información y medio. Eventos y extensión.

Méndez (2006). "Una lectura sociológica del tema RSE, desde Venezuela". Ponencia presentada en el XIX Seminario Internacional de la Asociación Iberoamericana de Sociología de las Organizaciones (AISO) 2da. Sesión Plenaria: Capacitación, Formación y Responsabilidad Social. Caracas 14, de septiembre 2006.

Michelena Damaris, Rodríguez Yasmina (2008) Diseño de un modelo de gestión organizacional de Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Representaciones Asiática, C.A ubicado en el municipio los Guayos, Estado Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Palella y Martinis (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad pedagógica Libertador (FEDEUPEL). Caracas.

Rodríguez, Andrés (2008). Psicología de los Recursos Humanos. Editorial Ediciones Pirámide (Colección Psicología).

Rodríguez, J. M. (2005) La Responsabilidad Social de la empresa: algunos fundamentos Económicos. Ponencia presentada en la XII Conferencia Anual de Ética, Economía y Dirección, Úbeda (Jaén), Junio. Mimeo.

SA 8000.

<http://www.eticagro.org/modules/smartsection/item.php?itemid=35>

Visitada el 27 de diciembre del año 2012

Tamayo, M. y Tamayo (1997). Diccionario de la Investigación Científica. Editorial Blanco, México.

Tamayo M. y Tamayo (2003). Metodología de la Investigación. México McGraw Hill Editores.

Vallejo, Barrera,(1999). La Responsabilidad Social de la Gerencia. Editorial Proceditor Ltda. Bogotá, Colombia.

Vidal, I (2003). Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Social Corporativa y Balance Social. En: Responsabilidad Social Empresarial en las Américas. Ediciones Alianza Social VenAmCham. Caracas. Venezuela

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS - BÁRBULA



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Estimado experto, a continuación se presenta un instrumento de validación, en el cual podrá plasmar las observaciones que considere pertinentes luego de evaluar el Instrumento de Recolección de Datos diseñado para ser utilizado en la investigación que se lleva a cabo. Su aprobación permitirá que el mismo sea aplicado a la población estudiada.

A través del instrumento de validación se adjuntan y se le hace entrega de la siguiente información:

- Título de la Investigación
- Objetivos
- Naturaleza de la Investigación
- Base teórica de los Indicadores
- Instrumentos de Recolección de Datos
- Cuadro Técnico Metodológico

Sin más a que hacer referencia, se despide de usted.

Prof.: Themis Sandoval

Tutora Especialista

Br. Mariolys Galea

Br. Miguel Giran

TSU Jean Uribe



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA DIRIGIDA A LA GERENCIA GENERAL DE UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES UBICADA EN LA REGION CENTRO.**

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un cuestionario que consta de treinta y cuatro (34) preguntas, con el objetivo de diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial de la organización objeto de estudio en función del bienestar laboral de su Talento Humano. Para ello, es necesario que el entrevistado responda de forma abierta a las preguntas realizadas basándose en la realidad de la organización.

Esta entrevista se realiza para obtener información que avale el trabajo de grado titulado: "Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Caso Empresas de telecomunicaciones, Región Centro-Venezuela." Los resultados arrojados permitirán realizar el diagnóstico de la situación actual de la misma con respecto al tema en estudio, desde la visión de la Gerencia de la Organización.

De antemano le agradezco su valiosa colaboración

Mariolys Galea
Miguel Giran
Jean Carlos Uribe

**ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA A SER APLICADA AL GERENTE GENERAL DE
LA REGION CENTRO**

Aspectos Generales:

- 1.- ¿Qué es para Ud. responsabilidad social empresarial?
- 2.- ¿Qué filosofía mantiene la organización referente a la responsabilidad social empresarial?
- 3.- ¿La organización cuenta con programas de responsabilidad social empresarial externo?
- 4.- ¿La organización cuenta con programas de responsabilidad social empresarial interno?
- 5.- ¿Los trabajadores conocen los programas de responsabilidad social empresarial externo e interno? ¿A través de qué medios?
- 6.- ¿Los trabajadores participan en programas de responsabilidad social empresarial externo? ¿Llevan algún tipo de control o indicador de gestión al respecto? En caso de ser afirmativo, ¿cuál es la tendencia? ¿Cada cuanto se revisan? ¿Qué se hace con los resultados?
- 7.- ¿Sirven como indicadores de satisfacción de los trabajadores la aplicación de los programas de responsabilidad social empresarial interno?
- 8.- ¿Dentro de los principios corporativos están reseñados los temas de responsabilidad social empresarial?, Cuales son?

