



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL  
SECCION DE POSTGRADO**



**BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN EN EL  
FORTALECIMIENTO DE LA ÉTICA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

Autor: Lcdo. José Manzanilla  
Tutora: Dra. Meggy Briceño

**Trujillo, Junio 2014**

Atribución - No Comercial - Compartir Igual 3.0 Venezuela  
(CC BY - NC - SA 3.0 VE )



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL  
SECCION DE POSTGRADO**



**BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN PARA EN EL  
FORTALECIMIENTO DE LA ÉTICA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

(Trabajo presentado como requisito parcial para optar al grado de Magíster en  
Administración Mención Gerencia)

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

Autor: Lcdo. José Manzanilla  
Tutora: Dra. Meggy Briceño

**Trujillo, Junio 2014**

ii

Atribución - No Comercial - Compartir Igual 3.0 Venezuela  
(CC BY - NC - SA 3.0 VE )

## DEDICATORIA

A Dios, Espiritusanto y Jesucristo por estar presente en mi corazón, y guiar cada pasó con sabiduría y discernimiento para el logro de mi propósito y metas.

A mi hija María Valentina, que se convirtió en fuente de motivación e inspiración para la concreción de esta meta.

A mis padres, en especial a mi madre por saber guiarme, enseñarme valores y estar en los momentos que la he necesitado.

A mi esposa Lindsay, por ser una personal incondicional, ejemplar y por el amor que le das a nuestro hogar.

A mis hermanas, sobrinos y familia, para que este logro sirva de alegría e inspiración para ellos.

A mi abuela Ramona, que aunque ya no estés a mi lado; se que desde el cielo que te encuentres estas feliz por este logro.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

*José Luis Manzanilla*

## AGRADECIMIENTO

A la ilustre Universidad de Los Andes, por ser formadora de profesionales capacitados a las nuevas exigencias laborales y tendencias sociales-académicas.

A mi Tutora, por su valiosa colaboración y ayuda académica para materializar el logro de los objetivos planteados.

A mis amigos Atilia y Franklin por su amistad, ayuda y recomendaciones para que logramos esta meta.

A los Profesores, que con sus conocimientos y vivencias conforman un excelente equipo de trabajo para el impartimiento de esta maestría.

A FONDAS, por brindarme toda la colaboración posible para la recopilación de la información y apoyo para el logro de lo planteado

A quienes fueron motivadores y dieron buenos consejos.

*José Luis Manzanilla*

## INDICE GENERAL

	Pág.
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.....</b>	iii
<b>DEDICATORIA.....</b>	iv
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	v
<b>INDICE GENERAL.....</b>	vi
<b>INDICE DE CUADROS.....</b>	vii
<b>INDICE DE GRAFICOS.....</b>	viii
<b>RESUMEN.....</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	1
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA.....</b>	4
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del problema .....	15
Objetivos de la Investigación.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos .....	16
Justificación.....	16
Delimitación de la Investigación.....	18
<b>CAPITULOII: MARCO TEÓRICO.....</b>	19
Antecedentes de la Investigación .....	19
Bases Teóricas.....	24
Balance Social.....	24
Objetivos del balance social.....	25
Responsabilidad social.....	51
<b>CAPITUL III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	62
Tipo de Investigación.....	62
Población.....	63
Muestra.....	64
Técnicas.....	65
<b>CAPITUL IV: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...</b>	70
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	70
<b>CAPITUL V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	78
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79
<b>REFERENCIAS.....</b>	81
<b>ANEXOS.....</b>	83
<b>ANEXO A. Instrumento.....</b>	84

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Coherencia interna.....	59
Cuadro 2. Operacionalización de variables.....	61
Cuadro 3. Baremo de interpretación.....	68
Cuadro 4. Objetivos del balance.....	59
Cuadro 5. Valores Éticos.....	61
Cuadro 6. Fundamentos de la Responsabilidad.....	68

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1. Objetivos del balance.....	71
Grafico 2. Valores Éticos.....	72
Grafico 3. Fundamentos de la Responsabilidad.....	75

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL  
SECCION DE POSTGRADO**



**BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN EN EL  
FORTALECIMIENTO DE LA ÉTICA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Autora: Lcdo. José Luis Manzanilla

Tutora: Dra. Meggy Briceño

Fecha: Trujillo, Junio 2014

**RESUMEN**

El Balance Social es una Herramienta de gestión que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la Responsabilidad Social de una empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus áreas interna y externa, durante un periodo determinado, frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral, planeación de su política social y concentración con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona. Hoy día el Balance social se ha conceptualizado de tal manera que se considera su aplicación como algo estratégico dentro de las organizaciones e incluso hay sectores que lo incluyen como una ventaja competitiva, para lo cual se han realizado investigaciones que afirman este aspecto, aunado a que además puede contribuir a mejorar la gestión, a fijar objetivos y a establecer incentivos para las personas que laboran en las empresas. En el siguiente trabajo se identifican los objetivos del Balance social como instrumento de gestión, los valores éticos de la contemporaneidad presentes en la responsabilidad Social y los fundamentos de responsabilidad social del Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS) del Estado Trujillo. En este sentido, la responsabilidad social de cada empresa no es sólo una tarea que debe emprender el mundo privado; el aparato público no debe ser un mero espectador en lo que se refiere a la construcción de nuevos indicadores de interés social para las empresas, ciudadanos y funcionarios públicos adoptar este instrumento también es una respuesta a las últimas exigencias de la sociedad civil por un menor entrelazamiento entre los intereses de los partidos políticos y las actividades de las empresas públicas, razón por la cual aumentará la transparencia en el flujo de datos entre el estado y la sociedad.

**Palabras Claves:** Balance Social, Gestión, Responsabilidad Social, Ética, FONDAS.



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL  
SECCION DE POSTGRADO**



**SOCIAL BALANCE MANAGEMENT TOOL IN STRENGTHENING OF  
ETHICS IN SOCIAL RESPONSIBILITY.**

Author: Atty. José Luis Manzanilla

Tutor: Dr. Meggy Briceño

Date: Trujillo, June 2014

**ABSTRACT**

Social Report is a management tool that allows quantitatively and qualitatively assess the performance of the social responsibility of a company in terms of assets and social in its inner and outer areas liabilities during a given period, compared to performance goals defined and accepted previously for diagnostic work climate, social policy planning and concentration to the various sectors with which the company relates. Today the social balance has been conceptualized in a way that is considered your application is strategic within organizations and even some sectors include it as a competitive advantage, for which research has been conducted to affirm this aspect, coupled with that it can also help to improve the management, set goals and establish incentives for people working in companies. In this paper the objectives of social balance as a management tool, the ethical values of the contemporary present in the Social Responsibility and the foundations of social responsibility Socialist Agrarian Fund for Development (INNS) of Trujillo state are identified. In this sense, the social responsibility of the company is not only a task to be undertaken by the private world; the public system should not be a mere spectator in regard to the construction of new indicators of social interest to businesses, citizens and public officials to adopt this instrument is also a response to recent demands by civil society for a lower entanglement between the interests of political parties and the activities of public enterprises, why increase transparency in the flow of data between the state and society.

**Keywords:** Social Balance, Management, Social Responsibility, Ethics, FONDAS.

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la compleja situación de Venezuela donde grandes núcleos de la población se han quedado al margen del desarrollo social, se debe trabajar por conseguir acciones que apunten al desarrollo de la, economía y el capital social, por estos motivos hoy las personas son más sensibles a estas tendencias influenciando sobre las mismas empresas, obligándolas a adoptar tácticas de responsabilidad social, en consecuencia, se evidencia cómo el empresariado ha tenido una incidencia en el desarrollo económico, social de Venezuela.

En este sentido, el desarrollo de un país está íntimamente relacionado, con las empresas que se desempeñan en comunidades para fortalecer una mejor calidad de vida, lográndolo a través de oportunidades, condiciones que favorezcan a las comunidades, es importante considerar que estos proyectos que se emprenden deben ser viables para las empresas, sostenibles en el tiempo, con estrategias corporativas aceptables en los entornos en donde se aplican, la responsabilidad social estimula la evaluación de las acciones de las empresas ya que son factores que inciden en la construcción de un país en donde se promueva el desarrollo humano sostenible y justicia social.

Se considera el balance social cómo el informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica, sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella, constituyendo una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad en concordancia con la identidad. Se propone un modelo caracterizado por la adopción del enfoque de la contabilidad por objetivos y la utilización de indicadores socioeconómicos, como una propuesta flexible, adaptada a la realidad del estado Trujillo; destinada tanto al ámbito interno como al externo de todo. Cabe destacar, que ser socialmente responsable implica desarrollar procesos de autorregulación que sienten las bases de un cambio cultural profundo, para lo cual habrá que ir más allá de lo legal y de las propias fronteras del negocio identificando en cada empresa los beneficios que puede generar, pero también las ganancias que aporta al desarrollo sostenible de la sociedad

en que se desempeña actuando siempre con ética verificando la forma como producen, cómo consiguen las materias primas o insumos, la forma en que comercializan y distribuyen sus productos o servicios y el efecto que éstos causan en los consumidores finales.

Ante la situación planteada la puesta en práctica del balance Social como un recurso estratégico para que las organizaciones públicas y privadas sean, además de generadores de riquezas, entes exitosos, para que en sus prácticas sean modelos para una sociedad más ética y mejor. Con el empeño de cada empresario, de cada empresa, de avanzar por el camino correcto, tomando las decisiones correctas, con ese empeño se estará directa e indirectamente eliminando elementos, que amenaza con destruir la buena fibra que debe poseer toda comunidad.

En este sentido, la ética que se debe evidenciar en el balance Social, posee un dilema sistémico y cultural, que no se va a superar tal fácilmente, pero ciertamente se debe ir con pasos firmes en la dirección correcta, por esta razón la reflexión racional que se entiende por conducta buena, se fundamenta en los juicios morales, normatividad de la actividad humana en orden del bien, reflexiva, porque estudia los actos no como son, sino como deben ser, enfocada al campo de acción humano.

Cabe destacar que la eficiencia de la empresa en el manejo de sus finanzas no sólo determina la rentabilidad económica del negocio, la calidad del servicio o producto que entrega, también determina el nivel y la calidad del cumplimiento de su responsabilidad como actor social en la construcción de una sociedad con mejores condiciones de vida. Por ello es importante que en un balance social no sólo se reflejen los aspectos cualitativos de la responsabilidad social, sino también los aspectos cuantitativos de dicha inversión, de manera que así como los estados financieros orientan la toma de decisiones sobre el negocio, el balance social puede orientar la toma de decisiones sobre la responsabilidad social.

Es necesario mencionar que las acciones del balance social va desde las consideraciones internas como externas acometidas por la organización en un período determinado, para poder determinar el valor económico de esta práctica empresarial. La información sistematizada se presenta en dos secciones, la primera corresponde a

los Indicadores sociales y comprende aquellos indicadores más relevantes de la responsabilidad social de la empresa, la segunda sección son los indicadores económicos reflejando el valor económico de la inversión social.

En este sentido la interacción organización sociedad supone responsabilidades compartidas, que en la práctica se dan no solo con el entorno social donde funcionan, sino con los proveedores, consumidores, accionistas, distribuidores, sector público, sociedad, medio ambiente y en general todos aquellos sectores que hacen posible que una organización crezca, se desarrolle y por ende subsista. Así mismo a su interior la organización establece una serie de relaciones con los diferentes grupos humanos que la componen ya que su desempeño hace posible su funcionamiento generándose también una relación de interdependencia.

De esta interrelación surgen expectativas mutuas como es el crecimiento, rentabilidad mejoramiento de la calidad de vida, calidad en los productos o servicios, bajos costos, equidad social, desarrollo integral del hombre y la sociedad, entre otros.

www.bdigital.ula.ve

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

Este capítulo se refiere a la presentación de la problemática, el análisis para dar soporte a su estudio, así como también, la definición de los objetivos que se deben cumplir en el desarrollo de la investigación sin dejar de mencionar la delimitación de la misma.

En la actualidad las empresas requieren de un buen entendimiento de la sociedad, no sólo en términos de producción, sino también requiere de una experiencia de vida social, como lugar de instrucción, expresión de acciones filantrópicas así como de responsabilidad social. Las preocupaciones sociales no son nuevas en el mundo de los negocios, ya desde el siglo XIX en Europa y Estados Unidos algunos empresarios sobresalieron por sus preocupaciones sobre la sociedad, vivienda, humanidad hacia sus trabajadores y familiares.

Es así que, con el advenimiento del siglo XX, sobre todo con el desarrollo del Estado del bienestar, el espíritu de la caridad, filantropía se canalizaron mediante relaciones más formales y estructuras institucionales, asimismo, en el siglo XXI los empresarios son más sensibles, receptivo ante las demandas de la sociedad, el fin de las organizaciones es sin duda un fin social, al proporcionar a la sociedad bienes, servicio de calidad, con apego a lo ético, sin olvidar los problemas sociales del entorno. Cabe destacar, que de los resultados de la combinación entre los intereses de los empresarios y las necesidades de las comunidades nace la responsabilidad social empresarial, el cual es debatido en el ámbito mundial; poco desarrollado en Venezuela, bajo el concepto de responsabilidad social orientado en la ética normativa que subraya la preocupación por la dimensión social de la actividad empresarial.

Las empresas latinoamericanas vienen trabajando en la realización del balance social, reflejando luego de cada período por medio de este instrumento, el cumplimiento de su gestión en el marco de su responsabilidad social, algunos han

adoptado políticas sociales contempladas en su plan estratégico y hacia ellas encaminan su actuar. En un mayor o menor grado las empresas efectúan actividades que redundan en el beneficio de sus trabajadores, de la comunidad y del medio ambiente por encima de sus obligaciones legales o contractuales a estas acciones se les llama “cumplimiento” de la responsabilidad social.

Para que los entes involucrados, (empresa, empleados y comunidad) tomen conciencia de los esfuerzos que se están efectuando por un lado y los beneficios que se están disfrutando por el otro, se requiere de un instrumento que en forma clara, objetiva ayude a comprender que los recursos y el dinero empleados en el cumplimiento de su responsabilidad social no son un gasto sino una inversión, que revierte de manera exitosa en rentabilidad económica y social, una realidad tan cambiante, hace que los empresarios, acordes con las circunstancias del día a día, realicen ajustes y busquen nuevas estrategias con el fin de mantener su supervivencia para continuar trabajando en actividades que propendan por el desarrollo integral de sus colaboradores.

Un reciente estudio realizado por la asesoría de la Asociación Nacional de Industriales ANDI y la Organización Internacional del Trabajo OIT donde se encuestaron diferentes empresas afiliadas a este gremio, donde además se realizaron mesas de trabajo en algunas de las principales ciudades del país, nos muestra como una serie de nuevas variables e indicadores entran a formar parte del Modelo de Balance Social propuesto en el año 1987 por estas instituciones. La necesidad de actualizar el modelo inicialmente propuesto llevó a estas tres organizaciones (ANDI, OIT y CJC) a realizar estas actividades y adelantar las gestiones pertinentes para alcanzar este fin; las conclusiones de este trabajo, permanentemente asesorado por la O. I. T. se ven reflejadas en un modelo actualizado de balance social esto permitirá hacer un seguimiento a un plan de desarrollo, en donde las empresas utilizaran diferentes herramientas administrativas y gerenciales que permitan reforzar su permanencia.

Es necesario destacar que este modelo está basado en objetivos que se traducen en acciones y programas de beneficio común, los cuales se evalúan periódicamente a

fin de controlar su comportamiento y continuidad de las políticas sociales que la empresa debe adoptar de forma voluntaria. Desde hace más de 10 años las empresas latinoamericanas cuentan con un instrumento de gestión que les permite evaluar el cumplimiento de su responsabilidad social, como es el balance social. El Balance Social según Machado (2002), es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa, en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas.

Es importante entonces diferenciar conceptos, ya que el balance social hace parte de todo un proceso, el cual, al finalizar cada periodo y de acuerdo con los resultados de su análisis, brindará la información necesaria para evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social frente a metas establecidas al interior y al exterior de cada institución; mientras que el informe social sólo describe el desempeño social en un periodo que por lo general se utiliza en el primer año en que se evalúan las acciones sociales. Los objetivos del balance social permiten realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

En este sentido como herramienta de gestión empresarial el balance social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores, además le permite evaluar las acciones en términos de costo beneficio, disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa, por otro lado como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones.

Al mismo tiempo el balance social por sí sólo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable, será un elemento de

enorme utilidad, ya que su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida que brinda información detallada a la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas y estrategias sociales que permite racionalizar los recursos sociales con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos.

Al mismo tiempo propone un mayor conocimiento de las características socio laborales del personal y la contribución de la empresa al desarrollo Integral del hombre, también facilita la fijación de políticas sociales a nivel de la empresa constituyendo en un aporte valioso para las negociaciones colectivas la empresa contribuye con el desarrollo humano del país. En este sentido las empresas en manos del estado no escapan a esta tendencia, adoptan programas de responsabilidad social empresarial (RSE) en sus prácticas productivas y relacionales por una mejor calidad de vida, como estrategias de desarrollo sustentable

Cabe destacar que, para la presente investigación se selecciona como contexto de la misma el fondo para el desarrollo agrario socialista (FONDAS) del Estado Trujillo con sedes en el Municipio Valera y el Municipio Boconó, se inicia como un proceso de reforma agraria producto de un consenso nacional donde se consagró un modelo de propiedad con una función social esta reforma se concibió como un medio de transformación social democrática para evitar la violencia en las áreas rurales, dando lugar a un nuevo movimiento campesino extendido nacionalmente, la aplicación de este modelo canalizó las aspiraciones del campesinado, los indicadores agrarios, ambientales y económicos señalan a la reforma como parte del crecimiento agrario.

Asimismo, se le atribuye a la distribución de tierras en los planes de reforma agraria el aumento de la pequeña propiedad en números absolutos y relativos, se observa que el diseño de los planes de reforma agraria se desviaron de la concepción integral de la reforma y de la planificación nacional creando una demanda potencial de productores que actualmente ocupan alrededor de 17% de la superficie total aprovechable. Esta última iniciativa del balance social de empresa, se fundamenta como uno de los instrumentos metodológicos más importante para medir el efecto de

la responsabilidad social empresarial (RSE) en la sociedad, especialmente por parte del estado, además de determinar y aplicar un sistema de políticas sociales, tiene la posibilidad de incorporar los nuevos parámetros que aporta este tipo de información empresarial, como un modo de entregar una mayor transparencia en la eficiencia del gasto público.

Se realizó un primer contacto con la realidad realizando una observación debido a que el investigador labora en dicho contexto, encontrándose las siguientes situaciones problemáticas y las presumibles causas que los producen:

No se da el requerimiento debido a los objetivos del balance social ya que ellos no presentan la información, planeación y concertación en cuanto al balance social; además no existe el crecimiento económico por parte de los productores agrícolas y por último existen elementos que no encajan en los fundamentos de responsabilidad social como son las causas, propósito y finalidad.