Formación y Desarrollo:

- 9.- ¿La organización cuenta con programas de inducción para los trabajadores de nuevo ingreso? ¿Sirven estos de guías para el desarrollo de las funciones asignadas?

- 10.- ¿La organización genera planes de adiestramiento y desarrollo para el trabajador?
- 11.- ¿Apoya la organización la formación académica del trabajador? ¿A través de qué medios?
- 12.- ¿Se realizan regularmente evaluaciones que identifiquen las necesidades de adiestramiento de los trabajadores?
- 13.- ¿Cada cuanto tiempo se realiza el proceso de evaluación de desempeño?
- 14.- ¿Existe en la organización algún indicador que mida el nivel de satisfacción de los trabajadores con los procesos de adiestramiento? ¿Cada cuanto tiempo?
- 15.- ¿Cómo funciona para la organización los planes de inversión para el proceso de adiestramiento de los trabajadores?
- 16.- ¿Qué procedimiento es llevado a cabo para considerar promociones internas en los trabajadores con alto desempeño?

Seguridad y Salud Laboral:

- 17.- ¿La organización cuenta con un programa de salud y seguridad laboral?
- 18.- ¿Conocen los trabajadores de los programas de salud y seguridad laboral, riesgos y enfermedades a los que se encuentra expuesto? ¿A través de qué medios?
- 19.- ¿El área de trabajo cuenta con espacio iluminado, mobiliario y herramientas de trabajo adecuados y adaptados a las necesidades del trabajador para el desarrollo de sus actividades?
- 20.- ¿Son suministrados por la organización los equipos de protección, implementos de seguridad y uniformes acordes con las actividades que realiza?

- 21.- ¿Existen campañas para utilización de los equipos de protección, implementos de seguridad y uniformes acordes a las actividades que realiza?
- 22.- ¿La organización implementa medidas a fin de prevenir los niveles de riesgos por estrés laboral y salud mental de los trabajadores?

Comunicación Interna:

- 23.- ¿La opinión de los trabajadores es tomada en cuenta para tomar algunas decisiones ¿A través de qué medios?
- 24.- ¿Que medios de comunicación existen en la organización para el desarrollo de las actividades regulares y de aquellas que incentiven el trabajo en equipo y convivencia en los trabajadores?
- 25.- ¿Existe algún mecanismo donde el trabajador pueda reportar irregularidades de manera segura sin comprometer su identidad ante la organización?
- 26.- ¿Existen manuales de normas y procedimientos para cada área de trabajo?

Igualdad de oportunidades:

- 27.- ¿Cuántos hombres y mujeres laboran en promedio en la región centro?
¿Cuántos en cargos supervisorios y/o administrativos?
- 28.- Según la Ley para Personas con Discapacidad vigente en el país ¿cuántas personas con discapacidad laboran en la organización? ¿Cuántas en la región centro?
- 29.- ¿La organización brinda a los trabajadores igualdad de oportunidades para la formación y desarrollo laboral y académico?
- 30.- ¿Existe igualdad de oportunidades para los trabajadores al momento de realizar promociones internas?

Conciliación de la vida personal y laboral:

31.- ¿La organización cuenta con un programa de utilización del tiempo libre, recreación y turismo social?

32.- ¿La organización ofrece un programa de actividades recreativas para los trabajadores y familiares?

33.- ¿La organización cuenta con un programa de planes vacacionales para los hijos de los trabajadores?

34.- ¿La organización es flexible en los momentos en que el trabajador requiere algún permiso justificado?