Como presumibles causas se tiene que: inexistencia de objetivos del Balance social como instrumento de gestión Inconsistencia de los valores éticos de la contemporaneidad presentes en la responsabilidad Social y desarmonía en los fundamentos de responsabilidad social del Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS) del Estado Trujillo.

En este sentido, la responsabilidad social de cada empresa no es sólo una tarea que debe emprender el mundo privado; el aparato público no debe ser un mero espectador en lo que se refiere a la construcción de nuevos indicadores de interés social para las empresas, ciudadanos y funcionarios públicos adoptar este instrumento también es una respuesta a las últimas exigencias de la sociedad civil por un menor entrelazamiento entre los intereses de los partidos políticos y las actividades de las empresas públicas, razón por la cual aumentará la transparencia en el flujo de datos entre el estado y la sociedad.

De acuerdo a lo antes citado cada vez con menos frecuencia se encuentra en las organizaciones concepciones funcionalistas con respecto a la gestión humana, es decir tradicionalmente se han asumido estas funciones como tareas independientes y desarticuladas de un todo organizacional, el propósito frecuente ha sido la solución a

un problema aislado, la satisfacción de necesidades o el desarrollo de actividades que si bien han sido bien intencionadas solo han buscado generar bienestar momentáneo, esta concepción no ha requerido quizás de la definición de indicadores de gestión que en forma permanente estén mostrando cual es la contribución de estas áreas al plan estratégico de la organización.

Hoy más que nunca, cuando la gestión humana de las organizaciones ha trascendido de una concepción funcional a una dimensión estratégica, es decir que su desempeño está articulado al plan estratégico del negocio con un marco de contribución definido significativamente importante para el logro de los objetivos organizacionales, se requiere de una gestión planeada, con metas de contribución definidas y procesos de control que garanticen su desempeño eficiente se ha dicho que para administrar es necesario controlar, para controlar se requiere medir, para medir es necesario definir y para definir es necesario cuantificar, como una técnica que tiene por objetivo revisar supervisar y controlar el cumplimiento de las metas sociales establecidas por la empresa, tanto a nivel interno como externo en concordancia con su política social garantizando la nueva visión social de la empresa como el compromiso de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de la población y el desarrollo del país.

Según Windsor (2006), ofrece una perspectiva teórica, desarrolla la teoría de la responsabilidad con deberes altruistas, una política de ampliación de los derechos del accionista, considera la creación de valor para el mercado está sujeta a políticas minimalistas de intervencionismo y siempre a la ética de los negocios tradicional, estos dos puntos de vista morales integran los marcos políticos y filosóficos, este autor defiende los principios éticos, rendimiento corporativo o ventaja competitiva como una concepción integradora de valores éticos y económicos que deben ser gestionados en equilibrio para conjugar un resultado social positivo con una rentabilidad para la empresa a través del valor agregado generado por la implementación de la responsabilidad social empresarial.

Todas estas iniciativas tienen en común el estar constituidas por una serie de principios sin carácter normativo, simplemente proponen una declaración de

intenciones basadas en los valores básicos de los derechos humanos, también llevar a cabo su propia iniciativa, incluyendo cláusulas sociales para la contratación de las empresas con el sector público o para poder acogerse a subvenciones, se trata de iniciativas que buscan que las actividades de cada empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, para fortalecer la confianza mutua entre las empresas y las sociedades.

Pero la aplicación de los principios básicos de responsabilidad social encuentra dificultades cuando pretende validar para cualquier lugar y momento, no tiene sentido que una empresa actúe de manera responsable en un sector y no en otro, por eso, el rango de aplicación debe ser flexible, aplicables para cualquier comunidad y momento, pero debe ser basado en los derechos fundamentales de las personas, trabajadores, principios que protegen el medio ambiente. Sin embargo, estas limitaciones no son excusas para algunas empresas que han incorporado en su forma de gestión valores sociales solamente en el contexto donde se desenvuelve por el contrario, las empresas deben actuar socialmente responsable en cualquier lugar y momento

Aunque mucho hay escrito sobre la responsabilidad social de la empresa, puedo atreverme a afirmar que el tema se ha centrado más en asuntos de tipo ambiental, desarrollo sostenible y producción más limpia, que sin lugar a duda es uno de los frentes de gran atención por la importancia que ello reviste para el planeta y la misma humanidad, pero no debe ser el único. Hay otros tratados que con más atrevimiento presentan la responsabilidad social con componentes de formación positiva en su comunidad laboral y de impacto en las comunidades a través de obras sociales, también reconociendo su importancia, pero todos ellos se quedan en la parte romántica del asunto y descuidan otros aspectos que son vitales para la sana convivencia y para el beneficio de nuestras sociedades.

En la actualidad el tema de la responsabilidad social en las empresas, aún no ha sido asimilado con la suficiente seriedad, pues su filosofía y la forma en que se ha venido tratando, tiende a ir en contradicción con los intereses empresariales, los que son sin discusión alguna, producir ganancias. es decir, que la actividad empresarial

sea un ejercicio rentable. Es por esta razón, que interesado en el tema, lo presenté con una serie de componentes que harán de él algo interesante para empresarios las acciones con responsabilidad social no son un gasto, es una inversión que genera ganancias y utilidades, en algunos casos de forma inmediata, en otros a mediano y largo plazo. Es poco probable que una empresa asuma una política de responsabilidad social si se le convierte en un gasto que va en contra de sus intereses y estados financieros, no se puede desconocer que en el lenguaje empresarial todo se mide en costos de inversión y en la recuperación de la misma, cuando se adquiriera conciencia de que la responsabilidad social es una inversión que produce retornos en utilidades, los empresarios y directivos asumirán un liderazgo positivo y esto es más que probable, es una realidad de ganancias para la misma empresa.

Es imperativo asumir una posición de responsabilidad ante la indiferencia a los crecientes problemas que están afectando a la humanidad como son la contaminación ambiental, violencia, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados depresivos, deslegitimación del orden establecido, 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 flagelos, es hora de replantear la responsabilidad social de la empresa en todas sus dimensiones, pues de no hacerlo, para ella misma y para toda la sociedad, son los padres de familia, docentes, escuelas, universidades, los gremios empresariales, los gobiernos, el estado, la misma iglesia, todas aquellas personas y organizaciones que de alguna forma inciden hoy en el mañana, los llamados a asumir un liderazgo con una posición ética, moral y de responsabilidad que no permita seguir construyendo un nefasto y fatídico futuro.

Así, una empresa socialmente responsable es aquella que se preocupa de crear un buen clima laboral interno, mantener transparencia con sus inversionistas, cumplir con todas las leyes laborales, cuidar la relación con sus proveedores, conservar limpio el medio ambiente y (especialmente en el caso de las empresas públicas) mantener una buena relación con la ciudadanía. La idea es que una empresa no tenga como única meta el posicionarse en el mercado y generar ganancias, sino también el tener

una ética que responda al bienestar de quienes trabajan en ella y de la comunidad en la que se encuentra inmersa, es así pues que filantropía, es un compromiso voluntario a la solución de retos sociales que van más allá del horizonte de la empresa u organización.

En este sentido, Cardozo (2006), menciona que la responsabilidad social se ha desarrollado en todo el mundo, como respuesta a los grandes cambios producidos, en los países desarrollados los gerentes de empresas comenzaron a discutir acerca de responsabilidad social en los negocios y a desarrollar algunos planes en respuesta a problemas de índole social, así como también algunas escuelas de administración de empresas implementaron cursos relacionados con la función socioeconómica de la empresa y la ética en los negocios. Además, las empresas proponen actuaciones, a través de políticas para fomentar la responsabilidad social, es necesario acotar que algunas organizaciones carecen de la práctica por sus sistemas de dirección por una serie de costumbres y vicios empresariales que le alejan de una actuación a la no responsabilidad, como parte de su cultura empresarial.

En la práctica, la responsabilidad social según Guedez (2006), realiza un planteamiento integral para el manejo de una organización, no son acciones filantrópicas, desarticuladas de la dinámica de la empresa o su entorno, esta busca un mayor compromiso de los trabajadores con los objetivos, misión, incrementando su productividad, busca tener una comunidad estable, con excelentes niveles de salud y educación proporcionada por la mano de obra capacitada saludable, bajos índices de criminalidad con buenas relaciones entre las instituciones, que garanticen el normal ejercicio de sus operaciones para mantener un medio ambiente limpio, implementando procesos de tratamiento de residuos que permitan la reutilización de estos; con la finalidad de optimizar la utilización de los insumos y la reducción de los desperdicios, todo esto con el objetivo de mejorar las utilidades de la empresa y garantizar sus sostenibilidad a largo plazo.

En base a lo anterior, la ética está teniendo, hoy más que nunca, una presencia determinante en la dinámica de esta organización, ya es el momento de revalorizar actitudes, valores gerenciales, de tal manera que se comprenda que la ética es una

necesidad y no una virtud. Más profundamente la ética, tiene mucha relación con el acatamiento de las leyes, la ética debe corresponder la suerte de emerger, para ubicarse sobre los pilares de la corrupción, el tráfico de influencias como otras desviaciones mayores o menores que atentan contra la vida de las personas. Es por ello que pocos se atreven a negar la importancia, significado que tiene la ética en la dirección de los negocios.

Desde esta perspectiva se puede decir que en el pasado, era fácil engañar y estafar, se creía que con la aplicación de estas falsas cualidades se podía alcanzar el éxito en los negocios, es obvio que quienes lo aplicaron se lucraron, a costa de ver cómo sus empresas fenecían en el largo plazo. Actuar de esta manera ya no es tan fácil, a pesar de todas las argucias a que recurren quienes así lo hacen. En la actualidad, hasta el gerente más pragmático actúa con ética, porque el actuar ético, está demostrando, que le da vida permanente a los negocios, todo porque se adquiere credibilidad, confianza y las personas terminan siendo leales a los productos o a las marcas.

En este mismo sentido, a pesar del alto nivel de compromiso y solidaridad de FONDAS ante estas nuevas demandas nacionales, adolece de una estructura técnico administrativa y soporte jurídico que le permita dar respuesta de una manera oportuna al gran volumen de compromisos cada vez más creciente dentro del tema de infraestructura social, situándola en un escenario de dispersión de esfuerzos, recursos que no le ha permitido definir estrategias claras de actuación y que la coloca en desventaja desde el punto de vista urbano, ante la visión de proyecto de país socialista que adelanta el ejecutivo nacional como es el Programa de Fortalecimiento Gerencial.

Bajo este contexto, esta dispersión de esfuerzos se debe a que no se practican los cambios fundamentados en la poca aplicación de los deberes éticos, desinterés para realizar las tareas, no existe compromiso con la organización y por ende la proyección no se da en términos de eficacia. Aunado a esto, se desconoce los valores éticos de la contemporaneidad como crecimiento económico; equidad social; preservación del ambiente; Conciencia Cívica y Confianza elementos necesarios para

buscar un mayor compromiso de los trabajadores para con los objetivos y la misión de la empresa para incrementar la productividad.

Es por ello que, resulta imperativo desarrollar un esfuerzo conjunto, eficiente y efectivo del personal de FONDAS, como parte del nuevo modelo económico y social del país, donde se efectúen programas extraordinarios que impulsen desde el seno de nuestra industria la democratización de las oportunidades apalancadas en la demanda de bienes, ejecución de obras y contratación de servicios que posee la Corporación, lo cual consolidaría la construcción de una organización

En otras palabras, se trata de optimizar la ética en la responsabilidad social del sector al servicio de las comunidades, permitiéndole crecer en bienestar, calidad de vida, ser parte activa de una misma nación, en referencia a lo indicado, el desarrollo social en FONDAS es un proceso que formula y ejecuta proyectos, en alineación, articulación con los planes sociales del Estado para beneficio de las comunidades. Es decir se persigue lograr un nivel de desarrollo sustentable y sostenible en el tiempo, considerando la utilización plena del potencial humano; el manejo eficiente, del gasto público social, así como el respeto por el equilibrio ecológico.

En este sentido, para ubicar los recursos al servicio del país con un nuevo modelo económico permitirá potenciar el desarrollo integral de los venezolanos, con avanzados niveles de desarrollo social impulsando acciones partiendo de condiciones específicas que tiene cada una de las regiones del país (culturales, productivas, entre otras), reconociendo y respetando la pluralidad constitutiva de la sociedad venezolana, teniendo como punto central la superación de la pobreza a partir de la recuperación de la dimensión humana ejecutando proyectos de desarrollo endógeno, con su entorno logrando superar los impactos de la pobreza.

Por una parte, según Lafuente (2003) acota que los recursos de la gerencia de desarrollo social deben ser dirigidos, consolidados por proyectos debe guardar relación prudente, fundamental con el concepto de desarrollo sustentable, es decir, uso de recursos que generen más capacidad de trabajo, apoyo a los agentes, sujetos de desarrollo consolidando una logística permanente de evaluación y seguimiento de los resultados de proyectos reforzando centros regionales de investigación, promoción,

interrelación de organismos, comunidades, empresas, gobiernos, profesionales y estudiantes.

Por otra parte, a través de la provisión de comunicaciones estratégicas, reales, consolidadas desde las comunidades para aprovechar los recursos de organismos existentes, para resolver los problemas de los desequilibrios existentes, tales como, atender las capacitaciones necesarias, asesorar en las áreas de producción no aprovechadas, organizar las estructuras fundamentales de economía, infraestructura, educación, salud, reforzar la capacidades intelectuales, ingenio popular, capacidades manufactureras, comerciales y de otros negocios.

El análisis previo de la variable teórica objeto de estudio determina la siguiente problemática: inexistencia del Balance Social como Instrumento de Gestión del Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS) del Estado Trujillo. De no superar estas problemáticas, se fortalecerá el atraso, crisis, incapacidad, dependencia que se enquistó en el desarrollo biopsicosocial.

### **Formulación del Problema**

De los planteamientos anteriormente establecidos se cuestiona lo siguiente: ¿Son los componentes del Balance Social un Instrumento de Gestión en el Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)?

La respuesta a esta interrogante requiere reconocer los componentes necesarios que hacen posible que se organice un modelo a seguir; para lo cual se recurrirá a la investigación acerca del marco referencial teórico que se construirá como premisa acerca del balance social, la estructuración de categorías de este tema se hace para dar respuesta a las siguientes interrogantes

### **Sistematización del problema**

¿Cuáles son los objetivos del balance social como instrumento de gestión en fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social en el fondo de desarrollo agrario socialista (FONDAS)

¿Cuáles son los valores éticos de la contemporaneidad presentes en la Responsabilidad Social en el Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)?

¿Cuáles son los fundamentos de la responsabilidad social en el Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)?

### **Objetivo general**

Analizar los componentes del Balance Social como Instrumento de gestión en fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social en el fondo de desarrollo agrario socialista (FONDAS)

### **Objetivos Específicos**

Categorizar los objetivos del balance social como instrumento de gestión en el Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS).

Describir los valores éticos de la contemporaneidad presentes en la Responsabilidad Social en el Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS).

Identificar los fundamentos de la responsabilidad social en el Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS).

### **Justificación de la investigación**

El balance social representa para el Estado Venezolano una vía de suma importancia para contribuir con la gestión del gobierno nacional, es por ello que esta actividad ha cobrado relevancia al asignarle actividades e inclusive se han emitido decretos que obligan a todas aquellas empresas que contraten con el Estado a realizar

aportes destinados al desarrollo social de la comunidad en la cual se realicen las actividades a ser contratadas por el Estado.

Es por ello, que esta situación ha conducido a que no solamente el Estado Venezolano este aportando dinero para ello a través de la industria, sino que surgen nuevos ingresos que deben ser objeto de seguimiento y control para llevar a cabo felizmente la actividad y beneficiar a la comunidad en general, por consiguiente que su estudio resulte de vital trascendencia en cuanto a la ética de las personas que son responsables de llevar a cabo estas actividades financieras a mediano y largo plazo.

En este sentido la investigación posee un aporte social, por cuanto busca mediante la aplicación de teorías de gerencia basada en valor, gestión empresarial y conceptos básicos, ofrecer una contribución al conocimiento teórico, dado que el concepto de Balance social y la ética en la Responsabilidad Social significa instalar una nueva forma en que el estado ejecuta actividades de interés social, mediante la participación directa e indirecta del sector, el cual se caracteriza través de decretos que obligan a estas empresas a asignar recursos que beneficien en una u otra forma a la colectividad en general.

En cuanto a la justificación práctica, la investigación genera un aporte de importancia por cuanto hoy día es de carácter obligatorio la participación de empresas en la contribución a través de aportes sociales a las comunidades en las que se realizara la actividad para la cual es contratada, este aporte es lo que se denomina oferta Social, con lo que se espera resaltar lo versátil de este índice como termómetro para medir la gestión realizada en las organizaciones.

En lo que respecta a su importancia científica para evaluar, recopilar información actualizada y pertinente que pueden servir a otras investigaciones, para obtener un nuevo enfoque, también puede servir de soporte, consulta y como fuente de información para otras investigaciones relacionadas con el manejo de la ética en la responsabilidad social, para estudiar todo lo relacionado con responsabilidad social ya que estos estudios son escasos.

Desde el punto de vista metodológico se justifica, por la profundización con respecto al caso objeto de estudio, llevándose a cabo una investigación descriptiva

para lograr el cumplimiento de los objetivos, así mismo se aplicaron técnicas de investigación y aplicación de un instrumento de recolección de información, que permitió analizar la ética en responsabilidad Social en el contexto de FONDAS

### **Delimitación de la investigación**

La investigación está orientada a seguir la línea de investigación de la Maestría de Administración mención Gerencia en la Universidad de los andes con el fin de formular parámetros en el balance social como instrumento de gestión el fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social para el FONDAS. En la cual se tomaran criterios bibliográficos de los autores (Guedez 2006); García (2007). Desde el ámbito temporal es el correspondiente desde enero de 2008 hasta diciembre 2011, así mismo se establece la investigación en el municipio Valera estado Trujillo.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### Antecedentes de la Investigación

En este capítulo se hace referencia a los antecedentes considerados como elementos de importancia para el desarrollo del estudio al analizar las variables investigadas así como las bases teóricas que lo sustentan. Para llevar a cabo el trabajo de investigación se solicitó información referida a la existencia de tesis o trabajos de investigación cuya temática principal es el balance social como instrumento de gestión para el fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social en FONDAS, se evidenció que son pocas y a continuación se hace referencia a algunas de ellas.

Hoy día el Balance social se ha conceptualizado de tal manera que se considera su aplicación como algo estratégico dentro de las organizaciones e incluso hay sectores que la incluyen como una ventaja competitiva, para lo cual se han realizado investigaciones que afirman este aspecto, aunado a que además puede contribuir a mejorar la gestión empresarial, a fijar objetivos y a establecer incentivos para las personas que laboran en las empresas.

En este sentido, una de las investigaciones consultadas referente al tema es la presentada por Mardo (2010) titulado “Balance Social aplicado a las cooperativas, Está estructurada en tres grandes apartados, que recogen los conceptos fundamentales relacionados con el balance social cooperativo desde la perspectiva de la responsabilidad social, con especial énfasis en los acercamientos actuales al concepto de empresa, para descubrir subyaciendo en ellos la idea de la responsabilidad social empresarial, destaca una propuesta para satisfacer las demandas informativas exigidas actualmente por las empresas. La investigación fue de carácter descriptivo, fundamentado bajo la modalidad no experimental, transeccional, La población estuvo constituida por un censo poblacional de doce (12) empresas establecidas en la Península de Paraguaná, Estado Falcón, dedicadas a la prestación de servicios de construcción. El objetivo general consistió en analizar la ética empresarial como

factor de competitividad del sector conformado por la PYME'S (proveedor de servicio a la empresa petrolera de la Península de Paraguaná)

Por otra parte, los resultados reflejaron la necesidad de que las empresas cuenten con valores como la credibilidad, así como también garantizar a través de políticas de trato a sus clientes, la honradez en las transacciones, atención y solución de sus reclamos. Otro de los valores que dio como resultado alto grado de relevancia es el referente al rasgo confianza garantías de total satisfacción de sus clientes.

Asimismo, los resultados del rasgo de Responsabilidad Social Empresarial indican que las empresas consultadas manifestaron en un 75%, apoyar compromisos básicos con la comunidad, los cuales contribuyen a su bienestar económico y social a través de proyectos particulares. El 50% de las empresas poseen programas para mejorar el aprovechamiento de los recursos y minimizar la generación de desperdicios; igualmente, en un 50% las empresas realizan acciones conjuntas con otras empresas para efectuar proyectos que propendan a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde se encuentran.

De igual manera, las empresas manifestaron en un 66,67%, que no incluyen en sus reportes anuales las acciones y contribuciones realizadas a la comunidad por otra parte, en un 66,67% de las empresas consultadas, contemplan dentro de sus políticas de acción la posibilidad de ofrecer apoyo económico (personal, servicios, equipos) a la comunidad para la realización de actividades públicas, cívicas o de beneficio social. Tal situación puede derivarse de los beneficios obtenidos por la empresa en el aspecto tributario, al realizar aportes o contribuciones de este tipo.

En cuanto al rasgo de Responsabilidad Social, se percibe una menor presencia de éste con respecto al resto de los valores o rasgos éticos analizados, siendo lo más resaltantes sobre el particular, el relativo al nivel de compromiso asumido por estas empresa con su comunidad, con el fin de contribuir con su bienestar económico y social mediante el desarrollo de proyectos específicos. Así pues, al visualizar de manera conjunta los rasgos vinculados al componente ético en el sector evaluado, se puede decir que el mismo posee algunas virtudes considerables necesarias para funcionar sobre la base de su organización socialmente admisible, tratando de

establecer de esta manera relación aceptable con los clientes internos, externos y otros relacionados con la empresa.

El aporte de este antecedente a la presente investigación permite enfocar la investigación sobre aspectos económicos, sociales y éticos relacionados con preguntas y encuestas realizadas a las diferentes empresas de la Península de Paraguaná, que servirán de base para apoyar la presente investigación dirigida al sector empresarial del Estado Trujillo.

Por otro lado Pérez (2010) realizó una investigación, titulada “Responsabilidad Social Empresarial del sector eléctrico en el Estado Trujillo”. El objetivo general fue analizar la responsabilidad social empresarial del sector eléctrico del Estado Trujillo. La investigación fue de tipo descriptivo, de la modalidad documental, teniendo un diseño no experimental, transaccional descriptivo, fundamentada en las teóricas propuestas por: Restrepo Clara (1994); Craig Smiht (1997), Perozo, Gerardo (2000), González, Tito (2000) entre otros. Además, la población para esta investigación fue de 52 sujetos pertenecientes a Desarrollo Social y Enlace Comunitario de la empresa CADELA. La obtención de los datos se realizó a través de un cuestionario con cuatro (4) alternativas de respuestas para analizar la Responsabilidad Social Empresarial, con los siguientes objetivos específicos, describir los programas de acción social de las empresas del sector eléctrico, determinar los programas de Responsabilidad Social Empresarial y determinar el alcance de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del sector eléctrico del Estado Trujillo

Cabe destacar que los resultados y conclusiones de esta investigación permitieron determinar que la acción social que lleva a cabo las empresas del sector eléctrico hacia las comunidades en el Estado Trujillo, tiene consigo una orientación basada en alianzas, un fin específico que permite dar concreción de los objetivos planteados relacionadas con la acción social hacia las comunidades, lo cual en un sentido lógico, permite determinar que en el diseño de los mismos existe de parte de la persona que planifica dicha acción, un pensamiento direccionado en base al logro de una meta establecida con anterioridad.

Así mismo, se evidencia que el mayor porcentaje de encuestados indica que las empresas del sector eléctrico no desarrollan acción social de acuerdo a valores. Es decir, que el personal de desarrollo social y enlace comunitario no actúan de acuerdo a algún valor religioso, político y ético, sino que actúan en función de los objetivos planteados para la obtención de resultados inmediatos en un tiempo corto. Por otro lado, se observó que la diferencia entre las alternativas de respuesta fueron muy pocas, lo que conlleva a concluir que en un menor porcentaje dentro de la acción social, se considera para el desarrollo de esta los valores, en la operacionalización de la acción en las comunidades para responder a la meta establecida.

Según los datos analizados se deduce, que en las empresas del sector eléctrico no asocian el diseño de programas de acción social a valores y tradición, aspecto que puede conllevar a que se establezcan y ejecuten actividades cuyo fin no está directamente asociado a las características particulares de cada comunidad, si no que se orienta hacia la obtención de rentabilidad, tal es el caso de los programas de acción social orientada a la disminución del consumo, sustitución de aires acondicionados, subsidio de tarifas y otros los cuales se diseñaron hacia la obtención de una rentabilidad para la empresa otorgándole un beneficio al cliente.

En referencia a la responsabilidad social empresarial, es importante indicar que las empresas del sector eléctrico desarrollan programas puntuales dirigidos hacia la búsqueda del desarrollo de actividades de orientación e impulso del desarrollo endógeno en las comunidades cercanas, cuyo fin es mantener una excelente relación con el entorno. Lo cual se evidenció en los resultados arrojados por la encuesta asociado a indicadores referentes a las acciones con el entorno, la dimensión interna y externa, ámbito, impacto social y perfil del personal de la empresa, lo que permite inferir que estos aspectos se encuentran bien establecidos en las empresas del sector eléctrico.

Esto trae consigo, la participación activa de las empresas del sector eléctrico en el desarrollo del estado, mediante el esquema de inversión social haciendo énfasis en la búsqueda de la rentabilidad social que será evaluada a mediano y largo plazo y que a su vez contribuye con acciones hacia el entorno en la cual ésta se desarrolla,

generando como fin último, capital social basado en la nueva línea estructural y gerencial que prevé la integración global que involucra la economía y lo social de forma simbólica.

El aporte a la presente investigación es visualizar el servicio prestado por empresas del Estado Venezolano, en cuanto al manejo de programas de acción social en el Estado Trujillo, desarrollando programas de atención a las comunidades, líderes vecinales, representantes de fuerzas vivas ( consejo comunales, Clero, representantes de organismos públicos entre otros), escuelas, jornadas cívicas comunitarias, programas de construcción de viviendas, apoyo a las misiones (barrio adentro, milagro, Rivas), con ello se pretende obtener una guía para manejar la información y obtener los datos necesarios para documentar adecuadamente esta investigación relacionada con el sector empresarial.

En esta misma dirección, Castellano (2010) en su trabajo de investigación titulado “Calidad de los servicios como elemento de responsabilidad social en las empresas de plástico”, realizada en la Universidad del Zulia, En base a lo anterior se hace necesario determinar la calidad de los servicios como elemento de responsabilidad social en las empresas de plástico de la región zuliana, para lo cual se formula la siguiente interrogante ¿Cuál es la calidad de los servicios como elemento de la responsabilidad social de las empresas del plástico?. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo de campo y el diseño fue no experimental transversal.

Asimismo, la población quedó formada por dos grupos: la población A, formada por las empresas del Zulia y la población B, compuesta por los clientes industriales catalogados como más importantes por dichas empresas. Se empleó como instrumento una entrevista estructurada para cada población, con escala de Likert, sometidos para su validez a juicio de expertos y cuyos coeficientes de confiabilidad alpha de Crombach fueron de estadísticas descriptivas de frecuencias absolutas y relativas.

En tal sentido, los resultados arrojaron la existencia de una baja calidad de los servicios en las manifestadas a través de la poca satisfacción expresada por sus clientes. Así mismo, esta debilidad asociada a los escasos principios que soportan la

responsabilidad social empresarial permite inferir que la responsabilidad social empresarial se encuentra poco arraigada en este tipo de organizaciones. Los resultados obtenidos a través de la presente investigación permiten formular una serie de conclusiones, que permiten explicar cómo es la calidad de los servicios como elemento de responsabilidad social en las empresas transformadoras de plástico de la región zuliana.

Es evidente que la investigación señalada sirve de apoyo y sustento a los planteamientos desarrollados en el presente estudio con relación a las necesidades de la ética y responsabilidad social. Así mismo, dejó ver la gran importancia que reviste la integración de estos dos elementos en la planificación de actividades dentro del ambiente interno y externo de una empresa de las cuales parte del éxito efectivo que ejerza la organización. Como se evidencia en las investigaciones anteriormente mencionadas que sirven de apoyo y sustento a los planteamientos desarrollados en el presente estudio con relación al balance social. Así mismo se fortalece la gran importancia que reviste la integración de las empresas con el entorno social a través de actividades dentro del ambiente interno y externo de las empresas.

## **Bases Teóricas**

### **Balance Social**

Los primeros intentos de exponer las características el balance social surgieron en (1966) en los Estados Unidos de Norteamérica con la finalidad de mejorar la imagen pública de las instituciones, en esa época, una coalición formada por liberales, estudiantes, periodistas, consumidores y ecologistas, comenzó a criticar duramente la política de adquiriendo fuerza creciente. El reconocimiento del valor de los recursos humanos, de la relación de la institución con la sociedad, son factores determinantes del éxito de las organizaciones es por ello que inversores y usuarios de la información producida por las instituciones le prestan especial consideración a los datos tanto cuantitativos, monetarios, como aquellos reveladores de condiciones que

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

A nivel mundial es variado la cantidad, calidad y detalle de la información que se publica y transparenta en relación con los recursos humanos y con la comunidad; en ciertos países depende de los requerimientos legales y en otros casos se relaciona con la política organizacional, el objetivo es ayudar a las organizaciones a conocer las ventajas que presenta informar sobre las actividades sociales que realiza la institución, así como orientar a las empresas y organizaciones en el diseño de alternativas que permitan cumplir con los requerimientos legales.

Para García (2007) el balance social es instrumento de Auditoria que permite medir, cuantificar y controlar la gestión social de una organización en un periodo determinado, frente a un presupuesto (social) definido previamente permite auditar procesos como capacitación y desarrollo, relaciones de trabajo, administración de la compensación, selección de personal, imagen corporativa, relaciones con la comunidad, con el sector público, entre otros

Es una Herramienta de gestión empresarial que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la Responsabilidad Social de una empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus áreas interna y externa, durante un periodo determinado, frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral, planeación de su política social y concentración con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona.

### **Objetivos del Balance Social**

**Información.** Permite brindar información a los diferentes sectores con los cuales tiene relación lo cual a su vez genera valoración, reconocimiento, sentido de pertenencia, compromiso pero especialmente es un medio que permite dar a conocer la función social que la organización cumple no solo con su personal sino con su entorno. Es frecuente encontrar organizaciones que desarrollan trabajos significativos

en materia de protección del medio ambiente, desarrollo de comunidades aledañas, obras de infraestructura, generación de tecnología propia, innovación en sus productos, entre otros pero que nadie conoce estas obras pues no se ha tenido la cultura de informar respecto a estas realizaciones, perdiendo así tanto la organización como la comunidad.

**Planeación.** Uno de los beneficios y contribuciones más significativas que aporta el Balance Social a la organización es la posibilidad de planear su gestión a partir de la información que aporta su metodología. Las cifras actualizadas, analizadas e interpretadas permitirán en una primera instancia elaborar un diagnóstico de la realidad social de la organización y a partir de este formular, para periodos posteriores planes y presupuestos sociales en aspectos como: Rediseño de políticas, optimización de recursos, priorización de programas o actividades, todo lo anterior en concordancia con el Plan Estratégico de la Compañía; Lo cual redundara en una gestión social más eficiente y productiva.

**Concertación.** Hablamos de concertación como acuerdo o convenio entre partes las cuales pueden ser, en su momento, el Sindicato, los proveedores, el gobierno, la comunidad, entre otros sectores que interactúan con la organización. Lo anterior quiere decir que las cifras que reporta el Balance Social pueden utilizarse como información valiosa para negociar entre la organización y algún sector que así lo requiera. Por ejemplo en muchas organizaciones esta información es de gran utilidad en un proceso de negociación laboral colectiva pues permite mostrar tendencias, inversiones, demanda de servicios, necesidades reales y prioritarias, cobertura en beneficios, entre otros. En otras oportunidades se podrá negociar acuerdos con proveedores, el gobierno, entre otros.

### **Requerimientos Básicos para su Implementación**

1.Existencia de una Filosofía Social : Es decir la organización debe otorgar valor a lo social ,lo cual se refleja en la definición de su Visión, Carta de Principios o filosofía o

cualquier otra manifestación formal o informal pero que en el fondo supone compromiso con una gestión social como parte de las responsabilidades reconocidas por la organización . Este fundamento es necesario ya que el Balance Social evalúa la gestión social con fines de mejoramiento y no tendría sentido evaluar una gestión si no se le otorga ninguna importancia.

2. Compromiso de la alta Dirección : Es importante tener en cuenta que la realización del Balance Social supone , en ocasiones , cambios internos , ajuste de presupuestos , redefinición de funciones , entre otros todo lo cual es posible realizar si por parte de la alta dirección existe el conocimiento y convencimiento de su importancia y de la necesidades de realizarlos.

3. Compromiso Corporativo: El Balance social se concibe como un proyecto corporativo, es decir involucra a toda la organización no solo en su realización sino en la definición y cumplimiento de metas o presupuestos lo cual se asume como un compromiso organizacional. Si bien en su ejecución la coordinación está a cargo de un área específica, sus metas y resultados comprometen a toda la organización.

### **Metodología para su Elaboración**

**Definición del área responsable.** Si bien la elaboración del Balance Social exige la participación de todas las áreas, como compromiso corporativo que es, también es cierto que como proyecto debe ser orientado por un área específica la cual debe coordinar todas las actividades, y los procedimientos requeridos para su ejecución. Teniendo en cuenta que el Balance Social busca evaluar la Gestión Social de la organización es, desde este punto de vista es lógico que su ejecución este bajo la responsabilidad del área que orienta y coordina la Política Social de la misma. En la práctica encontramos que este proyecto es coordinado por áreas como Gerencia de Recursos Humanos, Desarrollo Social, Comunicaciones, Gestión Humana, entre otras.

### **Definición del Plan de Trabajo**

Esta etapa está orientada a definir el periodo de tiempo que se tomara para el diagnóstico inicial, es decir es necesario definir si se hará sobre la información del año anterior, o sobre tiempo presente o bien pudiera proyectarse al periodo siguiente. Una vez definido el periodo que se tomara para el estudio, será necesario elaborar un cronograma que permita orientar las diferentes actividades a seguir, como las siguientes: Elaboración del modelo específico que incluya las variable e indicadores que interpreten las realizaciones de la organización, etapa de recolección de la información, etapa de análisis e interpretación de cifras elaboración y presentación del documento final.

### **Conformación del Equipo**

Teniendo en cuenta que el Balance Social pretende evaluar el cumplimiento de la Responsabilidad de la organización tanto en sus aspectos internos como externos, y que estas actividades están relacionadas con distintas áreas de la organización, es necesario conformar un equipo en el cual estén representadas. Algunos miembros de este pueden ser : área de Sistemas, área de Contabilidad , Administrativa, Gestión Humana, Relaciones con la Comunidad, Relaciones Publicas, entre otras que serían más específicas según el tipo de organización y su propio modelo de Balance Social. Es importante tener en cuenta que después de conformar el equipo que con la orientación del coordinador será el encargado de sacar adelante este proyecto.

### **Definición del Modelo Especifico Según la Organización**

Teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social que cada organización debe cumplir es diferente pues está muy asociada a su propia razón social, al sector al que pertenezca, al tamaño al área geográfica donde está ubicada, entre otros aspectos, será necesario definir una variable e indicadores que interpreten específicamente la gestión realizada por cada organización. Valga la aclaración de lo improcedente e inadecuado que sería utilizar por ejemplo el modelo de variables e indicadores

utilizados para evaluar la gestión de una Caja de Compensación y utilizarlo para evaluar la gestión de una Universidad, un Banco o una ONG, esto resultaría no solo absurdo sino que se perdería el objetivo mismo del Balance Social como ya se dijo anteriormente. Es por ello que nos permite deducir entonces la necesidad de diseñar un modelo específico, es así como en la práctica se encuentran modelos de Balance Social como: ONG, Cajas de Compensación Familiar, Empresas Manufactureras, de Servicios, Sector Bancario, Sector Salud, Entidades de Servicio Público, Sector Cooperativo, entre otros.

### **Variables e Indicadores del Área Interna**

Al área interna corresponden las distintas realizaciones que en beneficio del personal de colaboradores realiza la organización; sin embargo es necesario realizar un diagnóstico y caracterización de todo el personal con el fin de poder interpretar y relacionar adecuadamente la información. Las variables e indicadores del Área Interna se han agrupado o clasificado en tres grupos por afinidad así:

### **Características Socio Laborales del Personal**

De este grupo hacen parte todas aquellas variables que permiten adquirir un mayor conocimiento del personal por ejemplo todos los aspectos demográficos: sexo, edad, estado civil, nivel educativo procedencia geográfica, tipo de contrato; Rotación de personal identificando las diferentes causas: Jornada Laboral, tiempo extra, vacaciones; Ausentismo y sus diversas manifestaciones como incapacidades por diferentes causas; ausencias con y sin permiso; Régimen salarial incluyendo en este las diferentes variaciones. Con respecto a las prestaciones sociales; factor prestacional, tipo de prestaciones sociales. Relaciones laborales: Huelgas Demandas, Reclamos, Conflictos, Porcentaje de participación sindical. Es importante precisar que la información anterior no solo es importante en sí misma, sino que permitirá cruzar información con datos posteriores lo cual posibilitara un mejor diagnóstico y conocimiento de la organización. Por ejemplo la edad, el nivel educativo o tiempo de servicio no solo son importantes como hechos laborales sino que permitirán un mejor

diagnostico si se establece la relación por ejemplo con el ausentismo, el desempeño laboral.

### **Servicios Sociales que la Organización Presta al Personal**

El propósito es poderlo evaluar todos los servicios y beneficios que ofrece la empresa como un diagnostico preliminar que permitirá realizar los ajustes requeridos para obtener una mayor eficiencia y eficacia de los mismos. Se evalúan por ejemplo servicios como Salud en sus diferentes manifestaciones: Medicina general, Primeros Auxilios, Salud Ocupacional en sus diferentes formas, por ejemplo en Medicina Ocupacional se pueden evaluar Controles periódicos, Programas de Medicina Preventiva, Programas de educación en salud, enfermedades profesionales y sus causas; en Seguridad Industrial se pueden evaluar por ejemplo los implementos de protección, manuales y normas de seguridad y en Higiene Industrial factores de riesgo, estudios ergonómicos, entre otros aspectos propios de cada organización. Otros aspectos que se evalúan en este grupo son por ejemplo la Vivienda; Alimentación, Transporte. Existen en las organizaciones otros beneficios que usualmente no se cualifican pero representan un significativo beneficio para el personal y representan para la organización inversiones que se desconocen y que si agregan valor a su desempeño frente al personal como asesorías tributarias, en Derecho de Familia, entre otros

### **Integración y Desarrollo del Personal**

Existen otros beneficios que ofrece la empresa u organización al personal y que están relacionados con su crecimiento y desarrollo y no solamente con la satisfacción de necesidades básicas como puede referirse el ítem anterior. Estas variables e indicadores corresponde a: Comunicaciones, estrategias de participación, Capacitación, entre otros. Un aspecto importante en este punto es que tradicionalmente la Capacitación se evalúa en términos de números de programas e inversión solamente dejando de lado la evaluación de aspectos cualitativos tan

importantes como crecimiento del personal, logro de objetivos, cambios a partir de la capacitación, maximización de recursos, entre otros.

### **Variables e Indicadores del Área Externa**

Hemos dicho ya, que en esta área se pretende evaluar la gestión relacionada con los diferentes sectores que hacen posible la existencia y desarrollo de la misma organización la proyección externa tiene un nivel de impacto diferente; con unos sectores es más inmediata y con otros más indirecta, por ejemplo existe una relación más obligante con la familia del colaborador, los accionistas, consumidores, proveedores, canales de distribución, competencia, jubilados, acreedores ,entre otros El nivel diferente de relacionamiento de la organización con los diferentes sectores ha dado lugar a clasificar las Variables e Indicadores del Área Externa de la siguiente forma:

#### **Relaciones Primarias**

Son aquellas que establece la organización en forma directa con sectores o públicos que hacen posible su funcionamiento. Frente a cada uno de estos sectores se definen las variables a estudiar las cuales buscan evaluar el cumplimiento de la Responsabilidad Social de la organización con cada uno de ellos. Por ejemplo frente a la familia se pueden evaluar servicios prestados en materia de salud, educación, recreación, prestamos económicos, entre otros beneficios. Frente a cada uno de ellos, y para efectos de su evaluación, se puede determinar por ejemplo número de servicios, cobertura, inversión, causas que motivaron el servicio, entre otros.

Los sectores que con más frecuencia se evalúan en el área externa son: Jubilados, Accionistas Canales de distribución, Acreedores, Proveedores, Consumidor final, Competencia. Es importante dejar en claro que frente a cada uno de ellos es necesario identificar las variables e indicadores que permitirán evaluar la gestión que la organización desarrolla frente a cada uno de ellos con el propósito de establecer metas de mejoramiento progresivo. Aspectos que en general se evalúan son expectativas que estos sectores tienen frente a la organización, servicios que esta

presta, cobertura, inversión, empleo generado, programas especiales, créditos, entre otros.

### **Relaciones con la Comunidad**

Uno de los sectores con los que interactúa la organización, y que merece especial atención es la comunidad entendiendo esta en tres dimensiones: Local, Sociedad y Sector Público. La comunidad local es el entorno geográfico más inmediato, es quien en muchos casos recibe directamente los beneficios o perjuicios de la actividad industrial, es la que hace posible el desarrollo de la organización aportando mano de obra, y quien genera expectativas como generación de empleo, crecimiento, desarrollo del sector, etc. Algunas de las variables a estudiar son: Empleo generado tanto directo como indirecto, obras de infraestructura (alumbrado público, escuelas, unidades deportivas, carreteras, puestos de salud) protección del medio ambiente, desarrollo de líderes, entre otros.

Con respecto a la Sociedad: Desarrollo de nuevos productos que pueden implicar generación de empleo, desarrollo de tecnología propia, sustitución de importaciones lo cual permite ahorro de divisas, programas especiales de desarrollo de la sociedad como campañas institucionales de beneficio común, entre otros.

Frente al Sector Público: Pago de aportes parafiscales, impuestos, participación en proyectos de interés público.

### **Relaciones con otras Instituciones**

Dentro de este grupo se evalúan las relaciones con Gremios, Medios de Comunicación, Universidades, y Asociaciones.

### **Contabilidad Social**

Etapa de recolección de información, está orientada a cuantificar y medir dicha gestión a partir de la información que se recopila. Esta información debe ser objetiva, actualizada, veraz, suficiente y real, es decir debe ser el reflejo fiel de la situación organizacional al finalizar el periodo a evaluar, de tal manera que permita obtener conclusiones y recomendaciones ajustadas a la realidad.

Cuando esta etapa concluye, se tendrá lista toda la información que permitirá un análisis e interpretación objetivos de la realidad y la elaboración de un diagnóstico que constituirá un punto de partida para determinar las metas o puntos de mejoramiento para el periodo siguiente, lo cual pudiéramos llamar el Presupuesto Social de la organización. La primera experiencia de las organizaciones en este tema, terminaría en esta fase con el análisis, interpretación y presentación del Informe Social.

### **Elaboración del Presupuesto Social**

El diagnóstico sobre la realidad organizacional permitirá identificar las prioridades, las cuales deberán estar en concordancia con la Visión, Misión y propósitos de la organización

Quien fija las Metas: Una vez definidas las prioridades, el coordinador del proyecto solicita a los responsables de las áreas consideradas como prioritarias que fijen metas alcanzables, restantes, realistas, medibles y cuantificables. El conjunto de metas de toda la organización pasara a aprobación de la Dirección quien de acuerdo al Plan Estratégico de la compañía y al Presupuesto las aprobara o modificara, posteriormente cuando se da la aprobación final son divulgadas como Presupuesto Social de la organización para el periodo siguiente.

Balance Social: Al finalizar el periodo se recopila nuevamente la información para establecer una relación entre lo presupuestado y lo realizado y poder finalmente, mediante una metodología específica establecer el déficit o superávit social. Una vez elaborado el cuadro se realiza un análisis e interpretación no solo de la información obtenida, sino de las cifras que presenta el cuadro balance tanto total como parcial, lo cual permitirá obtener conclusiones y recomendaciones para la elaboración, nuevamente del Presupuesto del periodo siguiente.

### **Ética en la Responsabilidad Social del Sector Empresarial**

Guedez (2006) hace referencia a la ética como el saber, que pretende orientar la acción humana en un sentido racional: es decir, pretende que se obre racionalmente a

diferencia de los saberes preferentemente teóricos, contemplativos, a los que no importa en principio orientar la acción, la ética es esencialmente un saber para actuar de un modo racional.

El mismo autor señala que, al aplicar la ética en los distintos ámbitos de la vida social se debe tener en cuenta de dónde proviene el término y su significado; de allí que proviene del griego *ethos* cuyo significado es costumbre. Ella tiene como objeto de estudio la moral de la acción humana, su estudio se remonta a los orígenes de la filosofía moral en la Grecia clásica y su desarrollo histórico ha sido diverso, por estas razones es necesario tener presentes las diferencias entre ética y moral, por lo tanto:

El mismo autor señala que ética, es la forma en que cada persona interpreta las normas morales, es decir, es la forma en la que se cumple una norma que está dispuesta por el mundo exterior, de tal forma que una persona es ética si cumple con las reglas o normas morales impuestas por la sociedad.

Con respecto a la moral, Argadoña (2000) menciona que es un conjunto de normas establecidas desde los antepasados en la cual se hace referencia a las cosas que para ellos son “buenas” o “malas” que se han difundido de generación en generación. La diferencia radica en que la persona puede vivir en cualquier comunidad con un conjunto de normas morales que según esta se deben de cumplir, ahora, la ética conlleva el pensamiento de cada persona, es decir, que a pesar del conocimiento de las sobre cuáles son las normas morales por alguna razón decide o no llevarlas a cabo.

Conviene diferenciar, los términos ética y moral aunque en el habla común suelen ser tomados como sinónimos, se prefiere el empleo del vocablo moral para designar el conjunto de valores, normas y costumbres de un individuo o grupo humano determinado. En cambio la palabra ética, es el intento racional de fundamentar la moral entendida como un fenómeno de la moralidad, en otras palabras, es el poner en cuestión los postulados sobre los cuales se basa la acción moral, con esta crítica se logra que estos preceptos sean más adecuados a un determinado proyecto de sociedad.

Siguiendo estas líneas, una doctrina ética elabora y verifica afirmaciones o juicios. Esta sentencia ética, juicio moral o declaración normativa es una afirmación que contendrá términos tales como 'malo', 'bueno', 'correcto', 'incorrecto', 'obligatorio', 'permitido', entre otros, referido a una acción o decisión, cuando se emplean sentencias éticas se está valorando moralmente a personas, situaciones, cosas o acciones.

Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral, entre Moral y ética no existe diferencia pues ambas se ocupan de lo mismo. la moral se acuña a los problemas religiosos pues al pasar el vocablo ethos del griego al latín, la iglesia se lo apropia y de esta manera se convierte en la doctrina sobre las acciones buenas o malas del hombre, al hacer parte de un discurso religioso que las juzga entre buenas o malas.

Siguiendo estas líneas Guedez (2006) indica que la ética es en primera persona, en tiempo presente donde no se muestra manera de retroceder o adelantar una decisión ante un dilema que es propio de un presente ineludible imponiéndose la redimensión de las relaciones que permita ver hacia arriba y desde arriba, así como hacia adentro y desde adentro; lo cual, demuestra que los principios con la visión del esfuerzo están arriba, mientras que adentro están los valores con la interioridad del ser humano, en cualquier sociedad tiene que estar presente la ética.

En base a lo anterior, lo que se encuentra detrás o delante de nosotros es insignificante al compararlo con lo que tenemos arriba y adentro, esto nos invita a aceptar que valores y principios han perdido el sentido abstracto. Desde esta perspectiva la ética y la responsabilidad social son expresiones concéntricas, pues la ética es una especie de núcleo que incentiva la responsabilidad social, al ser asumida como cualidad humana individual y como conducta humana asumida en grupos y organizaciones basadas en tres aspectos a saber:

- a.- no puede pensarse en la ética de las organizaciones independientemente de la ética de las personas que la integran.
- b.- Difícilmente puede ejercerse una responsabilidad social de las empresas hacia el entorno sin una conducta ética dentro del marco de las organizaciones.

c.- Se hace difícil pensar en una ética de las personas y de las organizaciones al margen de una responsabilidad social asumida personal y organizacionalmente. Ya que los dos conceptos son consustanciados.

De allí que, podría considerarse la responsabilidad social como una de las manifestaciones más significativas de la ética organizacional, siendo el testimonio de presencia tangible de la empresa respecto a la sociedad donde funciona, por estas razones se estudiara la ética en la responsabilidad social a través de las siguientes dimensiones:

### **Deberes Éticos**

Para González (2006) dentro de los deberes éticos se encuentra a la ética que es de gran importancia para las organizaciones, en ella existen dos exigencias fundamentales: Una relacionada con los conocimientos que deben ser creados, recreados, mantenidos, acumulados y transmitidos de generación en generación, es decir, la parte teórica; otra, de suma importancia porque en esencia fundamenta esta transmisión, referida al sentido de todas estas actividades educacionales y que es, en una palabra, ética; es la ciencia que, al estudiar la conducta humana en cuanto al deber ser, traduce sus principios a exigencias prácticas que deben regular cualquier actividad, incluyendo el estudio de la misma.

En este sentido el mismo autor señala que la concepción de la empresa ha cambiado sustancialmente en los últimos tiempos, desde entenderla como el terreno de hombres sin escrúpulos, movidos por el afán de lucro, a considerarla como una institución socioeconómica que adquiere una seria responsabilidad moral con la sociedad, es decir, con los consumidores, accionistas empleados, proveedores, que no se reduce a la suma de sus miembros, ha de cumplir unas funciones asumiendo responsabilidades sociales, lo cual no quiere decir que la responsabilidad de los individuos se diluya en la del conjunto de la empresa, siendo que el cumplimiento de los deberes no es solo individual, sino también corporativa y comunitaria.

Además es preciso señalar que en esta época donde la exigencia es ir más allá de la ética personal, del deber y asumir que los colectivos son responsables de las

consecuencias de sus acciones, se pasa del deber personal a la responsabilidad colectiva y específicamente en el caso que ocupa a la empresa. En este sentido la ética empresarial es una necesidad, siendo preciso acotar que las organizaciones e instituciones que pretenden ignorar el respeto a los derechos humanos y a los valores, actúan en contra de los conocimientos morales que la razón humana ya ha alcanzado, quedando deslegitimadas.

Siguiendo lo planteado por autores como Kolberg y Habermas (2004) las sociedades han alcanzado en el plano moral lo adecuado a las normas de una sociedad, sino a principios universales, derechos humanos y valores, razón por la cual las personas conscientes de estos derechos y valores no deben permitir recibir un trato inferior al que merecen.

De ahí que, puede hablarse de la responsabilidad social como una serie de situaciones asociadas con una realidad lógica que impone libertad a partir de principios y valores, según Guedez (2006) sugiere la presencia de dilemas como la incertidumbre, obligaciones, prioridad de intereses, entre otros; que no pueden resolverse desde afuera, sino desde el interior de la propia conciencia, hablar de deberes y responsabilidad tiene implicaciones medulares en el ámbito de la ética, siendo la responsabilidad social independientemente de los deberes éticos de las personas que las conforman. En este orden de ideas, se señalan cuatro tipos de deberes que se han seleccionado como indicadores para el estudio:

### **Aceptación**

En este sentido Guedez (2006:169) considera que la aceptación se refiere a aquellos “deberes impuestos desde el exterior del sujeto, procediendo de normativas legales o morales, que deben ser asumidos y cumplidos sin margen de divergencia para formar parte de establecimientos y está supeditado a los términos legales”. Por otro lado Fleitman (2000) expresa que la aceptación es indicador de que las conductas son asumidas para evitar el castigo o promover el reconocimiento, denotando que el eje de las decisiones no se encuentra en la conciencia del sujeto, sino en la norma o el poder externo, que sentencia y califica el poder de las acciones, atendiendo quizás a

expectativas de recibir más de lo que se da, en esta dirección las decisiones se asumen a la manera de un intercambio inspirado en una adecuada y favorable tasa de retorno

**Compromiso** Guedez (2006) lo define como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización, un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. El autor propone una división del compromiso en tres componentes: Efectividad, de continuación y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber permanecer en la organización.

Bajo este contexto, el componente de afectividad se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas: por ende, disfrutan de su permanencia en la organización. En el segundo componente, el compromiso de continuación (necesidad), es posible encontrar una conciencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perdería en caso de dejar la organización, es decir de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo.

Se refleja en lo anterior, una faceta calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, prima de antigüedad y aprendizaje, acumuladas y resultantes de la pertenencias a la organización), dejarla resulta cada vez más costoso y, por lo tanto, se crea un compromiso por omisión. Puede suponerse que un elevado índice de desempleo en una sociedad acarreará un mayor compromiso de continuación.

En el tercer componente, o compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones, conducente a un sentido del deber proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante.

En primer lugar, se esperaría una intención de permanencia; es decir, continuar manteniendo los nexos con la organización. En contrapartida, la búsqueda de empleo presentaría relaciones negativas con el compromiso. Como es sabido, la rotación de personal implica costos de diversos tipos para las organizaciones (reclutamiento, selección, capacitación, errores, accidentes, entre otros).

Ahora bien, en el lado negativo, un compromiso muy elevado puede significar la inflexibilidad de los miembros de la organización respecto a la transformación en la misma, así como rechazo a las innovaciones y, por ende, falta de adaptabilidad.

Para Alles (2004) el compromiso es una característica importante en el talento humano que le permite sentir como propio los objetivos de la organización, apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes, previniendo y superando obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Así mismo, permite controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas, cumpliendo con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales; los compromisos son los adquiridos como resultado de acuerdo de palabra o por suscripción de contrato convenio, son reconocidos por haberlos procesado en conocimiento de sus exigencias, razón por la cual es de naturaleza acordada bajo condiciones suscritas con énfasis en lo social. Las decisiones se adoptan en función de la solidaridad con el grupo, se abren perspectivas para futuros desarrollos.

### **Interés**

En este sentido Guedez (2006) considera que los intereses son incorporados como consecuencia de una conveniencia y se orientan a la consecución de un beneficio. Respondiendo a condiciones estratégicas vinculados a recibir más de lo que se da, el énfasis está en la negociación. La realidad impone las decisiones la reputación y el posicionamiento son los factores más adecuados para incrementar los resultados tangibles de la empresa.

Cabe destacar, que el interés se refiere a aquellas personas o grupos de personas que están vinculadas o influyen de alguna manera en las operaciones de una

organización, permite favorecer una interacción con un acuerdo, cada persona tiene legítimo derecho a tener sus intereses sin atentar contra el interés de los demás, no hay intereses sin que haya diversidad voluntad de concertación. Es necesario acotar que entre los distintos grupos relacionados con una empresa pueden presentarse conflictos de intereses, es decir, intersecciones que alteren la armonía entre ellos, la tarea esencial de la empresa es mantener un adecuado equilibrio entre los derechos personales y los deberes de los trabajadores, ciertamente a la empresa le toca la responsabilidad esencial de saber manejar múltiples intereses que interactúan desde el interior con todo el entorno.

### **Proyección**

Según Para Levine (2002) la proyección está basada en el optimismo es el valor que ayuda a enfrentar las dificultades con buen ánimo, perseverancia, descubriendo lo positivo que tienen las personas en diferentes circunstancias, confiando en las capacidades y posibilidades junto con la ayuda que se puede recibir. Forjar un modo de ser entusiasta, dinámico, emprendedor, con los pies sobre la tierra, son algunas de las cualidades que distinguen a la persona optimista.

En este orden de ideas, Guedez (2006) menciona que para alcanzar el éxito no siempre es la proyección, por mucho empeño que se haga, algunas veces las cosas no resultan como se desea, el optimismo es una actitud permanente de recomenzar, volver al análisis y al estudio de las situaciones para comprender mejor la naturaleza de las fallas, errores y contratiempos.

En este contexto, las condiciones para lograr las metas, deben evitar caer en discusiones como, porque las cosas fallaran, se incurrió en equivocaciones, normalmente la frustración se produce por un fracaso, lo cual supone un pesimismo proceder. El optimista sabe buscar ayuda como una alternativa para mejorar o alcanzar los objetivos que se ha propuesto, es una actitud sensata que en nada desmejora el esfuerzo personal o la iniciativa.

Es por ello que, el paso hacia una actitud optimista requiere de una disposición entusiasta, positiva, es tanto como darle la vuelta a una moneda viendo todo con una apariencia distinta, analiza las cosas a partir de los puntos buenos y positivos con esto se solucionarán muchos de los inconvenientes es lo más justo y honesto.

Según Guedez (2006) las organizaciones hoy día se encuentran sometidas a complejas presiones de diversos tipos y por parte de diferentes grupos, presentándose conflictos de intereses que reclaman esfuerzos particulares, las relaciones e impacto de la empresa no solo son reconocibles en grupos de interés formalmente identificados, sino que también sus efectos se dejan sentir atendiendo al crecimiento económico local, al desarrollo de las comunidades y del ambiente. Los esfuerzos de operacionalización de la responsabilidad social empresarial deben estar íntimamente relacionados con las estrategias que orienten las acciones y las alianzas que aseguren la implantación de la empresa promoviendo alcances que se proyecten hacia el concepto de sustentabilidad.

Resulta claro que las empresas debe convertirse en un esfuerzo social orientado a la preservación ecológica, al equilibrio entre lo económico, social y ambiental, lo que ha conducido a la adopción de ciudadanía asociada al compromiso con los derechos civiles, económicos y sociales de la sociedad, la proyección de este esfuerzo es identificado con la generación de capital social.

### **Valores Éticos de la Contemporaneidad**

Para lograr comprender plenamente los valores se debe analizar la relación que éstos guardan con otro tipo de valores, siendo el ser humano el punto de referencia para los valores, cabe ordenarlos de acuerdo con su capacidad para perfeccionar al hombre; un valor cobrará mayor importancia en cuanto logre perfeccionar al hombre en un aspecto más íntimamente humano, los valores infrahumanos: Son aquellos que sí perfeccionan al hombre, pero en aspectos más inferiores, en aspectos que comparte con otros seres, con los animales, por ejemplo.

En relación a los valores éticos, son aquellos valores que son exclusivos del hombre, aquí se encuentran valores como los económicos, la riqueza, el éxito, la

inteligencia y el conocimiento, el arte, el buen gusto; socialmente hablando, la prosperidad, el prestigio, la autoridad, entre otros, mientras que los valores instrumentales, son comportamientos alternativos mediante los cuales se conseguirán los fines deseados.

Es por esto último que resulta importante saber implementar los valores, según Matos (2005) resulta más sencillo definir una serie de estrategias para practicarlos, para que los valores se legitimen en la organización se tienen llevar al terreno práctico, como en la toma de decisiones, contratación, atención y servicio al cliente, en las operaciones, entre otros. Uno de los valores fundamentales es el compromiso, que significa el interés por la problemática social del entorno, entonces la empresa debe procurar que todos sus contratos se realicen con transparencia, que las decisiones se ajusten a una base ética, que sus empleados de primera línea presten un excelente servicio a los clientes, cumplir con los horarios, adelantando tareas sociales con las familias de los empleados, entre otros.

**Crecimiento Económico.** Según Cox (2004) el compromiso de las empresas es contribuir con el desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, familias, comunidad local y la sociedad en general, para mejorar su calidad, como organización debe buscar, además del éxito productivo, contribuir con su comunidad en un sentido más amplio, coincidiendo con su misión y sus logros lo que la hace acreedora de un equilibrio en la sociedad donde se desenvuelve, lo cual exige una actividad empresarial para generar riqueza, respetando las características, orígenes, identidad y valores imperantes en su contexto social.

En este sentido el progreso de las empresas fomenta el desarrollo de la sociedad de la cual forma parte y esto se da porque reconoce los derechos humanos de los individuos, a los cuales está supeditada, la empresa actúa como agente difusor del desarrollo económico, esta empleada para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. para alcanzar sus objetivos, la empresa obtiene del entorno los factores que emplea en la producción, tales como materias primas, maquinarias, equipos, mano de obra, capital, entre otros.

Cabe destacar que para definir la forma de alcanzar y adecuar los medios disponibles toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración como una oportunidad y no una obligación realizando una redefinición del valor social genera crecimiento económico. Así mismo, Cox (2005) afirmó que la generación de valor social como la fuerza laboral con seguridad, oportunidad de empleo y uso efectivo de los recursos naturales esto contribuye a la formación de valor económico, con el aumento de la integridad de las organizaciones para generar mejores oportunidades

Según Cox (2004) la importancia que genera este desarrollo en el consumidor pertenecen programas sociales el público se muestra dispuesto a consumir este tipo de elementos sin importar su precio, así con esta oportunidad se fortalece el valor económico aprovechando el potencial económico para hacer de la responsabilidad social parte integral de la manera de ser y hacer de la empresa la cual debe articularse con la sociedad, de ahí que el objetivo del pacto mundial es lograr una economía, a través de interacción comercial fundamentada en la ética, accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad, ajustados a los objetivos de la sociedad

Según Guedez (2006) la productividad es entendida como la capacidad de lograr las metas dentro de los plazos previstos, en función de las pautas contempladas y de acuerdo con los recursos asignados, asumiendo una aptitud como la capacidad para reaccionar adecuadamente ante los riesgos y oportunidades del entorno, entendiendo la eficacia con sentido de orientación de los resultados. En este sentido el crecimiento económico debe garantizar la producción suficiente de riqueza para una sociedad, concibiendo de esta manera al Estado como el conjunto de entidades oficiales de gobierno que rigen a un país soberano.

Con base a lo antes expuesto, el crecimiento económico como valor se busca legitimar la conducta racional como un bien socialmente deseable y a la vez justificar la intervención del gobierno para proveer condiciones bajo las que los individuos seleccionen o lo que es lo mismo cuando se observe que los mercados no estén matizando el bienestar colectivo.

De allí pues y según lo sostenido por Montenegro (2004) se planten procesos colectivos que modulen y transmitan el impacto del crecimiento económico que ha venido siendo soslayado, en principio el Estado al ser un instrumento de poder, lleva a cabo una política económica que beneficia a grupos tanto financieros como energéticos, desfavoreciendo de alguna u otra manera las necesidades comunitarias. Así los estudios se avocan a las políticas públicas y a los procesos psicológicos desatendiendo las estrategias que la comunidad ha sentido, innovado, gestionado y transferido de generación a generación.

Siendo necesario en consecuencia, una aproximación comunitaria que de alguna u otra forma explique la función mediadora de la comunidad ante el impacto del crecimiento económico en los ámbitos locales. En esencia, la aproximación comunitaria combina paradigmas que vienen a surgir de una contingencia problemática partiendo de un paradigma crítico constructivista, Vale decir el proceso conceptualización-método-intervención, para diferenciar las necesidades comunitarias.

En este caso es necesario mencionar que, todo esto implica el hecho de que el cambio no puede ser impuesto desde afuera aunque puede ser facilitado, nadie que no quiera y pueda desarrollarse será desarrollado. Según Montenegro (2004) no hay desarrollo sin cambio en los modos de pensar, valorar, actuar, las personas aunque pueden ser forzadas a adoptar ciertos comportamientos y utilizar ciertas palabras no pueden ser forzadas a cambiar su modo de pensar y valorar. Para producir mejores instituciones capacidades es necesario que los programas de desarrollo sean hechos suyos por una coalición capaz de impulsar sostenidamente las transformaciones y aprendizajes obligados.

En estas líneas Montenegro (2004) se debe tomar en cuenta que el crecimiento económico tiene grandes connotaciones que evitaría el imponer a las generaciones futuras pesadas cargas en forma de deudas internas y externas, la sustentabilidad fiscal, administrativa, política y la capacidad de delegar proyectos en los ciudadanos de un país en desarrollo, aunando a ello la capacidad de las comunidades a insertarse en los proyectos y ser parte de su mantenimiento y consolidación futura.

**Equidad Social.** Según Guedez (2006) la equidad social como valor ético sugiere actitudes asociadas a la inclusión, responsabilidad social, reciprocidad y justicia. La inclusión es la capacidad de la sociedad para abarcar, incorporar, dignificar a todas las personas que en ella conviven. En este orden, la responsabilidad social es el ejercicio de la autonomía personal a favor de los otros; siendo la capacidad de aceptar las obligaciones derivadas de pertenecer a un grupo, organización, comunidad o sociedad; implica deseo e interés o lo que es lo mismo involucra a la razón y al corazón en coincidencia a un propósito que trasciende al individualismo.

En la medida que, la responsabilidad es acompañada tanto de la sensibilidad como de la compasión, es traducida en el mejor apoyo de la acción social, en seguida se encuentra, la generosidad que viene a representar el ejercicio de la responsabilidad social con sentido altruista y sin la expectativa de recibir algo a cambio. Por su parte, la reciprocidad deja ver la relación de deberes y derecho en un permanente juego de interacciones, expresando la justicia la igualdad de oportunidades, la capacidad de armonizar los intereses propios con los de otros favoreciendo así beneficios recíprocos.

En este orden, Guedez (2006) menciona que al hablar del capital social mezclando en un solo compendio áreas importantes tales como: el clima de confianza predominante en una sociedad, capacidad asociativa promovida y concretada lo que revela la capacidad de armonizar esfuerzos en grupos además de organizaciones para favorecer objetivos comunes lo que viene a incrementar el capital social convirtiéndolo en un radio expansivo que recibe su energía de la confianza, la honestidad, la tolerancia y la reciprocidad.

De igual manera, el capital social fomenta los resultados que la sociedad emprende en el campo económico, político y cultural, es decir, en todo lo que implícita o explícitamente se relaciona con el desarrollo. En este sentido las empresas son acordes en permanente vinculación con el resto de los actores que conforman la dinámica de la sociedad.

Guedez (2006) señala que las relaciones establecidas por las empresas con sus grupos de interés son dinámicas, complejas, a la vez orientan acciones y alianzas

dirigidas a la implantación de programas, buscan el apoyo del voluntariado para ampliar, complementar la acción de la empresa, promueven iniciativas de información, sensibilización, se capacita al colectivo, se ubican las responsabilidades organizacionales de manera estructural, se monitorea el balance social posibilitando la divulgación de los logros obtenidos, se comparte promocionado lo que se hace.

Todas estas acciones, van a permitir a la empresa afianzar las fortalezas, compensar las debilidades organizacionales, aprovechando las oportunidades y controlando de alguna u otra forma las amenazas del entorno, promoviendo así alcances proyectados hacia el concepto de sustentabilidad, equidad social lo cual incide en la incorporación del capital intelectual, la administración de los recursos disponibles, la promoción y sustentación de la sensibilidad social.

Ahora bien, la determinación que permite concretar las alianzas obedece a una serie de razones impuestas por la magnitud de la complejidad de los problemas sociales lo que amerita múltiples esfuerzos de colaboración, derivándose la selección de los aliados de la posibilidad de encontrar organizaciones que se ajusten a la visión, misión, valores de la empresa dándole fortalezas de las cuales las organizaciones puedan carecer.

**Preservación del Ambiente.** Para Guedez (2006) este indicador convoca a la preservación, cuidado del equilibrio ecológico, así como la adaptabilidad referida a la capacidad de convivir con ambientes cuyas especificidades reclaman disposiciones diferentes. En la actualidad las empresas son objeto de revisión constante por parte del público tanto externo como interno, en este sentido más que el cumplir las leyes a cabalidad se afianza en el desempeño responsable en el ámbito de resultados de naturaleza económica, social, más específicamente ambiental; razón por la cual se diserta sobre un modelo de triple resultado, entendiéndose que la nueva forma de hacer negocio entrando en la competencia procede de la creación de valores asociados al ganar dinero, promover equidad y preservar el ambiente.

El mismo autor señala que en los últimos años, la preocupación sobre el medio ambiente, se ha generalizado en la sociedad globalizada, es por ello que se le

consigna la responsabilidad a los ciudadanos (as) para frenar las políticas económicas con modelos de consumo ubicando a la población al borde del agotamiento de los recursos naturales.

Dentro de esta perspectiva, la empresa como un sujeto con importancia particular puede desarrollar iniciativas que fortalezca la relación de lo económico con el medio ambiente, donde interactúan numerosos elementos, se deben realizar actividades de carácter social con miras a beneficiar a las comunidades, tales como: suministro de equipos, reparación de viviendas de familias de escasos recursos, realización de operativos médicos, entrega de útiles escolares, servicios funerarios, charlas y jornadas educativas sobre primeros auxilios, prevención de desastres, preservación del medio ambiente, siembra de productos agrícolas de ciclo corto, realización de operativos de reforestación y conservación ambiental.

En este sentido Muñoz (2010) menciona que al incentivar a la población sobre la importancia de preservar el medio ambiente para incrementar la calidad de vida se puede lograr a través de charlas, cursos y talleres, para dar a conocer a los ciudadanos (as), dónde, cuándo y por qué debemos cuidar el ambiente, fomentando prácticas de forestación en áreas requieran el rescate de la ecología inculcando en las comunidades la cultura de reciclar, reutilizar y recoger los desechos, poniendo en práctica alianzas con todas las organizaciones para el logro de los objetivos planteados.

Es imperativo, que cualquier acción que realice la empresa tiene un impacto sobre el medio ambiente, por un lado el consumo de los recursos naturales, como la materia prima, por otro lado contaminando, las organizaciones deben contribuir con el desarrollo sostenible satisfaciendo las necesidades del presente. Los problemas ambientales han ubicado a las empresas como las principales responsables del deterioro medioambiental, por lo que han tenido que hacer frente a las constantes presiones de la sociedad civil que les exigen respuestas para la solución a estos problemas.

El mismo autor señala, que se debe visionar una nueva concepción de la empresa, ya que no sólo debe de ser una unidad de producción, distribución de bienes

y servicios requeridos por la sociedad, sino que además debe actuar conforme a una responsabilidad social que concrete una serie de acciones para la preservación del medio ambiente.

**Conciencia Cívica.** Guedez (2006) sugiere los valores de participación representadas en las acciones ejercidas en función de los propósitos que se persiguen, la tolerancia como la capacidad de aceptar la pluralidad de las verdades políticas y la ciudadanía con sus deberes y derechos. En este sentido, se plantea que los valores esenciales que corresponden al Estado son el afianzamiento de la democracia asumida como forma de convivencia basada en la pluralidad, la autonomía de poderes, la participación comunitaria y el fomento del bien común.

Es por ello, que a la empresa le corresponde, entre otras cosas, la transparencia en su relación con los diferentes grupos de interés entre los que se encuentran: accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, socios, competidores, entre otros. La responsabilidad social respecto a su presencia revitalizadora en la sociedad con una actitud orientada hacia la voluntad de mejoramiento; dentro de este marco de ideas, las organizaciones no gubernamentales deben enfocar la flexibilidad adaptándose así a las exigencias sociales cambiantes, la solidaridad para decidir las acciones en función de la convivencia como pauta para contribuir con la armonía de todos los aspectos que integran la sociedad.

En este sentido Cortina (1998, citado por Estrada 2006) el concepto de conciencia cívica se refiere al reconocimiento de los valores morales políticos fundamentales en el sentido de pertenencia va más allá de la simple instrucción tiene un alcance esencial, dirigido a configurar una imagen vinculada por una parte con la naturaleza y por otra al modelo moral de la sociedad. El concepto de formación cívica posee un carácter moral, esta idea adquiere relevancia frente al proceso de deterioro que enfrentan los valores naturales del hombre en la actualidad, ante la amenaza que sufren los valores con la necesidad de redefinir los contenidos socializadores, normas, actitudes en función de un modelo político más humano.

Cabe destacar que su poder no está en la fuerza, ni en la ignorancia de los ciudadanos; depende de la sabiduría y del buen juicio su eficacia depende de la práctica de la virtud, que es garantía de una sana convivencia, la meta es lograr que cada ciudadano se sienta parte del cuerpo social, aprenda a fortalecer a su comunidad por encima de los intereses individuales. Formar conciencia cívica implica reconocerse a sí mismo como un ser libre cuya libertad solamente puede desarrollar con individuos que tienen ese mismo derecho.

Por otro lado, también es un proceso pedagógico que implica educar la capacidad de elegir, incorporar la virtud para vivir con lo necesario, de esta manera el individuo supera el instinto de conservación, se humaniza a través de la práctica del bien y se universaliza luchando por un ideal común, de aquí se deriva la formación de una sociedad más humana, democrática y la adquisición de una conciencia que surge de la convivencia.

Para Kliksberg (2004) la conciencia cívica convertida en creencias y conductas, viene a formar parte de un tejido social propicio para la productividad en el desarrollo que repotencia la mejor disposición humana. El ser humano es una multiplicidad de naturalezas entre las cuales está la de ser creador, productor e innovador, lo que ha venido afianzando la aceptación de que el verdadero capital es el humano en tanto que los otros capitales son simples derivaciones de él, situación que ha conllevado a que las organizaciones y las naciones tomen conciencia de que lo más importante es la gente, que es su origen, naturaleza y finalidad pues sin la gente no existe ni se produce capital alguno. Situación que subyace a los principios de:

**Autonomía:** Exige que a quienes tienen la capacidad de considerar detenidamente el pro y el contra de sus decisiones se les debe tratar con el debido respeto por su capacidad de autodeterminación, y define el derecho de toda persona a decidir por sí misma en todas las materias que la afecten de una u otra manera, con conocimiento de causa y sin coacción de ningún tipo, determina también el correspondiente deber de cada uno de respetar la autonomía de los demás.

**Beneficencia,** define el derecho de toda persona de vivir de acuerdo con su propia concepción de la vida buena, a sus ideales de perfección y felicidad, el mismo está

íntimamente relacionado con el principio de autonomía, determina también el deber de cada uno de buscar el bien de los otros, no de acuerdo a su propia manera de entenderlo, sino en función del bien que ese otro busca para sí, la búsqueda del bien se refiere a la obligación ética de lograr los máximos beneficios y de reducir al mínimo el daño y la equivocación. La búsqueda del bien además significa condenar todo acto en que se inflija daño en forma deliberada a las personas; este aspecto de la búsqueda del bien se expresa a veces como un principio distinto, la no maleficencia (no causar daño).

Principio de no-maleficencia, define el derecho de toda persona a no ser discriminada por consideraciones biológicas, tales como raza, sexo, edad, situación de salud, etc. determina el correspondiente deber de no hacer daño, aún cuando el interesado lo solicitara expresamente.

Principio de Justicia, define el derecho de toda persona a no ser discriminada por consideraciones culturales, ideológicas, políticas, sociales o económicas. Determina el deber correspondiente de respetar la diversidad en las materias mencionadas y de colaborar a una equitativa distribución de los beneficios y riesgos entre los miembros de la sociedad. La justicia se refiere a la obligación ética de tratar a cada persona de acuerdo con lo que es moralmente correcto y apropiado, de dar a cada persona lo que le corresponde. En la ética de la investigación con seres humanos el principio se refiere sobre todo a la justicia distributiva, que exige la distribución equitativa tanto de los costos como de los beneficios de la participación en actividades lo cual está directamente relacionado con la conciencia cívica.

**Confianza.** Para Cox (2007) la confianza Implica valores como la comprensión siendo esta la aptitud para entender las razones que motivan las decisiones y acciones de los otros, la integridad relacionada con la sinceridad propia de quien no esconde intenciones diferentes a las que proclama y la seguridad o amplitud para afianzar la autoestima y la voluntad de afirmar una conciencia de logro.

En tanto que para Guedez (2006) La confianza aparece como un valor esencial siendo la base de las relaciones, interacciones, acuerdos y compromisos de la gente.

Así quien no confía en nadie generalmente tampoco confía en sí mismo o lo que es lo mismo en palabras de Savater “cada cual se ama a sí mismo porque cada cual es para sí mismo la condición de posibilidad imprescindible para todo lo demás.” Lo que refleja que la confianza está acompañada por la comprensión. la cual es la causa y el efecto de la interacción humana. tal como es el medio y el fin de la comunicación.

De allí, que la comprensión es expresión de acuerdo y sinónimo de negociación, siendo la mejor defensa ante situaciones extremas de racismo, xenofobias y exclusiones. Tomando en cuenta que comprender es aprender conjuntamente armonizando así intereses no coincidentes, la comprensión no sirve para excusar ni acusar sino que obliga al acercamiento y a la apertura

En este orden. se plantea la honestidad, que es actuar con transparencia, siendo la sinceridad su expresión superlativa lo cual conduce de manera directa a la tolerancia que es distinto a aceptar todo lo que los otros dicen, entendida como el hecho de atender la opinión de los otros con respeto y comprensión asumiendo la responsabilidad de una interacción equilibrada y de beneficio mutuo creando un verdadero clima de confianza asumiendo un compromiso ético apoyado en la premisa de la cooperación generando un beneficio individual superior a la traición, donde se establecen relaciones ganar-ganar.

### **Responsabilidad Social**

Guedez, (2006) menciona que el principal objetivo de las empresas consistía en generar ganancias; no obstante, la realidad cambiante hizo que se renovara el objetivo primario de cualquier empresa, que consistiría en su sobrevivencia, para generar ganancias las empresas deben tener una estructura de costos y precios que resulte competitiva, lo anterior se logra mediante el detrimento de los beneficios que son ofrecidos a sus grupos de interés. El punto importante en la generación de ganancias, dentro de un marco de responsabilidad social, consistiría en determinar hacia dónde y en qué magnitud las ganancias deben ser distribuidas entre los grupos de interés de la empresa.

Es por ello que, el compromiso de las empresas que asumen la responsabilidad social implica que éstas no incrementan los beneficios del propietario o del inversionista a costa del perjuicio de otros; bajo su carácter de personas morales con personalidad jurídica deben estar sujetas a las normas básicas de comportamiento de los ciudadanos; la responsabilidad social va más allá del cumplimiento obligatorio de la norma legal; es un compromiso voluntario de coadyuvar a mejorar la condición de la sociedad en general.

### **Fundamentos de la Responsabilidad Social**

Hasta hace algún tiempo las organizaciones estaban orientadas únicamente hacia sus propios negocios, esta orientación gradualmente dejó de ser interna para proyectarse externamente en dirección del ambiente del negocio, la importancia de esta radica en que las empresas adoptan una postura que beneficia a los lo rodean por medio de acciones que proyecten y mejoren el bienestar de la sociedad a medida que busquen alcanzar sus propios intereses.

Para Cardozo (2003) la responsabilidad social surge en el escenario económico actual como un concepto sobre el cual se cierne el riesgo de todo término asumido como moda, en una práctica beneficiosa socialmente, se entiende como la incorporación consiente, clara, sostenida en la gestión estratégica de una organización, de los impactos sociales de su actividad o negocio en el entorno y de la necesidad de sopesar los valores sociales. Esta característica de interacción de la empresa con un entorno, en el cual se ubican clientes, proveedores, comunidades y actores institucionales diversos; es la percepción que dichos actores tienen de la gestión organizativa.

En este sentido Cortina (Citado por González 2006) refiere a la responsabilidad social la búsqueda de un mayor compromiso de los trabajadores para con los objetivos y la misión de la empresa, para incrementar la productividad, inquiriendo una comunidad estable, con niveles de salud, educación para proveerse de mano de obra capacitada, bajo índice de criminalidad y buenas relaciones con las instituciones,

que garanticen el normal ejercicio de sus operaciones para mantener un medio ambiente limpio, implementando procesos de tratamiento de residuos que permitan la reutilización de estos; con la finalidad de optimizar la utilización de los insumos en la reducción de los desperdicios, todo esto con el objetivo de mejorar las utilidades de la empresa para garantizar sus sostenibilidad a largo plazo.

El mismo autor señala que, no debe entenderse estrictamente como una expansión de los mercados, sino también como una serie de ideas y valores rápidamente difundidos, marcando tendencias y obligando en muchos sentidos a la realización de cambios trascendentales, la promoción de la responsabilidad social, ocupa la agenda de gran parte de las empresas, logrando ubicarse como el nuevo paradigma en lo que a gestión corporativa se refiere. Este modelo, nace como una reacción del mundo corporativo, sociedad civil y de otros grupos al crecimiento económico para hacer frente al desarrollo de la sociedad, cuidado del medio ambiente, economía y los derechos humanos.

Es por ello que para las empresas no sólo dependerá de aspectos comerciales, sino de la integración social a sus prácticas, en la medida que les permite diferenciarse de la competencia y contribuir al desarrollo sustentable de las diferentes regiones en donde operan, ya no es suficiente conocer el balance final sino también conocer el impacto social y ambiental de la empresa en la comunidad.

En sentido Nieto (2004) menciona que a través de la responsabilidad social se logran impactos positivos para el entorno, en lo que respecta a su función social, la empresa se asume como un ente social y su comportamiento debe ir acorde a esa identificación, dicha conciencia se traduce en la intensidad y perdurabilidad de su protagonismo social tanto al interior de la empresa como frente a su entorno, cada empresa deberá fijar el contenido de su responsabilidad a partir de un análisis sistemático de las consecuencias de la actividad empresarial, incluyendo a los agentes sociales afectados por la misma.

Por otro lado el mismo autor señala que la responsabilidad económica se traduce como la maximización de los beneficios para la empresa sin embargo, la maximización del valor de las acciones significa que se conseguirán los mayores

beneficios con los recursos disponibles, también es cierto que a esta óptica utilitarista pueden integrarse otras concepciones morales. Para que los valores de una empresa crezcan y garanticen un patrimonio saludable es indispensable que se haga un buen uso de los recursos financieros de los propietarios e inversores. En un enfoque más amplio la empresa es una organización llamada a jugar un papel activo en la configuración de la sociedad, cuya misión debería ser la creación de valor más allá de los intereses de los accionistas como fin último de la actividad empresarial.

En este sentido, la responsabilidad medioambiental va directamente relacionada con cualquier decisión y acción que tome la empresa tiene un impacto sobre el medio ambiente, ya sea a través del consumo de los recursos naturales, la empresa debe contribuir a un desarrollo sostenible económicamente viable satisfaciendo las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras. Los graves problemas ambientales ubican a las empresas como las principales responsables del deterioro medioambiental, por lo que han tenido que hacer frente a las constantes presiones por la sociedad, las empresas deben actuar conforme a una responsabilidad social que concrete una serie de acciones para la preservación del medio ambiente.

### **Causas**

Guedez (2006) menciona que vienen a ser las razones o motivos que promueven las acciones en este sentido relacionadas con las retribuciones, compartir, contribuir y corresponsabilizar, se plantea que las empresas deben retribuir de alguna manera las posibilidades y condiciones que les ha aportado la sociedad siendo su naturaleza meramente social. Pues es entendido, que las empresas nacen en la sociedad, teniendo las mismas un origen social, creciendo y desarrollándose a partir de las consideraciones que le ofrece esa sociedad donde se desarrolla.

De esta manera plantea Cortina (1998, citado por González 2006) menciona que a través de la responsabilidad social se asegura su proyección hacia el futuro de la sociedad. En este contexto se entiende que la empresa debe retribuir lo que ha recibido de la sociedad, a lo que se añade la idea de compartir su actividad productiva

de lo que ha derivado en exceso, se incorpora la necesidad de contribuir, no esperando nada a cambio, con las condiciones de su entorno y de la comunidad que le reporta su área de proyección o vecindad. Asumiendo así un alcance más orgánico, dentro de la exigencia de corresponsabilidad dentro de la cual se suma las obligaciones de las demás organizaciones que comparten el mismo tiempo y espacio.

El sentido de corresponsabilidad se relaciona con el ejercicio de una responsabilidad compartida que, permita armonizar e integrar las acciones sociales del conjunto. Visto de esta manera Guédez (2006) sugiere que las exigencias éticas deben orientar las alternativas que más se alejan de las actitudes carnavalescas propias de los que pretenden plantear las relaciones en términos de ganar – perder ya que esto lo que conduce es a un desenlace de perder-perder.

En este orden de ideas, la transparencia y el espíritu de convivencia son los factores para favorecer las opciones de cooperación que privilegian el sentido de corresponsabilidad social. Esto conlleva a la complementación de acciones compartidas, tanto ocasionales como prolongadas, puesto que la organización en su dinámica representa un ecosistema tanto, en la organización de sus funciones internas, como en sus relaciones con el entorno denotando las relaciones del todo con el todo y nada es comprendido fuera de esa totalidad aplicando el hecho de que sobreviven los más adaptables por encima de los más aptos.

### **Propósito**

Según Guedez (2006) el propósito está directamente relacionado con la identidad, imagen reputación y posicionamiento. Al referirnos a la identidad, se debe ubicar de inmediato el factor autoestima tomando como referencia que es el primer deber que tenemos con nosotros mismos, por tanto, la identidad es el primer deber que deben tener las empresas consigo mismas. El concepto de identidad organizacional nos remite al conjunto de datos de identificación y estilos de desempeño o lo que es lo mismo se asocia a la empresa con su historia, qué hace, cómo lo hace, qué es, lo que dice hacer y el espacio que ocupa.

Es conveniente recordar, que en casos personales se dan casos personales de disonancias cognitivas donde no existe correspondencia entre lo que se cree y lo que se es, de igual manera pueden presentarse estas disonancias en el mundo empresarial. Este debe ser un punto básico en materia de responsabilidad social empresarial para efectos declarativos y publicitarios. Lo que indica que el ejercicio socialmente responsable de la empresa promueve un mayor sentido de identidad, tanto a nivel de auto apreciación como en conjunto en función de la identificación de cada uno de los trabajadores que laboran en la empresa.

En la misma forma, Muñoz (2010) menciona que las empresas deben brindar una imagen corporativa como una manera de percibir objetivos comerciales, la creación de esta imagen es responsabilidad de expertos en marketing y comunicaciones, quienes son los encargados de desarrollar mensajes para transmitir a través de diversos canales a la sociedad los valores corporativos, cultura, gestión del capital social, el perfil humano y organizacional que pretende transmitir, así como las actuaciones en favor del desarrollo sostenible que realiza, la imagen es un proceso que precisa recabar toda la atención posible.

El mismo autor señala que la sociedad, en general, percibe mejor aquellas empresas que se preocupan por los sectores desprotegidos de la sociedad, invierten en acción social, mejoran el entorno medioambiental, ponen en práctica políticas del gobierno, entre otros, además, el consumidor valora, cada vez más, las inquietudes sociales y compromisos solidarios de las empresas. Las empresas que ejecutan políticas de responsabilidad social alcanzan mayor credibilidad que aquellas que no lo hacen, ya que se alinean con los valores e inquietudes de los ciudadanos y este hecho repercute positivamente en los resultados que obtienen.

Muñoz (2010) menciona que la imagen, representa la percepción que el público tiene de la empresa, es el resultado de las acciones de comunicación de la empresa con los correspondientes complementos que provienen de la cultura corporativa y del comportamiento organizacional, las empresas no valen lo que ellas dicen que valen, sino lo que el mercado está dispuesto a pagar por ellas; no se requieren muchos

argumentos para demostrar que la buena imagen está directamente asociada al ejercicio socialmente responsable de la empresa.

Esto la coloca directamente frente a dos términos bien importantes como son: la reputación y el posicionamiento, haciendo referencia al posicionamiento es el que revela la preferencia y selección de los productos y servicios de una empresa después de que el público los ha comparado con los ofrecidos por organizaciones análogas, en lo que respecta a la reputación, esta sugiere la valoración y admiración de la empresa, luego de haberla comparado con el resto de las organizaciones que ofrecen los mismos servicios que ella.

En este orden se tiene que las valoraciones y admiraciones siempre se asocian con la evaluación del desempeño socialmente responsable que asuman las organizaciones, razón por la cual debe admitirse que la reputación siempre va a estar por encima del posicionamiento lo cual es un indicativo de la presencia de la ética.

#### **Finalidad**

Entendiéndose está como los esfuerzos socialmente responsables de las empresas basados en tres aspectos fundamentales como son: el capital social, la sustentabilidad y la humanización (Guedez, 2006). El capital social está directamente relacionado con la proyección de la empresa en el contexto de manera que este le asegure su supervivencia. Hoy se sabe que el capital social, más que un elemento de desarrollo, indica la sustanciación del desarrollo ya que, es imposible que este pueda lograrse al margen de índices aceptables de convivencia, comprensión, confianza, capacidad asociativa, conducta cívica y conducta ética.

Pues el capital social es ante todo, capital, un activo o valor que de manera periódica u ocasional repotencia las posibilidades de generar beneficios, rentas o intereses. Igualmente y de manera conjunta al capital natural (recursos naturales), al capital físico (bienes producidos), al capital financiero (dinero, acciones y bonos) y al Capital Humano (competencias productivas y conocimiento). El capital social permite ampliar las capacidades de afirmar las condiciones adecuadas para el logro de una vida digna de cada ser humano o de todos los seres humanos.

Con respecto a la sustentabilidad como finalidad, está asociada a tres exigencias correlacionadas: la preservación, la integración económico- social-ambiental y la solidaridad intergeneracional. La preservación está referida a la protección del ambiente en su doble dimensión de mantenimiento para la reducción de los impactos negativos sobre él. lo que revela la idea de integración y necesaria armonía que debe existir entre el crecimiento económico, la equidad social y la calidad ambiental. La solidaridad intergeneracional está asociada con la obligación de las generaciones presentes de asegurar la supervivencia de las generaciones futuras en un ambiente sano augurando con esto el ejercicio responsable del accionar empresarial.

Cabe destacar que, el hecho de hacerse humano es favorecer la redimensión y redención en el marco de los que los rodean, el individuo se hace mejor haciendo que los otros sean mejores personas, de allí que este esquema funciona para el ser humano y los grupos u organizaciones humanas de las cuales la empresa es la expresión fundamental. Por lo que debe contribuir con esta finalidad por el hecho de ser una organización humana y sus pretensiones son inseparables de esa condición, encajando aquí el ejercicio de su responsabilidad social.

**CUADRO 1.**

**COHERENCIA INTERNA**

Variable	Diagnóstico	Formulación	Objetivo general	
Balance social como instrumento de gestión en fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social  <b>Contexto:</b> FONDAS	Debilidad del balance social en la responsabilidad social de FONDAS	¿Cómo se establecen los parámetros del balance social que garantice la responsabilidad social en FONDAS?	Formular parámetros de operacionalización del balance social como instrumento de gestión en fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social, para el fondo de desarrollo agrario socialista (FONDAS)	
Premisas	Categorías	Síntomas	Inquietudes	Objetivos Especifico
El Balance Social es instrumento de Auditoria que permite medir, cuantificar y controlar la gestión social de una organización en un periodo determinado, frente a un presupuesto (social) definido previamente.	Control de la gestión	Inexistencia de talleres capacitación sobre administración para cuantificar y controlar la gestión social	¿Cuáles son los criterios necesarios que permitan la calidad en la gestión en fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social, para el fondo de desarrollo agrario socialista (FONDAS)?	Establecer los criterios básicos los criterios básicos instrumento de gestión en fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social, para el fondo de desarrollo agrario socialista (fondas) FONDAS.

Compromiso corporativo que debe ser orientado por un área específica la cual debe coordinar todas las actividades, procedimientos requeridos para su ejecución, teniendo en cuenta que el Balance Social busca evaluar la gestión Social de la organización	Compromiso Corporativo	Poca información del proceso metodológico al realizar el balance social	¿Cuáles son los parámetros que operan el balance social como instrumento de gestión en el fortalecimiento de los valores éticos de la contemporaneidad presentes en la Responsabilidad Social del FONDAS?	Formular parámetros que operan el balance social como instrumento de gestión en el fortalecimiento de los valores éticos de la contemporaneidad presentes en la Responsabilidad Social de el FONDAS
La Organización debe otorgar valor a lo social, reflejada en su visión supone compromiso con una gestión social como parte de sus responsabilidades	Establecer lineamientos	Poca orientación por coordinar todas las actividades, procedimientos requeridos para evaluar la Gestión Social de la organización	¿Cómo es la aplicación de lineamientos en la organización del balance social para el fortaleciendo de la ética en el FONDAS?	Organizar lineamientos de la Responsabilidad Social para el fortaleciendo de la ética en el FONDAS

Fuente: Manzanilla (2013)

**Cuadro 2**  
**Operacionalización de la variable**

Objetivo General: Analizar los componentes del Balance Social como Instrumento de Gestión en el fortalecimiento de la ética en la responsabilidad social en el Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)				
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
.Categorizar los objetivos del balance social como instrumento de gestión del Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS).	Balance social como instrumento de gestión	Objetivos Balance Social	Información	1,2
			Planeación	3,4
			Concertación	5,6
Describir los valores éticos de la contemporaneidad presentes en la Responsabilidad Social del Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)		Valores Éticos	Crecimiento Económico	7,8
			Equidad social	9, 10
			Preservación del ambiente	11,12
			Conciencia Cívica	13,14
			Confianza	15,16
Identificar los fundamentos de la responsabilidad social del Fondo para el Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)		Fundamentos	Causas	17,18
	Propósito		19,2	
	Finalidad		21,22	

Fuente: Manzanilla (2013)

## CAPITULO III

### MARCO METODOLOGICO

La presente investigación se enmarco en el Enfoque Epistemológico Positivista, también denominado paradigma cuantitativo, empírico analítico, racionalista, es el paradigma dominante en algunas comunidades científicas. De igual manera defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y del modo de conocerlo ya que plantea que el mundo natural tiene existencia propia, independientemente de quien estudia.

Es importante mencionar que este enfoque está regido por leyes que permiten explicar, predecir, controlar los fenómenos del mundo natural: pueden ser descubiertas, descritas de manos objetiva y libre de valor por los investigadores con métodos adecuados. De allí que el objetivo que se obtiene se considera objetivo, factual, se basa en la experiencia y es válido para todos los tiempos y lugares, con independencia de quien lo descubre.

#### Tipo de Investigación

El estudio que se elabora es de tipo descriptivo que según Hernández, Fernández y Baptista (2008) en este tipo de investigación el propósito fundamental es conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura o comportamiento; se ocupa, de la discusión de los hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

En virtud de tener ellas entre sus fines registrar, analizar e interpretar la naturaleza de un fenómeno o como afirma Ballestrini (2006) trabaja sobre realidades de hecho para llegar a una interpretación correcta. Lo que se trata de describir es la ética en la responsabilidad social donde se involucre a los gerentes, líderes o supervisores de el FONDAS a partir de evidencias suministradas por ellos mismos, por intermedio de un instrumento diseñado específicamente para detectar posibles necesidades de esa naturaleza.

### **Diseño de la Investigación**

El diseño del estudio es no experimental de campo y transaccional, en este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2008) consideran que los diseños no experimentales se realizan sin manipular deliberadamente variables independientes. Así mismo se consideran sistemáticos y empíricos basándose en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad, observándose situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente por el Investigador.

En los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza.

Cuando, a diferencia de lo anterior, los datos a emplear han sido ya recolectados en otras investigaciones, estos son conocidos mediante los informes correspondientes se hace referencia a datos secundarios, porque han sido obtenidos por otros, los cuales no llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los obtuvieron o manipularon. Como estas informaciones proceden siempre de documentos escritos, pues esa es la forma uniforme en que se emiten los informes científicos, damos a estos diseños el nombre de bibliográficos.

Del mismo modo el autor señala que los diseños no experimentales transaccionales permiten recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado ya que pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

### **Población**

La población para Hernández, Fernández y Baptista (2008) se refiere al universo, o al conjunto de unidades o fuentes de datos que es preciso reducir a proporciones manejables para poderlo explorar; por otra parte las variables, en tantos conceptos abstractos a los que es preciso dar contenido concreto para poder efectuar sobre ellos las mediciones

correspondientes. En este sentido, la población estará conformada por 3500 empleados pertenecientes a FONDAS

De igual forma la operacionalización del universo consiste en reducir a proporciones factibles de investigar al conjunto de las unidades que interesan, en otras palabras, en la tarea de encontrar una forma de obtener información relevante sin necesidad de acudir a la medición de todo el universo posible de datos.

La importancia de una correcta operacionalización se expresa por si misma: si las variables no pueden ser medidas y evaluadas en la realidad, o si lo que se mide y se evalúa no se corresponde con nuestras formulaciones iniciales, todas las conclusiones estarán vacías de contenido empírico o, a lo sumo, expresarán una realidad divergente de la que interesa conocer. Es de mencionar que la población para Chávez, (2007) es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y para quienes serán válidas las conclusiones. La población del estudio la conforman gerentes, líderes o supervisores, trabajadores de FONDAS.

#### Muestra

Para Hernández y otros, (2008) la muestra es un subconjunto de la población. Una parte del universo que sirve para representarlo. Para la selección de la muestra se efectuó de acuerdo a los procedimientos metodológicos correspondientes. En el caso de que el universo esté compuesto por un número relativamente alto de unidades será prácticamente imposible tomarlo todo, por razones de tiempo, y porque no es en realidad imprescindible, examinar cada una de las unidades que lo componen.

Con respecto a la muestra Chávez (2007:164) expresa que es “una porción representativa de la población, que permite generalizar sobre ésta, los resultados de la investigación” su propósito es extraer información del subconjunto de la población. Para hallar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de Sierra (1979 citado en Chávez, 2007) con del 10% de error, de donde

$$n = \frac{4 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N-1) + 4 \cdot P \cdot Q}$$

Para lo cual

$n$  = es el tamaño muestral que se calculará

4 es una constante

P y Q son probabilidades de éxito y fracaso que tiene un valor del 50% por lo que P y

Q = 50

N = el tamaño de la población

$E^2$  = es el error seleccionado por la investigadora

$$n = \frac{4 \cdot 3500 \cdot 50 \cdot 50}{10^2 (3500 - 1) + 4 \cdot 50 \cdot 50}$$

$$n = \frac{1.400.000}{100 (3499) + 10.000}$$

$$n = 97,2 = 97 \text{ empleados}$$

En tal sentido la muestra en estudio correspondió a 97 empleados del fondo de desarrollo agrario socialista (FONDAS) del estado Trujillo.

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

De acuerdo al modelo del proceso de investigación realizado se aprecia que, una vez obtenidos los indicadores de los elementos teóricos y definido el diseño de la investigación, se hizo necesario definir las técnicas de recolección necesarias para construir los instrumentos que permitan obtener los datos de la realidad. Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Dentro de cada instrumento concreto pueden distinguirse dos aspectos diferentes: forma y contenido, la forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que se

establece con lo empírico, a las técnicas que utilizamos para esta tarea; una exposición más detallada de las principales se ofrece al lector en este mismo capítulo.

En relación a este tipo de entrevista, autores como Bernal (2000) la consideran adecuada a la obtención de datos relacionados con opiniones y posiciones individuales para el manejo del balance social en la ética en la responsabilidad social, lo define como un instrumento destinado a recolectar información requerida por los objetivos de una investigación, por ello, en la entrevista se aspira establecer contacto directo y organizado con la fuente primaria y; con el cuestionario, obtener la información deseada, el cruce de variables y la confirmación de los objetivos.

El cuestionario consta de una sola parte, a saber: Está constituido por 24 ítems, identificando cada uno de ellos según la dimensión de la variable y sus correspondientes indicadores en 5 opciones de respuesta: 1. Totalmente de Acuerdo (TA), 2. Medianamente de Acuerdo (MA), 3. Ni en Acuerdo (NA); 4. Ni en Desacuerdo (ND); 5 En Desacuerdo (ED). Todos ellos en una aproximación de la escala tipo Lickert de 5 puntos. Los datos obtenidos se sometieron a su debido tratamiento estadístico descriptivo a los efectos de originar los valores estadísticos aspirados y de esta manera explicar científicamente el comportamiento de las variables estudiadas en el marco teórico acudiéndose a especialistas en el área temática.

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección**

En ambos términos debe centrarse toda medición de estos instrumentos como un requisito de investigación científica, siendo la confiabilidad la capacidad del instrumento de medición para alcanzar los mismos resultados cada vez que sea aplicado en las mismas condiciones (Chávez, 2007). En cuanto a la validez consiste en el grado de congruencia o concordancia entre los objetivos propuestos y los ítems usados para verificarlos.

Esta definición permite inferir que se valida cuando se mide lo que se desea medir, en el caso del estudio se realizara una validez real con el criterio o el juicio de experto. Para cumplir este propósito, fueron tres (03) expertos Dra. Pérez Jane

(Gerencia Pública), Dra. Matilde González (Gerencia Organizacional); Dra. Blanca Villegas (Metodólogo), quienes efectuaron una revisión preliminar del instrumento para presentar una visión integral del mismo a los fines de proceder posteriormente, a corregir posibles sugerencias de modificación o cambio, tal como se hizo.

Para los efectos de su medición en este estudio, se acudió a la fórmula expuesta por Chávez (2004) sobre el coeficiente Alfa Crombach:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de ítems

$s_i^2$  = varianza de los puntajes de cada ítem

$s_i^2$  = varianza de los puntajes totales

Resultando:

$$r_{ii} = \frac{24}{24-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right]$$

$$r_{ii} = \frac{24}{24-1} \left[ 1 - \frac{21,22}{25,80} \right]$$

$$r_{ii} = \frac{24}{23} \left[ 1 - \frac{21,22}{25,80} \right]$$

$$r_{ii} = 1,04[0,82]$$

$$r_{ii} = 1,04 * 0,82 = 0,85$$

Sustituyendo los valores queda en consecuencia: el coeficiente de confiabilidad Alfa Crombach cuyo resultado fue 0.85 indica un instrumento altamente confiable para ser aplicado y recopilar información pertinente para el estudio.

### Técnicas de Análisis de los Datos

De acuerdo a la necesidad de, analizar los aspectos que participan en el balance social y tomando en cuenta el número de ítems, correspondiente a cada indicador y a la escala establecida en los instrumentos, se diseñó un baremo para el análisis teórico de los datos. Para la elaboración del mismo se tomó en consideración a Padua (1998, citado por Chávez 2007) quien en relación a esto se establece, la oscilación entre el valor mínimo y máximo de la distribución o rango para cada indicador ajustado a las categorías establecidas

Tomando en cuenta los valores obtenidos, se llevó a cabo la interpretación teórica, ubicando las categorías de respuesta: Totalmente de acuerdo (TA), Medianamente de acuerdo (MA); Ni en Acuerdo (NA); Ni en Desacuerdo (ND); En Desacuerdo (ED), donde se estableció un nivel alto, medio, medio bajo, bajo y muy bajo.

Para tal fin se estableció el rango para cada categoría de la siguiente manera: al valor de la categoría mayor se le resta el de la menor y ese valor obtenido se divide entre el total de las categorías, es decir,  $5-1 = 4 / 5 = 0,8$ , el cual se debe tomar en cuenta entre dichas categorías de respuestas, por lo tanto el baremo en referencia, quedó estructurado de la manera siguiente:

**Cuadro 3**

#### Baremo de Interpretación

Rango	Correspondencia con la categoría de respuesta	Apreciación cualitativa predominante (nivel)
1 - 1,79	Totalmente de acuerdo	Muy Alta
1,80 - 2,5	Medianamente de acuerdo	Alto
2,6 - 3,3	Ni en acuerdo	Medio
3,4 - 4,1	Ni en desacuerdo	Bajo
4,2 - 5	En desacuerdo	Muy Bajo

**Fuente: Manzanilla (2013)**

### **Procedimiento de la investigación**

Se inicia con las fases preliminares: explorar línea de investigación y área temática acompañada con una revisión bibliográfica que orientara la reflexión sobre el posible estudio. Análisis de diferentes métodos y técnicas de uso generalizado para procesar la información necesaria a la producción de un nuevo conocimiento. Precisar los momentos; lógicos y organizativos de la investigación. Precisar el problema, pertinencia y relevancia; Delimitar la investigación, población y muestra; Elaborar las versiones preliminares y finales del instrumento; Se consulta a expertos caracterizados por ser especialistas en áreas específicas del estudio; Se ejecutó la prueba piloto la cual permitió determinar la confiabilidad; Por último, se aplica el tratamiento estadístico, para el análisis de los datos.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los elementos sustentados en la investigación y la metodología utilizada, permite realizar el análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a los ítems conformados en los instrumentos aplicados, el análisis se realizó siguiendo el orden de las dimensiones, se considera para la presentación cuadros, las alternativas seleccionadas por los sujetos, para efecto del mismo, se realizó el análisis de los ítems, del instrumento se interpretaron los datos en concordancia con los supuestos teóricos, sustentados con la investigación planteada.

**Análisis de los datos.**

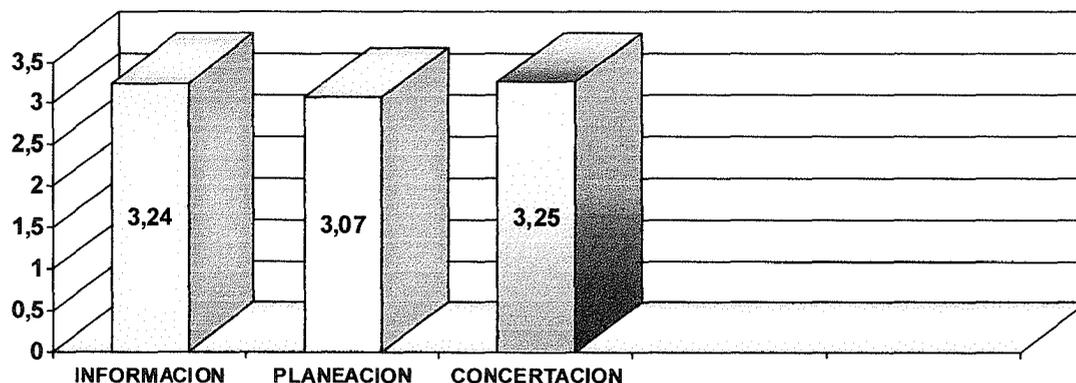
**Cuadro: N° 02**

**Dimensión: Objetivos del Balance**

**Resultados obtenidos**

Person al	ítem	X ítem	Indicador	X Indicador	Criterio	X Dimensión	X̄ Criterio
<b>EMPLEADOS</b>	1	3,38	INFORMACION	3,24	Mediano	3.27	Mediano
	2	4,07					
	3	3,62	PLANEACION	3,34	Bajo		
	4	3,07					
	5	3,25	CONCERTACION	3,25	Mediano		
	6	3,25					

**Fuente: Manzanilla (2013)**



*Gráfico N° 1: Resultados obtenidos en Objetivos del Balance*

Fuente: Cuestionario aplicado (2013)

Se presenta a continuación el cuadro 2, gráfico 1 con la variable objetivos del Balance, las respuestas emitidas por los empleados, señalan en esta dimensión el indicador información obtuvo una medida aritmética de 3,24; así mismo, se pudo cotejar el indicador planeación alcanzó un promedio de 3,34, el indicador concertación 3,25, lo antes señalado hace que la dimensión adquiera una media aritmética de 3,27; según el cuadro de categorías se ubica en la posición mediana que, esto permite deducir que los objetivos del balance social demandan toda la información medianamente.

Si se da medianamente contradice los postulados de García (2007), ya que los objetivos del balance elevan el sentido de pertenencia, incrementar la participación en los procesos de administración de los recursos, por tanto dan los lineamientos necesarios para que el balance social, puede basarse en la operacionalidad de principios sin lugar a dudas la esencia en la responsabilidad social con una nueva concepción construida con el propósito de conocer de manera sistemática las acciones de la responsabilidad medidas continuamente.

Es necesario destacar que, los objetivos del balance no sólo debe ser considerados como una unidad técnica, económica y financiera sino además con un sentido prioritario en una institución social, fundamentando en una gestión bajo una concepción que integre de manera coherente factores económicos, productivos y

sociopolíticos, la mayoría de los empleados no tiene claro el tema son muy pocos los que se preocuparon por indagar cuales son los objetivos del balance social.

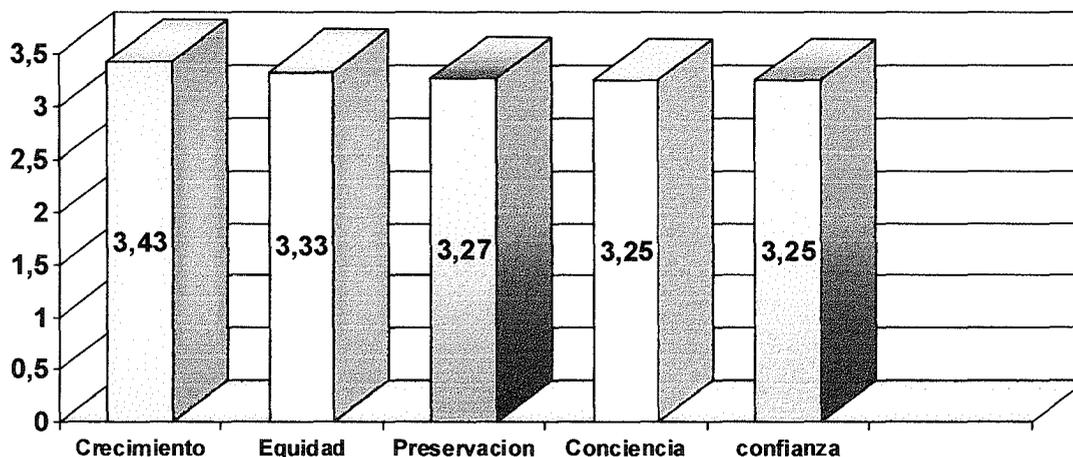
**Análisis de los datos.**

**Cuadro: N° 05**

**Dimensión: Valores Éticos**

**Resultados obtenidos**

Persol	Item	X item	Indicador	X Indicador	Criterio	X Dimens	$\bar{X}$ Criterio
EMPLEADOS	7	3.62	Crecimiento	3,43	Bajo	3.30	Mediana
	8	3.25	Económico				
	9	3.07	Equidad	3,33	Mediana		
	10	3.59	Social				
	11	3.31	Preservación	3,27	Mediana		
	12	3,23	del ambiente				
	13	3.43	Conciencia	3,25	Mediana		
	14	3,07	Cívica				
	15	3.43	Confianza	3,25	Mediana		
	16	3.07					



*Gráfico 2: Resultados obtenidos de la dimensión Valores Éticos*

Fuente: Manzanilla (2013)

En este orden de ideas, se expone la dimensión Valores Éticos, en esta oportunidad, en el cuadro 3, gráfico 2, en opinión de los empleados los indicadores Conciencia cívica y confianza, obtienen la misma media aritmética de 3,25, Crecimiento económico es de 3,43, Equidad Social 3,33 y el indicador Preservación del ambiente adquiere el promedio de 3,27. Lo antes señalado hace que la dimensión se ubique en mediana su media aritmética es de 3,30; esto permite deducir que los empleados ponen en práctica los valores éticos medianamente, de acuerdo a los datos presentados se señalan las debilidades en los empleados de FONDAS: desconociendo lo planteado por Guédez (2006), cuando destaca que la productividad es entendida como la capacidad de lograr las metas dentro de los plazos previstos, en función de las pautas contempladas y de acuerdo con los recursos asignados.

Por esta razón destaca que el crecimiento económico debe garantizar la producción suficiente de riqueza para una sociedad, concibiendo de esta manera al estado como el conjunto de entidades oficiales de gobierno que rigen a un país soberano. Del mismo modo se desconoce lo manifestado por Montenegro (2004), quien considera que el crecimiento económico viene dado por procesos colectivos que modulen y transmitan el impacto que ha venido siendo soslayado. En principio el Estado al ser un instrumento de poder, lleva a cabo una política económica que beneficia a grupos, desfavoreciendo de alguna u otra manera las necesidades comunitarias.

En cuanto al Equidad Social obtuvo una media aritmética de 3,33 con un criterio medio, al respecto no hay coincidencias con lo expresado por Guedez (2006) al expresar que la equidad social como valor ético sugiere actitudes asociadas a la inclusión, responsabilidad social, reciprocidad y justicia: la inclusión es la capacidad de la sociedad para abarcar, incorporar y dignificar a todas las personas que en ella conviven. En este orden la responsabilidad social es el ejercicio de la autonomía personal a favor de los otros; siendo la capacidad de aceptar las obligaciones derivadas de pertenecer a un grupo, organización, comunidad o sociedad; implica deseo e interés o lo que es lo mismo involucra a la razón y al corazón en coincidencia a un propósito que trasciende al individualismo.

Por otro lado, el indicador preservación del ambiente obtuvo una media aritmética 3,27 con un mediano, un resultado de esta naturaleza permite expresar que los empleados de FONDAS, no conocen lo expresado por Guédez (2006), cuando convoca a la preservación y cuidado del equilibrio ecológico, así como la adaptabilidad referida a la capacidad de convivir con ambientes cuyas especificidades reclaman disposiciones diferentes, el autor plantea que existe una alta correlación positiva entre el desarrollo económico y la democracia estable; lo que en consecuencia pone de relieve la conveniencia de vincular los conceptos de sustentabilidad y gobernabilidad.

En relación al indicador conciencia cívica se obtuvo 3.25 con un criterio mediano, la conclusión sobre este resultado resulta obvio, precisándose evidencias de carencias sobre lo propuesto por Guedez (2006) cuando sugiere que los valores de participación representadas en las acciones ejercidas en función de los propósitos que se persiguen, la tolerancia como la capacidad de aceptar la pluralidad de las verdades políticas y la ciudadanía como el derecho a tener derechos y deber de ejercer los deberes.

De igual forma se desconoce lo planteado por Kliksberg (2004), al expresar que la conciencia cívica convertida en creencias y conductas, viene a formar parte de un tejido social propicio para la productividad y el desarrollo que repotencia la mejor disposición humana.

En cuanto al indicador confianza se evidencia en los resultados 3.25 con un criterio mediano, el aspecto destacado posee poca adecuación de los datos con lo deseado por el estudio al encontrarse en ellos oposición con el planteamiento desarrollado por Guedez (2006) en relación a que la confianza aparece como un valor esencial siendo la base de las relaciones, interacciones, acuerdos y compromisos de la gente. Así quien no confía en nadie generalmente tampoco confía en sí mismo o lo que es lo mismo en palabras de Savater "cada cual se ama a sí mismo porque cada cual es para sí mismo la condición de posibilidad imprescindible para todo lo demás"; lo que refleja que la confianza está acompañada por la comprensión, la cual es la causa y el efecto de la interacción humana, tal como es el medio y el fin de la comunicación.

**Análisis de los datos.**

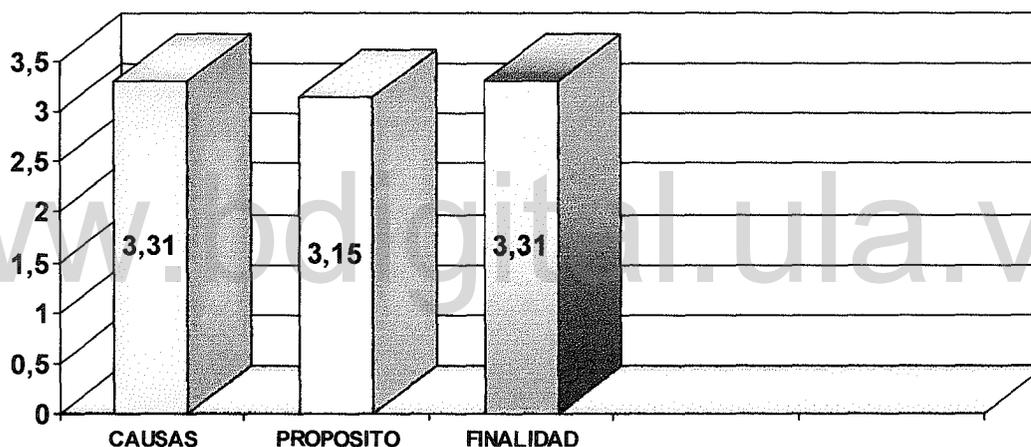
**Cuadro: N° 06**

**Dimensión: Fundamentos de la Responsabilidad**

**Resultados obtenidos**

Personal	Ítem	X ítem	Indicador	x Indicador	Criterio	X Dimensión	$\bar{X}$ Criterio
EMPLEADOS	17	3,38	CAUSAS	3,31	Mediano	3,25	Mediano
	18	3,25					
	19	3,23	PROPOSITOS	3,15	Mediano		
	20	3,07					
	21	3,38	FINALIDAD	3,31	Mediano		
	22	3,25					

**Fuente: Manzanilla (2013)**



*Gráfico N°3: Resultados obtenidos en Fundamentos de la Responsabilidad*

Fuente: Manzanilla (2013)

Los resultados aportados por el cuadro 4, gráfico 3 destacan los fundamentos de la responsabilidad social que se corresponde con el objetivo 3 referido a los fundamentos de la responsabilidad social identificables en los empleados de FONDAS, resaltando que el indicador causa obtuvo una media aritmética de 3,31 al ubicar este dato en el baremo diseñado se destaca que el indicador causa se encuentra presente en un nivel mediano desconociendo lo planteado por Guedez (2006) al

presente en un nivel mediano desconociendo lo planteado por Guedez (2006) al manifestar que las causas vienen a ser las razones o motivos que promueven las acciones en este sentido relacionadas con las retribuciones, compartir, contribuir y corresponsabilizar.

De igual manera se desconoce que la institución debe retribuir de alguna manera las posibilidades y condiciones que les ha aportado la sociedad siendo su naturaleza meramente social. Pues es entendido, que las empresas nacen en la sociedad, teniendo las mismas un origen social, creciendo y desarrollándose a partir de las consideraciones que le ofrece esa sociedad donde se desarrolla.

Por otro lado, los resultados del indicador propósito obtuvieron una media aritmética de 3.15 con un criterio mediano, lo que indica que en los empleados de FONDAS, el propósito como fundamento de la responsabilidad social se encuentra presente en un nivel muy bajo en ellos. Lo que indica que desconocen lo planteado por Guedez (2006) cuando indica que el propósito está directamente relacionado con la identidad, imagen reputación y posicionamiento; Identidad para ubicar de inmediato el factor autoestima tomando como referencia, que es el primer deber que se debe tener de manera individual, por tanto, la identidad es el primer deber que deben tener las empresas consigo mismas; Imagen, esta representa la percepción que el público.

Los datos aportados por el cuadro 4, gráfico 3 destacan los resultados del indicador finalidad identificable en los empleados de FONDAS, resaltando que obtuvo una media aritmética de 3,31 al ubicar este dato en el baremo diseñado se destaca que se ubica en un nivel medio, contradiciendo lo planteado por Guedez (2006) cuando expresa que esta se refiere a los esfuerzos socialmente responsables de las empresas basados en tres aspectos fundamentales como son: el capital social, la sustentabilidad y la humanización.

De la misma manera desconocen lo que plantea Cortina (citado por González 2006) al referirse a la finalidad como el esfuerzo de transformación para convertirse en personas para involucrar a los otros, también considera que la finalidad tiene relación con el hecho de hacerse humano para favorecer la redimensión y redención

en el marco de los que los rodean, el individuo se hace mejor haciendo que los otros sean mejores personas. de allí que este esquema funciona para el ser humano y los grupos u organizaciones humanas de las cuales la empresa es la expresión fundamental. Por lo que debe contribuir con esta finalidad por el hecho de ser una organización humana y sus pretensiones son inseparables de esa condición, encajando aquí el ejercicio de su responsabilidad social.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

Tomando en cuenta el análisis, discusión de los resultados producto de la aplicación de los cuestionarios a la población en estudio, considerando los objetivos de la investigación, se plantean las conclusiones siguientes:

En relación a los propósitos de la supervisión, se identificaron deficiencias en los empleados en la institución en estudio, se reflejadas deficiencias en relación a su cumplimiento como misión institucional, falta de comunicación, poca confianza en la labor gerencial, ausencia de creatividad para orientar a los empleados, proporcionando un sistema de actualización constante, situación que dificulta el desenvolvimiento de las actividades encomendadas por ende entorpece el logro de los objetivos fijados, es decir, los resultados obtenidos destacan.

Resulta preocupante los resultados de la presente investigación con relación al objetivo nº 2 donde se destacan los valores éticos, se manifestó en los empleados de FONDAS, deficiencias en el manejo de los valores éticos reflejado en el mediano uso del crecimiento económico como eje primordial para entender que la productividad permite lograr las metas dentro de los plazos previstos cuando viene dado viene por procesos colectivos. Así mismo se evidenciaron carencias en relación a la equidad social manifestada en el uso mediano de actitudes asociadas a la inclusión, responsabilidad social, reciprocidad y justicia, en cuanto a la preservación del ambiente se evidencia en un nivel alto la preservación y cuidado del equilibrio ecológico, así como la adaptabilidad de convivir con la conveniencia de vincular los conceptos de sustentabilidad y gobernabilidad.

En la aplicación de estos criterios en relación al indicador conciencia cívica se precisaron evidencias de carencias en un nivel medio bajo que no permiten considerar

la conciencia cívica como aquella que forma parte de un tejido social propicio para la productividad y el desarrollo para repotenciar la disposición humana.

En cuanto al indicador confianza se evidencia en los encuestados un nivel muy bajo desconociendo los empleados, que la confianza es un valor esencial para el manejo de las relaciones, interacciones, acuerdos y compromisos de la gente.

Cuando se estudió el objetivo n° 3 relacionado con los fundamentos de la responsabilidad social en el indicador causa se detectaron deficiencias en un nivel bajo no permitiendo actuar promoviendo acciones relacionadas con las retribuciones, compartir, contribuir y corresponsabilizar. De igual manera se desconoce que el propósito es un fundamento de la responsabilidad social que está directamente relacionado con la identidad, imagen reputación y posicionamiento puesto que se encuentra en un nivel muy bajo. Del indicador finalidad identificable en los empleados, se resaltan deficiencias en un nivel medio bajo, razón por la cual se infiere que los esfuerzos socialmente responsables de las empresas basados en el capital social, la sustentabilidad y la humanización no están presentes.

Cabe destacar, que la institución se desarrolla e interactúa con los trabajadores, los proveedores, los clientes, ciudadanos, entre otros; se desenvuelve en un accionar dentro del marco de la sociedad, de tal manera que necesita de la sociedad como destinatario primero a su vez la sociedad no puede prescindir de ésta para satisfacer sus distintas necesidades. Es así como el abanico de los usuarios se va ampliando considerablemente, es la sociedad misma la que necesita saber no sólo la ganancia o pérdida en términos financieros que arroja una empresa, sino de qué manera dicho ente colabora o no con el crecimiento, las condiciones de vida del entorno donde se desenvuelve.

### **Recomendaciones**

A partir de las conclusiones enunciadas se plantean las siguientes recomendaciones:

- Consolidar un equipo de trabajo en las instituciones involucradas en la búsqueda de establecer compromisos con los objetivos y metas de la institución
- Poner en práctica talleres sobre el propósito de los valores éticos en la responsabilidad Social, a fin de que las instituciones retomem sus roles y comience a marcar precedentes.
- Proponer jornadas de concienciación orientadas a los actores escolares (entes gubernamentales, gerentes, empleados y ciudadanos) reconozcan los compromisos en relación al cumplimiento de la responsabilidad social.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2004). Selección por Competencias. México: Granica.
- Argadoña, A. (2000). *Los fondos éticos y la promoción de la ética inversora*, Papeles de Ética, Economía y dirección, No. 5.
- Bavaresco, A. (2001): "*Proceso Metodológico en la Investigación*" Editorial de la Universidad del Zulia, cuarta edición. Maracaibo- Venezuela.
- Bernal, C. (2000): "*Metodología de la Investigación para Administración y Economía*". Prentice Hall. Madrid.
- Blanchart, K. (2003): "*El Administrador de un Minuto*". Editorial Willia Morrow Traducción al Castellano por Gedisa Editores.
- Bohórquez, P. (2004): "*Valores Éticos en la Actividad del Sector Petrolero en Venezuela*". Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE). Maracaibo
- Briones, G. (1994): "*Incompatibilidad de Paradigmas y Compatibilidad de Técnicas en Ciencias Sociales*". En Revista de Sociología 9, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile
- Cardozo, M. (2006) *Las empresas y su responsabilidad en el campo social*, revista de Economía, Sociedad y Territorio.
- Castellano, S. (2005): "*Calidad de los servicios como elemento Responsabilidad Social en las Empresas de Plástico*". Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.
- Chávez, N. (2007): "*Introducción a la Investigación Educativa*". Maracaibo Artes Gráficas
- Cortina, A. (1998): "*Ética de la Empresa: Claves para una Nueva Cultura Empresarial*". Madrid: Trotta.
- Cox Carroll (2005). Enfoque Organizacional de las Relaciones Humanas. Editorial McGrawHill. México.
- Cox Carroll (2004). Enfoque Organizacional de las Relaciones Humanas. Editorial McGrawHill. México
- Estrada, J. (2006): "*Ética y Economía*". *Desafíos del Mercado Contemporáneo*. México: Plaza y Valdé ,S.A.
- Fleitman, J. (2000): "*Negocios Exitosos*". de MC Graw Hill, pág. 37
- Friedman, M. (2007): "*Ética y Sociedad*". Plaza & Janes Editores, S.A.
- García, A. (2007): "*Indicadores del balance social corporativa*." Acción Empresarial. Santiago de Chile
- Guedez, V. (2006): "*Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*". El Aporte de la Empresa al Capital Social. Editorial Arte,

- Hernández, F. y Baptista C. (2008): *“Metodología de la Investigación”*. 3ª Edición. MC Graw Hill. México
- Kliksberg, B. (2004): *“Mas Ética Mas desarrollo”*. Editorial Temas.
- Lafuente, A. (2003). *Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas*, ECODES, Documento de trabajo No. 3.
- Levine, K. (2006): *“Responsabilidad Social Empresarial del Sector Eléctrico en el Estado Zulia”*, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE) Maracaibo
- Machado, B. (2002). *Capital Humano*. Ediciones Potelá. Bogotá. Colombia.
- Martínez, A. (2004): *“De la Economía Ecológica al Ecologismo Popular”*. Icaria, Barcelona.
- Matos, A. (2005): *“Valores Institucionales del Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia”*, Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.
- Montenegro, M. (2004): *“Comunidad y Bienestar Social”*. UOC Barcelona.
- Muñoz M. (2010) *Modelo económico mundial y la conservación del medio ambiente*
- Narváez, M. (2005): *“La Ética Empresarial como Factor de Competitividad en las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Petrolero”*. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE). Maracaibo – Venezuela.
- Nieto, A. y Fernández, G. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa: la última innovación en management*. Madrid. España.
- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad Social*.
- Padua, J. (1998): *“Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales”*. Fondo de Cultura Económica. Santiago de Chile
- Rincón, O. (2005): *“Satisfacción del Cliente como Elemento de la Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Lácteo del Estado Zulia”*. Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.
- Stanton, E. y Walker, L. (2004). *“Fundamentos de Marketing”*, 13a Edición, Mc Graw Hill, 2004, Pág. 668.
- Thompson O. y Strickland P. (2001). *“Administración Estratégica Conceptos y Casos”*. 11va. Edición. de, Mc Graw Hill, Pág. 4.
- Windsor, N. (2006). *Capacitación de un recurso Eficiente*. Editorial McGrawHill. México.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

ANEXO A  
INSTRUMENTO

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL  
SECCION DE POSGRADO**

Ciudadano (a)

Con la finalidad de contar con datos válidos para el desarrollo de la investigación denominada: **BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ÉTICA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL FONDO DE DESARROLLO AGRARIO SOCIALISTA (FONDAS)**. Me lleva a solicitar su valiosa colaboración en el sentido de responder a la totalidad de los ítems presentados en los instrumentos anexos, cuyos resultados se tabularán en forma global sin identificar persona alguna.

Agradeciendo altamente su contribución

Atentamente

---

Licdo. José Luis manzanilla

## INSTRUCCIONES

1. Lea detenidamente el cuestionario antes de responder las preguntas
2. En cada pregunta 5 alternativas de respuesta, seleccione una sola y marque según su opinión con un (x). Las mismas son:
  - (5) En desacuerdo (ED)
  - (4) Ni en desacuerdo (ND)
  - (3) Ni en Acuerdo (N A)
  - (2) Medianamente de acuerdo (M A)
  - (1) Totalmente de acuerdo (TA)
3. Si tiene alguna duda con respecto a la interpretación de los ítems, se le agradece indicarlo en la parte inferior del cuestionario

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

### INSTRUMENTO

Cree usted que:		1	2	3	4	5
1	Es necesario brindar información a los diferentes sectores con los cuales tiene relación para dar a conocer la función social que la organización.					
2	Se debe informar respecto a las actividades, permitiendo así que la organización se relacione con la comunidad.					
3	Debe planear su gestión a partir de la información que aporta la comunidad.					
4	Que debe programar actividades, en concordancia con el plan estratégico de la compañía; lo cual redundara en una gestión social eficiente.					
5	El proceso de negociación permite demostrar la concertación.					
6	La concertación permite el acuerdo entre las partes.					
7	La proyección es la iniciativa del individuo para lograr las metas.					
8	La proyección requiere de energía interna que lo movilice más allá del marco de referencia.					
9	El crecimiento económico es un elemento para disfrutar de una vida plena de éxitos en todos los niveles.					
10	El crecimiento económico predispone los propósitos de vida					
11	La equidad social permite la inclusión de la convivencia.					
12	La equidad social permite concretar alianzas en las organizaciones.					
13	La preservación del ambiente debe ir acompañada de la sustentabilidad.					
14	El equilibrio ecológico se puede mantener en correlación con el desarrollo económico.					
15	La conciencia cívica contribuye con la armonía de las sociedades cambiantes.					
16	La conciencia cívica beneficia los principios de la responsabilidad social.					
17	Cuando se tiene confianza se superan los obstáculos o problemas.					
18	La confianza es un elemento para ser más abiertos a situaciones cambiantes.					
19	Las causas o motivos permiten el crecimiento de una organización en una sociedad.					
20	La complementación de acciones compartidas fomenta la responsabilidad social.					
21	El concepto de imagen es un factor de la autoestima en el desempeño de las organizaciones.					
22	La responsabilidad social promueve la identificación de los trabajadores					
23	El capital social está directamente relacionado con la proyección de las empresas.					
24	La sustentabilidad tiene como finalidad la supervivencia de las generaciones.					