35.- Los trabajadores laboran horas extras?

Fecha de elaboración de entrevista / /



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES UBICADA EN LA REGION CENTRO**

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un cuestionario que consta de cuarenta y seis (46) reactivos, con el objetivo de determinar la opinión de los trabajadores en relación con los programas actuales de Responsabilidad Social empresarial llevados a cabo en la organización. Para esto es necesario que responda conforme a la realidad de su entorno laboral, seleccionando solo una alternativa de respuesta por cada ítem establecido.

Esta encuesta se realiza para recolectar información que sustente el trabajo de grado titulado: "Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Caso Empresas de telecomunicaciones, Región Centro-Venezuela." Los resultados arrojados facilitaran la identificación de las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene la organización en estudio frente a los programas de Responsabilidad Social Empresarial.

De antemano le agradezco su valiosa colaboración

Mariolys Galea
Miguel Giran
Jean Carlos Uribe

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS TRABAJADORES

Estimado trabajador, maque con una “X” en la puntuación que considere correspondiente, según la siguiente descripción:

Puntuaciones:

- 5. Totalmente de acuerdo (TDA)
- 4. De acuerdo (DA)
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND)
- 2. En desacuerdo (ED)
- 1. Totalmente en desacuerdo (TED)

REACTIVO	5	4	3	2	1
	TDA	DA	NA/ND	ED	TED
ASPECTOS GENERALES					
1- Tengo información sobre los programas de responsabilidad social empresarial					
2- La organización cuenta con programas de responsabilidad social empresarial.					
3-Participo activamente en las acciones de responsabilidad social empresarial.					
4.-Me siento identificado con la visión, misión y valores de la organización.					
5-Me encuentro satisfecho con los programas de responsabilidad social empresarial interno y externo implementados por la organización.					
FORMACION Y DESARROLLO					
6- Los programas de inducción que imparte la organización en el puesto de trabajo me permitieron sentir plena seguridad y confianza en las tareas que realizo.					
7-Me encuentro satisfecho con los programas de inducción que realiza la organización.					
8-La organización cuenta con programas de formación y desarrollo					
9-Me siento satisfecho con el apoyo que brinda la organización para el proceso de formación académica.					
10-Son identificadas las necesidades de adiestramiento para los programas de formación.					
11-Participo en actividades de adiestramiento planificadas por la organización.					
12-Periodicamente evalúan mi desempeño dentro de la organización					
13-Tengo conocimiento de los resultados de mi evaluación de desempeño.					

REACTIVO	5	4	3	2	1
	TDA	DA	NA/ND	ED	TED
14-Tengo oportunidad de desarrollarme dentro de la organización.					
15-Al tener buen desempeño soy tomado en cuenta para asumir nuevos cargos.					
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL					
16-La organización cuenta con un programa de salud y seguridad laboral.					
17-Tengo conocimiento del programa de salud y seguridad laboral.					
18-Me siento conforme con los equipos (computador, escritorio, silla impresoras y materiales de oficina) para el cumplimiento de las tareas asignadas.					
19-Estoy al tanto de las enfermedades ocupacionales a las que me encuentro expuesto en mi puesto de trabajo.					
20- las condiciones físicas y ambientales de mi área de trabajo son adecuada para el desarrollo de mis actividades.					
21-Me siento conforme por las medidas tomadas por el supervisor a fin de prevenir riesgos de estrés por el trabajo.					
22-Cuento con un sistema de atención primaria en caso de emergencia dentro de mi sitio de trabajo.					
23-Estoy conforme con los equipos de protección personal que la organización nos suministra en caso de ser necesario.					
24- Doy uso adecuado a los implementos de seguridad y uniformes proporcionados por la organización.					
COMUNICACIÓN INTERNA					
25-Estoy plenamente identificado con la organización en donde laboro.					
26-En la organización se trabaja bajo el diseño de liderazgo participativo.					
27-Mis sugerencias para mejorar los procesos de trabajo son tomadas en consideración.					
28-El trabajo en equipo dentro de la organización cubre mis expectativas.					
29-Las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo son favorables.					
30-Las relaciones interpersonales con mi supervisor son adecuadas.					
31-Estoy satisfecho con el servicio prestado por el Departamento de Recursos Humanos.					
32-Los canales de comunicación interno son efectivos.					
33-Existen mecanismos para notificar alguna irregularidad sin que mi identidad se vea afectada.					
34-Existen manuales de normas y procedimientos claros y detallados por cada área de trabajo.					

REACTIVO	5	4	3	2	1
	TDA	DA	NA/ND	ED	TED
35-Estoy satisfecho con la supervisión recibida por mis superiores.					
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
36-La igualdad de oportunidades para todos los trabajadores en procesos de formación que ofrece la organización, cubre mis expectativas.					
37-Existe equidad en las tareas y funciones de todos los trabajadores.					
38-En la organización existe igualdad de trato para hombres y mujeres.					
39-La organización ofrece oportunidades de trabajo a personas con discapacidad.					
40-La organización brinda oportunidad de empleo a personas sin discriminación de color, raza, cultura, sexo y religión.					
CONCILIACION DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL					
41-La organización cuenta con un programa de utilización del tiempo libre, recreación y turismo social.					
42-Participo en actividades de utilización del tiempo libre y recreación ofrecidas por la organización.					
43-La organización realiza anualmente planes vacacionales para el disfrute de los hijos de los trabajadores y/o familiares.					
44-Me siento satisfecho con los planes vacacionales que me ofrece la organización.					
45-Me siento satisfecho con las actividades sociales desarrolladas por la organización donde participan los trabajadores y su familia.					
46- La organización me apoya en caso de necesitar algún permiso para realizar diligencias personales.					

OBSERVACIONES:

Fecha de Aplicación de Encuestas: / /



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Marzo 2013

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **Lenny Uzcátegui**, titular de la cédula de identidad número **V- 8045520**, profesor activo de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la Cátedra de Sociología, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, REGION CENTRO-VENEZUELA"** presentado por **Mariolys Galea, C.I.: V-16.049.885**, **Miguel Giran C.I.: V-16.454.244**, **Jean Carlos Uribe C.I.: V-18.024.441**, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

Aprobado por:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Marzo 2013

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **Anaís Marrero**, titular de la cédula de identidad número **V- 7131677**, profesor activo de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la Cátedra de técnicas de Relaciones Industriales, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **“PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, REGION CENTRO-VENEZUELA”** presentado por **Mariolys Galea, C.I.: V-16.049.885**, **Miguel Giran C.I.: V-16.454.244**, **Jean Carlos Uribe C.I.: V-18.024.441**, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

Aprobado por:



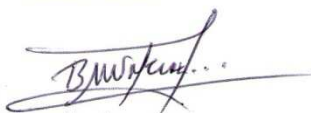
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Marzo 2013

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **Bruno M. Valera H.**, titular de la cédula de identidad número **V- 7575154**, profesor activo de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la Cátedra de Estadística, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, REGION CENTRO-VENEZUELA"** presentado por **Mariolys Galea, C.I.: V-16.049.885**, **Miguel Giran C.I.: V-16.454.244**, **Jean Carlos Uribe C.I.: V-18.024.441**, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.


Aprobado por:

V7575154

CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH

21 de Marzo de 2013

TITULO: PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, REGION CENTRO-VENEZUELA

BACHILLERES:

Galea Marioly C.I.: V-16.049.885

Giran Miguel C.I.: V- 16.454.244

Uribe Jean Carlos C.I.: V- 18.024.441

ITEMS	Encuestados																											TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	118
2	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	119
3	3	5	3	2	4	1	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	2	105
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	122
5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5	2	108
6	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	83
7	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	1	4	4	3	3	1	4	2	1	1	4	2	3	1	4	2	2	77
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	1	4	4	3	4	4	3	3	95
9	3	5	4	3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	90
10	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	79
11	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1	4	2	2	1	5	4	4	4	4	2	2	85
12	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	5	5	3	114
13	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	116
14	4	5	4	4	2	4	4	4	1	3	4	5	3	3	4	4	4	3	2	2	3	5	3	2	5	5	3	95
15	4	1	1	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	83
16	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	115
17	3	3	5	2	3	3	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	103
18	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	2	1	4	4	3	3	2	4	92
19	4	5	3	1	4	3	4	2	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	100
20	4	5	4	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	2	1	3	3	3	3	5	3	3	86
21	4	2	4	3	1	3	4	4	1	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	84
22	4	3	3	5	1	2	3	3	1	4	2	4	1	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	3	3	1	3	67
23	4	2	3	2	1	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	74
24	4	4	3	4	1	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	1	3	3	1	5	5	1	4	4	5	1	2	84
25	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	113
26	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3	3	5	3	2	2	5	3	3	93
27	4	2	2	5	2	2	2	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	1	3	5	3	102
28	4	4	4	5	2	4	3	5	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	2	2	3	4	2	85
29	5	4	4	5	2	4	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	2	5	5	3	100
30	5	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	2	5	3	100
31	5	4	3	3	1	3	4	3	1	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	5	5	2	84
32	5	3	2	3	1	2	2	4	1	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	79
33	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	50
34	3	4	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	1	3	3	88
35	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	1	5	5	3	108
36	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	2	4	2	1	1	5	5	4	3	4	3	2	85
37	4	2	2	2	4	3	4	4	1	2	4	2	4	2	4	4	4	2	1	2	5	5	4	2	4	4	2	83
38	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	1	5	5	2	105
39	5	2	4	2	3	3	4	4	1	4	3	4	4	3	3	1	4	3	3	2	5	4	3	2	5	2	3	86
40	5	5	4	5	3	4	4	4	1	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	1	5	5	5	1	5	5	3	103
41	4	2	2	2	1	1	2	1	1	4	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	5	2	1	2	47
42	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	40
43	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	115
44	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	2	5	5	2	106
45	3	2	2	2	1	1	2	3	1	5	1	2	1	2	1	1	3	3	1	1	2	1	1	5	5	1	1	54
46	5	5	4	5	1	1	5	3	1	4	4	3	1	1	1	3	5	2	1	4	2	3	1	5	4	5	1	80
TOTAL	186	168	163	166	115	137	163	171	104	161	175	173	166	153	153	141	190	140	121	146	175	174	149	137	179	167	125	4198

MEDIA	4,0435	3,6522	3,54	3,61	2,5	2,98	3,54	3,72	2,261	3,5	3,8	3,76	3,61	3,33	3,33	3,07	4,13	3,04	2,63	3,17	3,8	3,78	3,24	2,98	3,88	3,63	2,72	91,26097
D. EST.	0,729	1,215	0,84	1,13	1,21	1,02	0,96	0,91	1,063	0,91	1,15	0,9	1,06	1,08	1,01	1,37	0,83	0,84	1,42	1,7	1,17	1,23	0,95	1,31	1,2	1,53	0,93	19,308681
VARIANZA	0,5314	1,4763	0,88	1,27	1,46	1,04	0,92	0,83	1,13	0,83	1,32	0,81	1,13	1,16	1,02	1,88	0,89	0,71	2,02	2,9	1,36	1,51	0,9	1,71	1,43	2,33	0,87	372,86377
																												34,11691

ALPHA = 0,9307 93,07% En este caso Alto Grado de Confiabilidad
Mientras mas cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad

N = 46 Número de Items
N - 1 = 45 Número de Items - 1 grado de libertad
St = 34,12 Sumatoria de varianzas (Items)
S = 372,9 Varianza

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay Confiabilidad
0,51 - 0,625 Regular Confiabilidad y 0,625 - 1 Alta Confiabilidad
Formula:
ALPHA = N/N-1* 1-St/S

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
BRUNO M. VALERA H.
C.I. V-7.575.154
PROFESOR DE ESTADISTICA

Bruno M. Valera H.
V7575154

ASPECTOS GENERALES	SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
FORMACION Y DESARROLLO	COMUNICACIÓN INTERNA	CONCILIACION DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL