



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.  
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”  
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA.  
TRUJILLO-ESTADO TRUJILLO.**



**PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA  
PyMIs FABRICANTES DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN EL  
ESTADO TRUJILLO**

**Autora:** Lcda. Amarilis Torres.

**C.I:**14.600.478

**Tutora:** Msc. María Eugenia Briceño

**C.I:**7.863.240

**Trujillo, Octubre 2015.**

**c.c Reconocimiento**



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.  
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”  
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA.  
TRUJILLO-ESTADO TRUJILLO.**



**PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA  
PyMIs FABRICANTES DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN EL  
ESTADO TRUJILLO**

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

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
Magíster en Administración Mención Gerencia.

**Autora:** Lcda. Amarilis Torres.

**C.I:**14.600.478

**Tutora:** Msc. María Eugenia Briceño

**C.I:**7.863.240

**Trujillo, Octubre 2015.**

## DEDICATORIA

A Dios y la Virgen por iluminar siempre mi camino, por darme la salud y la sabiduría y por permitirme disfrutar de este momento.

A mi Madre Josefina, por su apoyo incondicional, motivación, ejemplo y por hoy desde el cielo ser mi Ángel guía y protector.

A mi hijo Alejandro Mathías, fruto de mi vida, razón de mi existencia, que este logro te sirva de estímulo y ejemplo. ¡Te Adoro mi Querubín!

A mis hermanos, primos y amigos y todas esas personas que comparten mi satisfacción, han apoyado y estado pendientes de una u otra manea de los avances de este trabajo.

A todos los que han valorado mi dedicación, esfuerzo y creído siempre en mí.

A todos aquellos que cuentan con sueños y metas, siempre piensen en grande y con constancia y dedicación verán que se pueden lograr, no olvidemos que la perseverancia es la calve del éxito.

Bendiciones para todos.

Amarilis

## AGRADECIMIENTO

A Dios y la Virgen por iluminarme, darme la oportunidad y la fortaleza de continuar siempre adelante en la consecución de mis metas.

A mis Madre Josefina que desde hace poco se encuentra en el cielo y que desde ese espacio celestial sigue y seguirá formando parte de mi ser a través de sus enseñanzas.

A mi hijo Alejandro Mathías, por ser motivo de lucha y perseverancia.

A mi familia y amigos por su apoyo, comprensión y toda la ayuda brindada.

A la Profesora María Eugenia Briceño, por ser mi asesor, guiarme y motivarme hacia este triunfo. Gracias por su ayuda e incondicional apoyo.

A mis grandiosos compañeros y amigos de la Maestría, Grendys, Isaneth, Carolina, Dalibeth, Luis Eduardo, Jackson, Paula, Victoria, Junior, Ana María, Edmary, por todo lo compartido, lo aprendido y en especial lo cultivado. ¡Lo logramos!

A la Universidad de los Andes, por la seguir dándome la oportunidad de formarme como profesional y como persona. Gracias a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron en la consolidación de este logro.

Gracias por ser parte de este logro.

Amarilis

## ÍNDICE GENERAL

	pp.
<b>ACTA DE APROBACIÓN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>vi</b>
<b>LISTA DE CUADROS .....</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
Formulación del Problema .....	15
Sistematización del Problema .....	15
Objetivos de la Investigación .....	15
Justificación.....	16
Delimitación.....	17
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
Antecedentes de la Investigación .....	19
Bases Teóricas.....	22
Dimensión Interna de la Responsabilidad Social Empresarial .....	23
Relaciones Laborales. ....	26
Contratación. ....	27
Remuneración. ....	27
Movimiento del talento humano. ....	28
Negociación y manejo de conflictos laborales.....	28
Desarrollo del talento humano. ....	28
Programas Sociales Internos. ....	29
Alimentación.....	29
Vivienda. ....	30
Transporte. ....	30

Cultura y deportes. ....	30
Planes vacacionales y recreacionales. ....	31
Educación formal (hijos de trabajadores). ....	31
Capacitación a familiares de los trabajadores. ....	32
Atención al niño en edad preescolar ....	32
Dimensión Externa de la Responsabilidad social Empresarial .....	32
La Inversión Social. ....	33
Programas y proyectos sociales. ....	34
Fases inversión social.....	35
Fase 1: Preparación. ....	35
Fase 2: Diseño. Prepara los aspectos prácticos del proyecto. ....	36
Fase 3: Ejecución ....	37
Fase 4: Evaluación ....	38
Instrumentos del Portafolio de Inversión Social. ....	39
Voluntariado Corporativo. ....	40
Subsidios y/o Donaciones. ....	41
Apoyo a emprendimiento. ....	41
Marketing Social. ....	42
Dimensión Ambiental de la Responsabilidad Social Empresarial .....	43
La Evaluación del Impacto Ambiental.....	45
Ventajas de la evaluación de impacto ambiental según De la Maza (2007). ....	48
Prácticas Ambientales según González (2009). ....	51
Prácticas ambientales en el consumo de agua. ....	51
Prácticas ambientales en el consumo de energía.....	52
Prácticas ambientales en el consumo de materiales e insumos. ....	54
Prácticas ambientales en generación de residuos sólidos. ....	56
Auditorías Ambientales.....	57
Clasificación de las auditorías ambientales.....	58
<b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>61</b>
Tipo de Investigación .....	61
Diseño de la Investigación .....	62

Población.....	62
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	63
Validez del Instrumento .....	64
Técnicas e Instrumentos de Procesamiento y Análisis de Datos .....	64
<b>CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA .....</b>	<b>101</b>
Introducción .....	101
Planteamiento de la Propuesta .....	102
Objetivo General .....	104
Objetivos Específicos.....	104
Justificación.....	104
Desarrollo de la Propuesta .....	106
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXO A. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>114</b>

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

## LISTA DE CUADROS

	pp.
Cuadro 1. Clasificaciones y tipos de impactos.....	48
Cuadro 2. Impactos ambientales identificados y considerados significativos o notables .....	49
Cuadro 3. Operacionalización de la variable .....	60
Cuadro 4. PyMIs fabricantes de materiales de construcción, financiadas por INAPYMI.....	63
Cuadro 5. Cantidad de personas que dependen de la unidad productiva .....	67
Cuadro 6. Incentivos o beneficios económicos para los trabajadores, adicional al salario mínimo nacional establecido. ....	68
Cuadro 7. Remuneraciones indirectas que perciben los trabajadores fuera del salario mínimo nacional establecido. ....	69
Cuadro 8. Estadísticas del personal que labora en la empresa.....	70
Cuadro 9. Trabajadores de la empresa se encuentran asociados a alguna organización sindical.....	71
Cuadro 10. Actividades de formación continua dentro de su unidad productiva .....	72
Cuadro 11. Programas de alimentación dirigidas a los trabajadores .....	74
Cuadro 12. Apoyo que brinda la empresa a los trabajadores para solventar problemas de vivienda.....	74
Cuadro 13. Beneficio de transporte dirigido a los trabajadores .....	75
Cuadro 14. Programas sociales en el área cultural y deporte para la participación de sus trabajadores y familias .....	76
Cuadro 15. Planes vacacionales y recreacionales para la participación de sus trabajadores y familias .....	77
Cuadro 16. Ayudas para la educación formal de los hijos de los trabajadores.....	77
Cuadro 17. Programas sociales en cuanto a la capacitación de las familias de los trabajadores .....	78
Cuadro 18. Acciones dirigidas a la implementación de programas y proyectos sociales .....	79
Cuadro 19. Programas ejecutados por la empresa .....	80
Cuadro 20. Fases de inversión social .....	81
Cuadro 21. Voluntariado corporativo .....	82

Cuadro 22. Subsidios y/o donaciones .....	84
Cuadro 23. Apoyo a emprendimiento .....	85
Cuadro 24. Marketing social .....	86
Cuadro 25. Evaluación del impacto ambiental .....	88
Cuadro 26. Prácticas ambientales referidas al consumo de agua.....	89
Cuadro 27. Prácticas ambientales referidas al consumo de energía.....	91
Cuadro 28. Prácticas ambientales referidas al consumo de materiales e insumos.....	92
Cuadro 29. Prácticas ambientales referidas a la generación de residuos sólidos.....	94
Cuadro 30. Auditorías ambientales .....	95
Cuadro 31. Fase I del programa de responsabilidad social empresarial .....	107
Cuadro 32. Fase II del programa de responsabilidad social empresarial .....	109
Cuadro 33. Fase III del programa de responsabilidad social empresarial.....	110

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

## LISTA DE GRÁFICOS

	pp.
<i>Gráfico 1.</i> Cantidad de personas que dependen de la unidad productiva. ....	67
<i>Gráfico 2.</i> Incentivos o beneficios económicos y remuneraciones indirectas que perciben los trabajadores fuera del salario mínimo nacional establecido. ....	69
<i>Gráfico 3.</i> Estadísticas del personal que labora en la empresa .....	70
<i>Gráfico 4.</i> Actividades de formación continua dentro de su unidad productiva.....	73
<i>Gráfico 5.</i> Apoyo que brinda la empresa a los trabajadores para solventar problemas de vivienda.....	75
<i>Gráfico 6.</i> Acciones dirigidas a la implementación de programas y proyectos sociales .....	79
<i>Gráfico 7.</i> Programas ejecutados por la empresa.....	80
<i>Gráfico 8.</i> Fases de inversión social .....	81
<i>Gráfico 9.</i> Voluntariado corporativo.....	83
<i>Gráfico 10.</i> Subsidios y/o donaciones.....	84
<i>Gráfico 11.</i> Marketing social .....	87
<i>Gráfico 12.</i> Evaluación del impacto ambiental.....	88
<i>Gráfico 13.</i> Prácticas ambientales referidas al consumo de agua .....	90
<i>Gráfico 14.</i> Prácticas ambientales referidas al consumo de energía.....	91
<i>Gráfico 15.</i> Prácticas ambientales referidas al consumo de materiales e insumos .....	93
<i>Gráfico 16.</i> Prácticas ambientales referidas a la generación de residuos sólidos .....	94



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL  
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**



**PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA  
PyMIs FABRICANTES DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN EL  
ESTADO TRUJILLO**

**Autora:** Lcda. Amarilis Torres.  
**Tutora:** Msc. María Eugenia Briceño  
**Octubre de 2015**

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo. Se realizó una investigación de tipo descriptiva-proyectiva, con un diseño de campo no experimental. La población estuvo constituida por 12 PyMIs fabricantes de materiales de construcción financiadas por INAPYMI, a los sujetos informantes se le aplicó un cuestionario estructurado con 25 ítems de alternativas múltiples y cerradas. Se evidenció que las PyMIs en estudio, no emplean programas sociales internos considerados en el estudio como elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial, los programas y proyectos sociales son realizados de manera afectiva ya que cuentan con acciones dirigidas a la implementación de los mismos para responder a las necesidades de la comunidad, además, una moderada proporción de PyMIs no aplican una evaluación del impacto ambiental como un instrumento de gestión ambiental de naturaleza preventiva para tratar de evitar el deterioro del entorno natural antes de que se produzca, se aplican algunas prácticas ambientales referidas al consumo de agua, energía, material e insumos y generación de residuos sólidos y se pudo constatar que no se realizan auditorías ambientales. El programa se diseñó en base a las dimensiones de la responsabilidad social empresarial, la dimensión interna comprende los aspectos de relaciones laborales, la externa que abarca la inversión social y los instrumentos del portafolio de inversión social y la ambiental hace referencia a la evaluación del impacto ambiental, prácticas ambientales y auditorías ambientales.

**Palabras Claves:** Responsabilidad Social Empresarial, PyMIs, Estado Trujillo.

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social propicia el mejoramiento de la calidad de la empresa, al contribuir a la formación permanente de todos los que en ella participan: accionistas, gerentes, profesionales y trabajadores, como personas co-responsables del mejoramiento de la sociedad. Las acciones de responsabilidad social empresarial son esenciales en tanto las mismas pueden contribuir, y de hecho lo hacen, al desarrollo social del país, mediante la mejora de la calidad de gestión de los procesos sociales, centrando su atención en las poblaciones de menores ingresos. Ellas transfieren al sector social, las prácticas de la administración moderna característica de las empresas privadas que las patrocinan y acompañan en los procesos de organización y mejora de la calidad de vida de las poblaciones carentes de recursos.

Especialmente las PyMIS fabricantes de materiales de construcción, se encuentran insertas en una realidad en la cual la responsabilidad social dejó ser una actividad filantrópica para pasar a constituir una necesidad de las empresas para contribuir con sus clientes tanto internos como externos. Por ello, el presente estudio se enfocó en diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIS fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo. En función de lo mencionado, este trabajo se estructura en seis capítulos, los cuales incluyen lo siguiente:

El Capítulo I, denominado planteamiento problema se enfoca en plantear los aspectos que dieron origen a la problemática del estudio, especificando la formulación y sistematización del problema así como también sus objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación.

El Capítulo II, denominado marco teórico, expone los aspectos relacionados con los antecedentes del estudio y las bases teóricas sobre responsabilidad social empresarial.

El Capítulo III, identificado como marco metodológico, expone el tipo y diseño del estudio, la descripción de la población de estudio, la técnica e instrumento de recolección de datos y la validez del instrumento.

El Capítulo IV, denominado análisis de los resultados, señala el análisis cuantitativo de los datos, así como su discusión, la cual se realiza a la luz de los planteamientos de los autores.

El Capítulo V, identificado como conclusiones, muestra las conclusiones más relevantes de la investigación.

Finalmente el Capítulo VI, muestra la propuesta del programa de responsabilidad social empresarial, indicando sus elementos esenciales analizados en el estudio como son sus objetivos, justificación y desarrollo de la propuesta.

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

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El padecimiento surgido al calor de la explotación de los recursos naturales, la desigualdad y la injusticia siempre ha estado presente en la evolución de la humanidad, tanto desde la iniciativa individual como colectiva a través de acciones religiosas, económicas, filantrópicas y políticas. Desde el siglo XX y en lo que va de éste, se ha intentado dar respuesta en forma estructurada a esa problemática impulsando la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), por medio de una gestión dirigida a armonizar los diversos factores involucrados en el proceso de producción tales como humanos, económicos y sociales, garantizando su permanencia y desarrollo de manera racional, equilibrada e integral.

Atrás quedaron iniciativas como las que Robert Owens (Santos: 2002): en la cuna de la Revolución Industrial, Inglaterra, concebidas para disminuir el impacto que aquella nueva forma de producir ocasionaba en la emergente clase obrera y en la sociedad. Que el empresario sea eficiente y responsable y en aras de ello busque modificar el ambiente para incidir en el hombre favorablemente no fue suficiente. Que gobiernos o empresas privadas crearan universidades tampoco. Aún cuando, de tener como norte el máximo beneficio y pasar a la RSE ha significado un gran avance, ésta no alcanza todavía su mayor esplendor a nivel de las empresas en los diferentes ámbitos y tamaños. Sobre la base de la permanencia de lo social en el manejo organizacional surge el concepto de RSE, definida por diversos autores y organismos, entre los que podemos destacar:

El Instituto ETHOS de empresas y Responsabilidad Social (2004) señala que, el asumir la RSE de manera integral implica responder en forma equilibrada a las expectativas sociales, ambientales y por ende económicas de la empresa. De esta

manera, se contribuye al desarrollo social económico y ambiental, los cuáles serán retribuidos de manera implícita, amplia y automática, lo que facilitará a las empresas asegurar su permanencia, crecimiento, trascendencia y rentabilidad presente y futura, así como también la de la sociedad y el ambiente donde actúa.

Para Reyno (2008) la Responsabilidad Social Empresarial permite renovar la concepción de la empresa, que abarca dimensiones amplias e integradoras no sólo dirigidas a intereses económicos, contribuyendo a la triple sostenibilidad: económica, social y ambiental. Resaltando que las empresas deben dirigir esfuerzos más allá del aspecto económico, para responder a las expectativas presentes en la sociedad y del ambiente que le rodea, pues de no hacerlo será más difícil su funcionamiento y por ende su permanencia.

Guédez (2008) expresa que la Responsabilidad Social Empresarial está integrada por un conjunto de prácticas llevadas a cabo por la organización, las cuales forman parte de su estrategia y tienen como fin evitar daños y producir beneficios para todas las partes interesadas en la actividad de la empresa (clientes, empleados, accionistas, comunidad, entorno, entre otros.), siguiendo fines racionales y permitiendo la obtención de beneficio tanto para la organización como para la sociedad. Es decir, las empresas deben asumir de manera inmediata una nueva forma de actuación, que trascienda el beneficio particular y genere el mayor bienestar a los actores presentes tanto en el ámbito interno como en el ámbito externo

En las últimas décadas del siglo XX, en la medida que el proceso de integración económica de países y de internacionalización de negocios se ha acentuado, se ha ido consolidando una práctica empresarial dirigida a garantizar su permanencia y a contribuir a la solución parcial de un conjunto de problemas sociales y ambientales que han surgido al calor de una acción irracional e inhumana en la búsqueda del beneficio propio. De allí que la consolidación de lo que hoy se denomina RSE pareciera responder a la necesidad de adaptarse a la realidad, pues está en juego no

sólo la existencia de una u otra empresa sino de la humanidad. Es decir, lo que se hacía en el pasado impunemente, en la actualidad es mucho más difícil e insensato hacerlo, pues el grado de conciencia se ha incrementado tanto a nivel del empresariado como en vastos sectores sociales (movimientos ecológicos, indigenistas, campesinos, obreros) que presionan por sus derechos y en defensa de un mundo mejor para todos.

La RSE es una práctica asumida por las empresas para responder de forma equilibrada a las expectativas sociales, ambientales y económicas, considerando los efectos que se generan o pueden generarse producto de las actividades y procesos, integrando de manera efectiva a los actores que se encuentran alrededor y se relacionan con ella. Es decir, es una nueva estrategia que involucra compromiso, a través de la aplicación sistemática de recursos dirigidos a promover y respetar los derechos de las personas, el crecimiento de la sociedad y el cuidado del ambiente, lo cual se traduce en acciones concretas que buscan el beneficio de todos los actores involucrados en las actividades de la empresa y un mejor desempeño, logrando su sostenibilidad y la de su entorno.

Así pues, en su trilogía: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se apunta unidades productivas destinadas a la producción de bienes y/o servicios, las cuales se encuentran inmersas en la sociedad integrada por individuos pertenecientes a la misma, establecidas en un espacio definido que se va ampliando a medida que se extiende su accionar productivo y comercial en la búsqueda de incrementar y afianzar su rentabilidad económica. Por lo que vale destacar que la crisis económica, las grandes desigualdades sociales y el deterioro ambiental son perceptibles a nivel mundial y requieren de una actuación responsable e inmediata por parte de todos los agentes involucrados, en especial de las unidades productivas que de manera directa e indirecta han contribuido a generarlas.

Por lo anteriormente expuesto, Reyno (2008) señala que la Responsabilidad Social Empresarial permite renovar la concepción de la empresa, la cual abarca dimensiones amplias e integradoras no sólo dirigidas a intereses económicos, sino que contribuye a la triple sostenibilidad: económica, social y ambiental. En este sentido, las empresas deben dirigir esfuerzos más allá del aspecto económico, para responder a las expectativas presentes en la sociedad y del ambiente que le rodea, pues de no hacerlo será más difícil su funcionamiento y por ende su permanencia, es por ello que en la presente investigación se abordan específicamente como puntos de partida teórico tres dimensiones: interna, externa y ambiental

El Libro Verde (citado por Fernández, 2005) y los autores Reyno (2008) y Puterman, Baltera y Díaz (citados por Alvarado, 2007) señalan que, la dimensión interna, se refiere a las prácticas responsables de las empresas que afectan a los trabajadores y que están asociadas específicamente con el Recurso Humano. La dimensión externa de la RSE de acuerdo con los autores Baltera y Díaz (citado por Alvarado, 2007) se ejerce básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas, distribuidores y por último, con la sociedad y el Estado.

Es preciso mencionar que, ciertos autores ubican la actuación ambiental como parte de la dimensión interna, como la forma en la que se realizan las operaciones comerciales, otros ubican el ambiente en la dimensión externa porque esperan una actuación ambiental hacia la sociedad, es preciso mencionar que en la presente investigación se toma como dimensión ambiental la cual forma parte del tercer punto de partida teórica de la presente investigación.

La dimensión ambiental según Caldera (citada por Guédez, 2010) se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes (ecosistemas, suelo, aire y agua). Incluye el desempeño en relación a los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos): la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental, gastos de naturaleza ambiental, impactos de productos y servicios y otros datos relevantes.

Según cifras de las Naciones Unidas citadas por Kliksberg (2010), América Latina cuenta con más del 35% de población pobre, y presenta brechas agudas en temas tan básicos como la alimentación, con 53 millones de desnutridos, 50 millones sin agua potable, 6 millones de niños no terminan la primaria, más de 50% de alumnos en diversos países que no terminan la secundaria, 20% de los jóvenes fuera del sistema educativo, y del mercado de trabajo. Tras ello están las altas inequidades, que la marcan como la región más desigual de todas, que presenta en los ingresos, el acceso a activos productivos, la educación, la salud y a las nuevas tecnologías. Todo ello reduce los mercados internos, debilita la formación de ahorro nacional, aumenta la deserción escolar, genera pronunciadas brechas en salud e incrementa la inseguridad ciudadana.

En este orden de ideas, con miras a contar con un bienestar integral a nivel social, ambiental y económico, se destaca la importancia de las Pequeñas y Medianas Industrias para el crecimiento de un país, no sólo por el volumen de empleo que llegan a generar, por los recursos que representan y por su impacto sobre la demanda final, sino porque en muchas ocasiones tienen un tamaño tal que les permite trabajar con mayor frecuencia y flexibilidad para la producción de insumos y tener un contacto más directo con las comunidades.

Por lo antes expuesto, se tomará como contexto de la investigación a las Pequeñas y Medianas Industrias (PyMIs) fabricantes de materiales de construcción financiadas por INAPYMI en el estado Trujillo. Las PyMIs en el ámbito mundial son

un elemento básico de la actividad productiva de una nación, , siendo definidas por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social (2008), en el Artículo N° 5, como toda unidad organizada jurídicamente, con la finalidad de desarrollar un modelo económico productivo mediante actividades de transformación de materias prima en insumos, en bienes industriales elaborados o semi-elaborados, dirigidas a satisfacer las necesidades de la comunidad.

Tomando en cuenta que se considera Pequeña Industria aquellas unidades productivas que posean una nómina promedio anual de hasta cincuenta (50) trabajadores y con una facturación anual de hasta cien mil Unidades Tributarias (100.000 U.T.) y Mediana Industria aquellas unidades que cuenten una nómina promedio anual de hasta cien (100) trabajadores y con una facturación anual de hasta doscientas cincuenta mil Unidades Tributarias (250.000 U.T.).

Las PyMIs, se caracterizan por aspectos importantes entre los que vale destacar el aporte al Producto Interno Bruto (PIB) y la capacidad para generar empleo. Lo cual se confirma, a través de los datos que nos aporta el Banco Central de Venezuela y el Instituto Nacional de Estadística (INE) correspondiente al primer trimestre del año 2008 la industria manufacturera presenta 1.315.976 personas ocupadas, lo que representa 11.6 % del total de la población ocupada del país que se ubica en 11.299.527 personas ocupadas, es importante señalar que la industria manufacturera del sector privado presenta a su vez, 1.289.503 personas ocupadas lo que representa el 97,99 % del total de personas ocupadas por el sector manufacturero.

Asimismo, según datos del Banco Central de Venezuela (2012) el comportamiento del Producto Interno Bruto (PIB) en el cuarto trimestre del año, reporta un significativo crecimiento de 5,5% respecto a similar período del año anterior, desde el punto de vista institucional se destaca el impulso retomado por el sector privado, al crecer su valor agregado bruto en 5,6%. La sólida recuperación es

evidente en el comportamiento del valor agregado de la actividad no petrolera que aumentó 5,4% durante el cuarto trimestre, respecto a igual periodo del año anterior. Por su parte la actividad no petrolera experimentó un aumento en 1,1%.

Otra característica importante de las PYMIS es la producción a nivel nacional de insumos, bienes y servicios para cubrir prioritariamente las necesidades básicas, además el esfuerzo compartido entre estas unidades productivas y el gobierno es altamente significativo en la consolidación de la diversificación económica, para asegurar el abastecimiento interno.

Si bien promover la RSE como tal no es política del Estado venezolano, el gobierno consciente de la importancia que representa el sector industrial y en especial el aporte de las Pequeñas y Medianas Industrias (PyMIs) como uno de los sectores de mayor impacto en la generación de empleos e inversiones, es decir, la actividad de la construcción ha crecido significativamente en los dos últimos trimestres consecutivos del año 2014, al ubicarse su variación puntual en 17;6% como consecuencia de la mayor demanda de obras por parte del sector público, tanto del gobierno general 67.7% como de las empresa petroleras y no petroleras (16;5).

Es por ello que este sector vienen impulsando instituciones, leyes, decretos, convenios, programas, entre otros, para el apoyo y fortalecimiento de la PYMIS, entre los que se encuentra el Instituto Nacional de Desarrollo de la Pequeña Industria (INAPYMI) que tiene como por objetivo ejecutar las políticas y estrategias de fomento, recuperación, promoción, desarrollo económico y social, que en materia de la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social que dicte el Ejecutivo Nacional, a través del órgano rector (Art. 16 de la Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social, 2008). Dicha institución se encuentra presente a nivel nacional con diversos programas de financiamiento.

En este sentido, INAPYMI entidad Trujillo, realiza seguimiento y presta apoyo a las unidades productivas financiadas tanto por organismos ya derogados como (CORPOINDUSTRIA) y FRONCREI) como las financiadas desde el año 2004 por INAPYMI, según datos aportados por dicho organismo a nivel estatal, cuenta hasta la presente fecha con un total de 222 unidades productivas financiadas, correspondiendo a INAPYMI un total de 136, de las cuales están activas y con crédito vigente 100, inactivas y con crédito vigente 30 y 06 que ya han cancelado por completo el crédito recibido.

Se tomará en cuenta el registro de PyMIs financiadas por INAPYMI -Trujillo específicamente las fabricantes de materiales de construcción las cuales conforman el contexto seleccionado y las que bien valdría la pena estudiar para verificar el cumplimiento en cuanto a RSE con respecto a la dimensión interna, externa y ambiental, pues en el marco de la consolidación de una nueva plataforma industrial deberían estar inmersos en los objetivos y actuaciones empresariales. Las unidades de análisis se encuentran representadas por las Pequeñas y Medianas Industrias activas exclusivamente las fabricantes de materiales de construcción y que se encuentran financiadas por INAPYMI en el estado Trujillo, las cuales según la data aportada por dicho instituto se encuentran representas por un total de 12 unidades productivas, y las mismas se encuentran distribuidas en los Municipios Boconó, Candelaria, Carvajal, Miranda, Pampán, Sucre, Trujillo y Valera.

Tomando en cuenta el contexto de investigación y las ya descritas unidades de análisis, se procede a identificar en ellas los aspectos más destacados en cuanto a las actuaciones de RSE en la dimensión interna, externa y ambiental para describir la situación actual con lo referido al tema. Para llevar a cabo el abordaje del contexto de investigación se seleccionaron como unidades de análisis a seis (6) de las doce (12) PyMIs específicamente las fabricantes de materiales de construcción financiadas por

INAPYMI en el Estado Trujillo, ubicadas específicamente en los municipios Boconó (02), Pampán (02) y Valera (02).

Dichas unidades fueron seleccionadas tomando en cuenta su ubicación geográfica, monto del crédito recibido, número de trabajadores, además de la accesibilidad a la información, en las cuales se realizó un acercamiento con la realidad presente, la cual permitió generar un diagnóstico, que tal como lo plantea Méndez (2008) es una fase obligatoria para llegar a enmarcar la investigación como solución al problema real que se presenta en el contexto.

El levantamiento de la información diagnóstica se realizó, por medio de visitas guiadas a través de mecanismos de recolección de información, entre los que se encuentran: la observación y la entrevista directa, las cuales fueron aplicadas a los informantes clave, en este caso los trabajadores, los representantes de la empresa e integrantes de las comunidades adyacentes, a partir de los referentes teóricos de la RSE y sus dimensiones (interna, externa y ambiental), en áreas consideradas como críticas o de relevancia en lo concerniente a la RSE y en función de las categorías seleccionadas y observadas. Es preciso mencionar que la investigadora forma parte del instituto, razón por la cual se hace posible obtener la data de dichas PyMIs. Como resultado de la realidad observada en las PyMIs se lograron detectar las siguientes situaciones problemáticas:

En referencia a la dimensión interna, se observa que se le da poca significación a las relaciones laborales por parte de los representantes de las empresas, debido a que no se consideran remuneraciones atractivas, incentivos y beneficios más allá de los establecidos por la ley, así como la falta de actividades de capacitación y de educación formal que contribuyan con el desarrollo del talento humano, dichas situaciones se evidencian en la actitud de inconformidad y hasta de decepción expresadas por algunos trabajadores.

Asimismo, se evidencia que no son promovidos ni asumidos como parte de las políticas de la empresa los programas sociales internos, puesto que al solicitar información referente a éstos, los trabajadores manifestaron no contar con: ayudas adicionales para adquisición y mejoras de vivienda, organización y desarrollo de actividades culturales y deportivas, beneficios para el estudio formal tanto de los trabajadores como de sus hijos (becas o bono de útiles), así como tampoco la creación de guarderías para niños en edad preescolar o reconocimiento del pago de la misma.

En cuanto a la dimensión externa se observa que las empresas de construcción no generan expectativas en torno a la inversión social, esta situación se evidencia en el hecho de que muchas actividades dirigidas a la comunidad son consideradas proyectos sociales a pesar de no cumplir los requerimientos mínimos de un proyecto de inversión social en cuanto a las fases de: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación; además que las decisiones para el abordaje de los requerimientos de la comunidad son tomadas de manera unilateral sin considerar las realidades propias de ellas.

También se destaca que el marketing social es desarrollado con propósitos contrarios a los establecidos, debido a que se basan sólo en la publicidad comercial y no combinada con la solución de problemas presentes, no se dispone de voluntariado que aporte ayudas y/o colaboraciones a los sectores que lo requieran, al mismo tiempo que los subsidios y donaciones son llevados a cabo de manera eventual.

Con relación a la dimensión ambiental y de acuerdo a la información recolectada no existen en las unidades de análisis indicadores de estudios de impacto ni de auditorías ambientales, además de que no son desarrolladas de manera permanente prácticas ambientales referidas al manejo del agua, energía y residuos sólidos, evidenciando así el incumplimiento de la ley por acción y omisión de quienes infringen las leyes por una parte y de quienes son los encargados oficialmente de hacerla cumplir por la otra, asimismo se percibe el incremento en el daño que la

actividad humana ha generado y sigue generando al ya frágil equilibrio ecológico del planeta.

Al identificar y describir algunos de los síntomas observados y que son relevantes en el contexto planteado, es importante describir algunas situaciones detectadas como posibles causas que los producen. Dentro de esas consideraciones se puede señalar lo siguiente:

En lo que respecta a la dimensión interna, se estima que existe ligereza en cuanto a: la creación e implementación de políticas y prácticas significativas de remuneración, incentivos atractivos y justos, actividades de desarrollo y capacitación personal, programas sociales internos que permitan retribuir y estimular su rendimiento y productividad en la empresa y mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y su familia.

La problemática descrita en la dimensión externa supone la inconformidad por parte de las comunidades adyacentes, quienes manifiestan no sentirse tomadas en cuenta ni valorados por las actuaciones de las empresas generadoras de bienes y/o servicios, pues cada día son menos las interrelaciones entre las unidades productivas y las comunidades; además, se presenta la concepción errónea de lo que es un proyecto social e incluso cualquier iniciativa social es ejecutada por la empresa en disonancia con las prioridades presentes en las comunidades objeto de atención.

Además del hecho de que las empresas dirigen sus esfuerzos en consolidar sólo el aspecto económico, puesto que algunos de los instrumentos de portafolio de inversión social como el conjunto de estrategias y prácticas que combinadas adecuadamente, sirven como medios para agregar valor a la empresa y a la sociedad con el menor riesgo y el mayor impacto social y económico, son llevados a cabo solo para aumentar sus ingresos, sin tomar en cuenta los requerimientos y expectativas presentes en el área social, lo que permitiría contribuir al bienestar tanto de la sociedad como de las empresas.

Asimismo en la dimensión ambiental se presume la inexistencia de políticas, normas y herramientas dirigidas a preservar el ambiente, aunado a la falta de conciencia, voluntad y educación ambiental.

De acuerdo a las situaciones problemáticas planteadas se determina la siguiente problemática: inexistencia de un programa de responsabilidad social empresarial que comprenda la dimensión interna, externa y ambiental que contribuya a asumir y destacar aspectos significativos y beneficiosos para los agentes involucrados (trabajadores, comunidad, empresas), los cuáles se hacen necesarios para propiciar, mejorar y fortalecer su funcionamiento, permanencia, rentabilidad y armonía.

Los aspectos anteriormente descritos suponen que, de continuar con la problemática planteada las PyMIs desaprovecharán las oportunidades de crecimiento presentes y futuras, las cuáles se harán cada vez más difíciles para su funcionamiento, rentabilidad, permanencia y efectividad; su reputación podrá ser debilitada fácilmente, al contar con colaboradores inconformes y hasta decepcionados, alejando con ello el sentido de pertenencia a la empresa y disminuyendo la motivación. Del mismo modo, aumentará el rechazo y las perspectivas negativas por parte de las comunidades adyacentes, será mayor la vulnerabilidad ante las presiones, agresiones y protestas comunitarias, lo afectará las relaciones y funcionamiento armónico de las PyMIs fabricantes de materiales de construcción del estado Trujillo.

Tomando en cuenta el aspecto ambiental, es preocupante el hecho de que el ambiente siga siendo considerado un espacio de inmensa capacidad de tolerancia a los daños que constantemente se le ocasionan con la contaminación ambiental, de la cual las empresas son también responsables por el uso irracional de los recursos renovables y no renovables conjuntamente con patrones de producción que no están en armonía con el ambiente como resultado del incumplimiento de leyes ambientales.

Se requiere del diseño de un programa de responsabilidad social para las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, que les permita la

sostenibilidad en el tiempo, así como también, la vinculación social que abarque a los trabajadores, a la comunidad y al ambiente, además de aumentar y afianzar su competitividad, así como asegurar la contribución integral al desarrollo de la sociedad tanto a nivel social como económico, garantizando también un ambiente más sano y equilibrado.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo se presentaría un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo?

### **Sistematización del Problema**

¿Cuáles son los elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo?

¿Cuáles son los componentes de la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo?

¿Cuáles son los criterios de evaluación de la dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo.

#### **Objetivos específicos**

1. Identificar los elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo.
2. Describir los componentes de la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo.
3. Especificar los criterios de evaluación de la dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo.

### **Justificación**

La investigación propuesta busca diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, mediante el estudio de tres dimensiones; interna, externa y ambiental; con la finalidad de mejorar, fortalecer e incentivar a sus actores más inmediatos sean estos internos o externos (organizaciones públicas y privadas, comunidad, escuela, entre otros).

Aunque en cierto modo ya la RSE cuenta con iniciativas integrales, promoción por parte de ciertas organizaciones sociales, además de experiencias positivas por ser asumidas e implementadas, su marco teórico es amplio y se encuentra en progreso, por lo que se interpretaran y analizaran varias teorías para llevar a cabo la investigación propuesta, la cual busca mediante confrontación de los conceptos básicos y de la teoría de RSE y sus dimensiones el diseño del mencionado programa de RSE para las PyMIs financiadas por el Instituto Nacional Pequeña y Mediana Industria (INAPYMI) del Estado Trujillo

Para el desarrollo de la investigación se pretende abordar una metodología de tipo descriptiva-proyectiva, desde la cual se permita plantear de forma efectiva las estrategias para mejorar o incorporar la RSE en las actuaciones y accionar de las PyMIs financiadas por INAPYMI del Estado Trujillo, de modo que dicha metodología surgirá de la sistematización de la variable representada por RSE y de las fases de un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, las cuales incluyen los aspectos de la dimensión interna, aportes de la dimensión externa y los mecanismos de la dimensión ambiental. Pretendiendo con los resultados obtenidos aportar a diversas unidades productivas la oportunidad de concebir la RSE para la mejora de su gestión y bienestar integral, así como contribuir al fortalecer las presentes y nuevas líneas de investigación.

Desde el punto de vista práctico y de acuerdo a los objetivos previstos para la investigación, se aporta el diseño de un programa de responsabilidad social empresarial que permita generar soluciones concretas a los problemas presentes en las dimensiones interna, externa y ambiental de las PyMIs financiadas por INAPYMI en el estado Trujillo, permitiendo a través de dicho programa, la mejora, fortalecimiento, ampliación y promoción de iniciativas sociales, económicas y ambientales efectivas e impactantes con apoyo o participación activa de sus interlocutores para contribuir al bienestar integral tanto para la empresas como para la sociedad, además de asegurar la sustentabilidad y rentabilidad en el tiempo.

### **Delimitación**

La presente investigación se enmarca en la temática de la línea de investigación “Marketing y Responsabilidad Social Empresarial” perteneciente de la Maestría en Administración Mención Gerencia, adscrita al Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresaria de la Universidad de Los Andes. CIDE. ULA-Mérida. Conceptualmente

se aborda la temática de responsabilidad social empresarial desde tres categorías de estudio como son: en primer lugar; la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial, en segundo lugar, la dimensión externa y en tercer lugar, la dimensión ambiental. Dicha temática será abordada siguiendo los lineamientos de los autores más representativos en esta área, entre los que se encuentran Guédez (2008) y (2010), y Kliksberg (2010), Páez (2006) entre otros, destacando la delimitación en cuanto al concepto de la dimensión ambiental según Caldera (citada por Guédez, 2010), debido a que dicha dimensión es incluida por varios autores en la dimensión interna y/o interna.

Además, tiene como unidades de análisis a las PyMIs financiadas por INAPYMI específicamente los fabricantes de materiales de construcción. Es importante señalar que las unidades de análisis seleccionadas para la investigación son provenientes de los municipios: Boconó, Pampán y Valera del estado Trujillo, por agrupar el 50% de las unidades productivas financiadas en todo el estado, además de concentrar el mayor número de población y de unidades productivas financiadas, así como los montos en cuanto a crédito otorgados. Se observa la práctica de la RSE en las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo en el periodo 2013-2015.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo, se desarrollan dos aspectos fundamentales como sustento de la investigación, el primero tiene que ver con los antecedentes de la investigación y el segundo con las bases teóricas; ambos son la base o columna vertebral para respaldar el desarrollo de la investigación. Comprende la revisión amplia y exhaustiva de información referida al tema en estudio, el cual permite indagar y conocer investigaciones realizadas con respecto a problemáticas presentes en relación con la variable o variables específicas en estudio, así como el contexto histórico respectivo y referencial, además de los parámetros teóricos que abarcaran la investigación en desarrollo.

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

Con respecto a las investigaciones realizadas y relacionadas con la problemática abordada, se tomaron en cuenta estudios referidos a la RSE y sus aspectos relacionados con respecto a las dimensiones internas, externas y ambientales, así como el contexto seleccionado, en tal sentido se destacan los siguientes antecedentes:

Pérez (2015) realizó una investigación denominada: Perspectiva de las empresas metalmeccánicas productoras de autopartes del estado Aragua, en cuanto al cumplimiento de la responsabilidad social con la comunidad considerando la relación costo beneficio, para optar al título de Magíster en Ciencias Contables en la Universidad de Carabobo. Dicha investigación evidenció que aunque las empresas cumplen con la responsabilidad social empresarial, no conocen a cabalidad la misma. Por medio de la misma se pudo observar que en su mayoría dichas empresas tienen

plantas de tratamiento de residuos, sin embargo no siempre establecen algún tipo de actividades que permitan mejorar la calidad de vida de la comunidad y tomarla en cuenta no solamente en lo que se refiere a evitar la contaminación.

En cuanto al aporte de la descrita investigación está representado por el abordaje realizado de la RSE con respecto a la Comunidad, la cual es uno de los agentes destacado dentro de la dimensión interna, categoría abarcada dentro de la variable en estudio, en función de que promueva y se fortalezca la inversión social como parte en el cumplimiento integral de la RSE.

Ramírez (2010) en su trabajo de investigación titulado: Responsabilidad Social como Ventaja Competitiva en el Comportamiento Organizacional de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Trujillo, presentado para optar al grado de Doctora en Ciencias Gerenciales, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, en el cual se evidencia que la Responsabilidad Social Empresarial es puesta en práctica por las organizaciones estudiadas como filantropía, además de que los aspectos inherentes a la plataforma filosófica son desconocidos, por lo que se cuenta con un moderado nivel en la aplicación de RSE y áreas susceptibles de mejora en la inserción de la RSE en la filosofía de gestión, equilibrio entre trabajo y calidad de vida, socios, gobierno y ambiente, muy alto nivel en las estrategias competitivas y alto nivel en el comportamiento organizacional, destacándose la necesidad de mejorar lo relacionado con la participación de los trabajadores y el manejo de conflictos.

El aporte del presente antecedente se destaca en el estudio realizado con respecto a la variable en estudio, así como algunos aspectos descritos en la misma como son las prácticas de de RSE tanto a nivel de la dimensión interna y la dimensión externa, además del contexto abarcado en la ya descrita investigación en el cual se describe la realidad presente en las Pymes trujillanas con relación a la RSE, dicho contexto coincide con el seleccionado en la investigación en desarrollo.

Colmenares (2010). Realizó una investigación denominada: La responsabilidad social empresarial de las empresas que prestan el servicio de administrar las

haciendas cosechadoras de la caña de azúcar en el sector Chorobobo del estado Lara, bajo el modelo de del balance social para las empresas venezolanas, de la fundación escuela de gerencia social (fegs). (Dimensión interna), presentado en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” para optar al título de Magíster en Gerencia Empresarial. La investigación arroja que en las empresas se percibe un alto grado de responsabilidad social empresarial con sus trabajadores ya que cuenta con los beneficios que contempla la Jurisprudencia acorde a las vacaciones, bonos y utilidades por encima a lo establecido al ámbito jurídico representado por la Ley Orgánica del Trabajo.

Además en relación a los programas sociales internos, la empresa se despliega parcialmente, cumpliendo solamente con el beneficio de alimentación ya sea a través de la tarjeta electrónica o por comedor, y con transporte para sus trabajadores, a través de convenios internos o por vías alternas como la prestación de vehículos de la empresa. En este orden de ideas se observó la falta de ejecución de actividades recreacionales a sus trabajadores, que son actividades que promueven el bienestar sociales del personal, y le ayuda a liberar todas las contingencias o síntomas que afectan al cuerpo humano justificados por las repetitivas actividades que laboran, donde la más significativa es el estrés laboral.

Por una parte, las empresas no desarrollan ningún programa benéfico para los hijos de los trabajadores, obstaculizando a estos a tener una educación formal, estos 3 beneficios se ven afectados por la falta de fondos, ya que a partir del 2007, se aprobó la regularización del precio de la azúcar, en base a un subsidio dado por el gobierno, el cual lo han pagado de forma tardía, lo cual ha conllevado a no cumplir con dichos beneficios. Por otra parte en el área de salud, organiza y ejecuta rutinas medicas anuales para sus empleados y charlas trimestrales para dar formación a sus trabajadores en cuanto a las salud ocupacional, igualmente dota a sus trabajadores de implementos de seguridad para respaldar su bienestar, en el mismo se evidenció que la empresa se preocupa por la integridad física de sus trabajadores y desarrolla nuevamente la RSE en la variable de salud propuesto por FEGS.

El aporte de esta investigación se encuentra representado por el estudio de los aspectos que integran a una de las categorías seleccionadas, específicamente en la dimensión interna en relación a los trabajadores, además de presentar los cambios que las organizaciones han experimentado y que afectan a los empleados, como su actitud hacia el trabajo, debido a que las satisfacciones laborales de los empleados se ven influenciadas por las políticas salariales, además de que se valoran elementos tales como las condiciones ambientales y de seguridad en el trabajo, entre otros, que igualmente influyen en el desempeño de sus labores.

### **Bases Teóricas**

El trabajo de la mayoría de los gerentes puede considerarse como una serie de intentos por entender las preocupaciones de diversos grupos, o participantes internos o externos dentro de la sociedad. Por tanto la responsabilidad social empresarial de los participantes sostiene que los gerentes y otros empleados tienen las obligaciones con grupos identificables que son afectados o afectan el logro de las metas de una organización.

Según Bateman y Snell (2005) la responsabilidad social empresarial es la obligación hacia la sociedad que asumen las empresas. Las empresas socialmente responsables maximizan sus efectos positivos sobre la sociedad y minimiza los negativos. En este sentido, Newstrom (2007) señala que, en la responsabilidad social todas las acciones que emprende una organización incluyen costos y beneficios. Asimismo, la responsabilidad social es el reconocimiento de que las organizaciones tienen una influencia significativa sobre el sistema social, y que esta influencia debe ser adecuadamente considerada y equilibrada en todas las organizaciones.

La presencia de los valores sociales fuertes como lo es la responsabilidad social, tienen un poderoso efecto sobre las organizaciones y sus acciones, pues obliga a usar un modelo socioeconómico de toma de decisiones, en tanto los costos como los beneficios se consideran junto con los tradicionales valores económicos y técnicos. Las organizaciones asumen una visión más amplia de su papel dentro de un sistema social y aceptan que son independientes con éste.

Según García (2009) la responsabilidad social empresarial ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adapta a la empresa hacia los negocios y que refleja en la incorporación en su gestión de las preocupaciones y expectativas en sus distintos grupos de interés, como una visión a largo plazo. Diversas son las denominaciones que se les han dado a las dimensiones de la responsabilidad social, tales como lo son grupos de interés, stakeholder, comunidad, ambiente y ámbito sean éstos internos o externos. Para la presente investigación se denominaran como dimensiones internas y externa de la responsabilidad social empresarial

En este mismo orden de ideas, los grupos de interés (dimensiones interna y externa) según Berti (2010) son todas aquellas personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectadas por las actividades de la empresa. De modo que, toda organización requiere manejar relaciones con actores que tienen intereses diversos, tanto internos como externos a ella. Para efectos del programa de RSE que se plantea en esta investigación, los grupos de interés se identifican en base a las dimensiones interna, externa y ambiental de la organización.

www.bdigital.ula.ve

### **Dimensión Interna de la Responsabilidad Social Empresarial**

El Libro Verde (citado por Fernández, 2005) señala que la dimensión interna, referida a las prácticas responsables de las empresas que afectan a los trabajadores, donde se tienen en cuenta cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción.

Según Reyno (2008) la dimensión interna considera como grupos de interés a los directivos, al general de los empleados, accionistas o dueños de las empresas, involucrando también el escenario en que se desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones. En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiesta una serie de compromisos, como por ejemplo los de

mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas.

En este orden de ideas, Puterman (citada por Alvarado, 2007) expresa que la dimensión interna está asociada al Recurso Humano, que comprende aspectos como competencia y calificación del trabajador, practicas no discriminatorias (sexo, raza, entre otras), facilidades de información, mayor equilibrio entre trabajo y familia, la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales renovables.

Es este sentido, la dimensión interna corresponde al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales de acuerdo a Baltera y Díaz (citados por Alvarado, 2007) y estas tienen que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

La empresa socialmente responsable no se limita a cumplir solamente con los derechos laborales internacionales sancionados (convenios de la Organización Internacional del Trabajo - OIT) o integrados en las legislaciones laborales nacionales vigentes, sino que se esfuerza por ir más allá, como por ejemplo, invertir en la profesionalización y perfeccionamiento de sus trabajadores y en condiciones de trabajo seguras e higiénicas. También la RSE se caracteriza por el respeto a la condición de persona de sus trabajadores y establece una relación ética y responsable con sus intereses e instituciones que los representan.

De acuerdo con el autor antes mencionado, la empresa socialmente responsable, favorece la organización de sus trabajadores, busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes. Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional.

En este sentido, Molina (citado por Alvarado, 2007) señala que la dimensión interna supone el cumplimiento de sus objetivos, aportando a la sociedad bienes y de calidad, con estricto cumplimiento del marco legal, incluyendo el pago oportuno de sus impuestos, la eficiencia en la gerencia de sus recursos, con énfasis en los humanos, y la valoración de tales desde una perspectiva humanitaria.

Con referencia a lo antes mencionado, Berti (2010) señala que la dimensión interna incluye fundamentalmente a los trabajadores y sus familias, y hacia ellos es necesario dirigir iniciativas que impacten positivamente, tanto las condiciones en las que realizan su trabajo, como su calidad de vida. Incluye, asimismo, a los accionistas como agentes clave de la organización. Esta dimensión interna proporciona una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo para desarrollar sus funciones entre otros beneficios.

La calidad de vida laboral según la revista Acción Empresarial (2003) generalmente se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-familia, horarios flexibles, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado de sus dependientes y beneficios domésticos.

En el mismo orden de ideas, empresas líderes están elaborando políticas y prácticas innovadoras en este ámbito, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores según los objetivos de la empresa, y contemplan la atracción y retención de los mejores talentos. Y es que, los dramáticos cambios que caracterizan la Nueva Economía están remodelando el ambiente laboral. La competencia internacional requiere compañías innovadoras, diversas y flexibles. Adicionalmente, los consumidores e inversionistas hacen una fuerte presión para que las empresas generen ambientes de trabajo justos, productivos y potenciadores.

Por una parte, Chiavenato (2009) señala que el término Calidad de Vida Laboral (CVL) fue acuñado por primera vez por Louis Davis en la década de 1970 cuando se desarrollaba un proyecto sobre diseño de puestos, la CVL se refiere a la preocupación por el bienestar y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus

tareas. También incluye tanto los aspectos físicos y ambientales como los psicológicos del sitio de trabajo.

De acuerdo con las consideraciones anteriores, el autor de la referencia expresa que la CVL se ha utilizado como indicador de las experiencias humanas en el centro del trabajo y el grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo. Dicho concepto de CVL implica un gran respeto por las personas, debido a que los elevados grados de calidad y productividad se alcanzan dentro de una organización si se cuenta con personas altamente motivadas que tienen una participación activa en sus trabajos y los mismos son recompensados adecuadamente por sus aportaciones a la organización.

La CVL se refiere a las condiciones del ambiente de trabajo presente en la organización así como también del entorno, el aire que se respira donde los trabajadores son los principales actores, por esta razón son los indicados de velar por tener un ambiente de trabajo agradable y si existiese algún perturbador buscar la solución junto con los directores o representantes de la institución.

Chiavenato (2007) señala que la calidad de vida implica crear, mantener y controlar un ambiente de trabajo con condiciones físicas (higiene y seguridad) o psicológicas y sociales. También expresa que la CVL implica dos posiciones antagónicas; por un lado, las reivindicaciones de los trabajadores por el bienestar y la satisfacción en el trabajo; por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad y la calidad de vida.

Por otra parte, Davis y Newstrom (2003) señala que la Calidad de Vida Laboral tiende a producir un ambiente de trabajo más humano y busca emplear las habilidades más avanzadas de los individuos ofreciendo un ambiente que los aliente a mejorar esas habilidades. Además, impone la necesidad de ofrecer a los trabajadores mayores retos, tareas más complejas, más oportunidades de utilizar sus ideas.

**Relaciones Laborales.** Rangel y Romero (2010) señalan que el Balance Social para la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS) considera que las relaciones laborales son “todos aquellos aspectos de la relación empleador-empleado que

permiten un marco normativo y procedimental para conciliar los intereses laborales y contractuales, tanto del patrono como del trabajador, y para establecer estadísticas que marcan la caracterización de la organización en términos de su fuerza laboral” (p. 43). Los indicadores para esta dimensión según el autor de la referencia son: contratación, remuneración, movimiento del talento humano y negociación y manejo de conflictos laborales.

**Contratación.** Contempla aquellos aspectos que intervienen en la relación inicial de trabajo, es decir las condiciones de contratación y de la relación de trabajo que están referidas al tipo de contratación con la organización u organización, los beneficios mínimos iniciales otorgados al trabajador y la relación “tipo de cargos – género”, de manera de determinar el predominio del tipo de relación contractual en términos de la estabilidad que representa para el trabajador. Igualmente, este indicador contempla a los trabajadores según tipo de cargo y género de manera de analizar la distribución del talento humano en función de la naturaleza del trabajo.

**Remuneración.** Los aspectos de la relación de trabajo que caracterizan el sistema de remuneración y de prestación social como pago de los servicios prestados al empleador por parte del trabajador, es resumido bajo el nombre de remuneración. La remuneración se refiere a: la diferencia entre el salario más bajo de la organización y el salario mínimo nacional, al porcentaje de cobertura de los beneficios económicos (salariales y no salariales) otorgados al trabajador (obrero y de apoyo administrativo) con relación al valor de la Canasta Básica Nacional de manera de evaluar la contribución de la organización en la calidad de vida del trabajador,

Además, Machado (citado por Rangel y Romero, 2010) son considerados el número de días de pago de utilidades que reconoce el patrono a sus trabajadores, número de días de pago de Vacaciones y Bono Vacacional de manera de comparar ambos con el beneficio de pago con el mínimo exigido por la ley correspondiente, y a la cantidad de trabajadores que disfrutaran oportunamente sus vacaciones

***Movimiento del talento humano.*** Está relacionado con aquellos aspectos de la relación laboral relacionados con los beneficios a los que el trabajador accede, después de formalizada o normalizada la relación laboral, por ejemplo: tiempo de antigüedad en la organización, estadísticas de ingreso y egreso, y de ausentismo, incluyendo las razones del mismo. Así se miden: antigüedad, al cuantificar en términos de años la antigüedad de los trabajadores en la organización que permite caracterizar la permanencia de los trabajadores dentro de la misma; rotación de talento humano en cuanto a la relación anual del mismo que se ha retirado de la organización y para la razón de su egreso.

Del mismo modo se mide la variación del empleo fijo al final de un período económico para conocer si hubo generación o disminución de empleos en un período determinado, el porcentaje de los niveles de ausentismo anual en la organización, las causas que lo generaron y el costo que implica para la organización.

***Negociación y manejo de conflictos laborales.*** Machado (citado por Rangel y Romero, 2010) señala que se analizan diversos aspectos de la relación de trabajo concernientes a la formalización de la relación de la empresa u organización con organizaciones de trabajadores, lo cual incorpora la posibilidad de realización de convenciones colectivas de trabajadores y patronos, y el número de organizaciones sindicales formalizadas y activas en un lapso determinado, así como el número de afiliados en estas organizaciones de trabajadores. Asimismo, se refieren aquellas acciones que representan protestas o quejas de los trabajadores por causa del empleador, ante las instancias administrativas designadas para tal caso.

***Desarrollo del talento humano.*** Incluye aspectos vinculados con el desarrollo del recurso humano en su relación laboral con la organización. Comprende el registro de elementos relativos a la promoción del talento humano, acceso a actividades de capacitación y de educación formal. En cuanto al primer grupo de elementos se refiere a las políticas de promoción de talento humano adoptadas por la organización, como un mecanismo de reconocimiento al desempeño del trabajador medida a través

del porcentaje de trabajadores promovidos o ascendidos de manera de conocer la prosecución interna del trabajador en la organización, como mecanismo de incentivo y desarrollo de talento humano.

Para el segundo grupo de elementos según Machado (citado por Rangel y Romero, 2010) se hace referencia a conocer las iniciativas de la organización en materia de actualización y perfeccionamiento de su recurso humano, determinando la cobertura de las actividades de capacitación y el tiempo invertido en las mismas y a la investigación previa de necesidades de capacitación. Igualmente se hace necesario conocer y valorar el impacto de la capacitación en los niveles de ingresos de la organización.

El tercer grupo de elementos comprende la educación formal que se refiere a las iniciativas tomadas por la organización, para facilitar a sus trabajadores el acceso a programas de educación formal, con miras a la profesionalización de sus recursos humanos y se mide conociendo las políticas de talento humano de la organización vinculadas con el desarrollo de los mismos, con énfasis en la profesionalización de sus recursos y midiendo el total de talento humano que culminan niveles educativos, con apoyo de la organización.

**Programas Sociales Internos.** La FEGS según Rangel y Romero (2010) define el indicador de los programas sociales internos como “la caracterización de los programas o servicios sociales desarrollados por la organización para la atención de las necesidades de los trabajadores y de sus familiares, en las áreas de vivienda, alimentación, transporte, deporte, cultura y recreación, capacitación, atención al preescolar y programas de jubilación” (p. 60). Posteriormente se mide la inversión realizada por la organización en estos programas.

**Alimentación.** Es un indicador sumamente importante ya que se refiere a los programas de alimentación que tiene la organización para sus trabajadores, enmarcados dentro de la Ley y más allá de ésta, caracterizando los tipos de apoyo que presta la organización para la alimentación de los trabajadores y conociendo la

inversión realizada por concepto de atención en alimentación por parte de la organización.

**Vivienda.** En ésta área se busca identificar el número de trabajadores sin solución habitacional para lo que se elaboran programas de vivienda desarrollados por la organización para atender las necesidades habitacionales de sus trabajadores, más allá de lo establecido en la legislación laboral.

De igual forma se caracterizan los tipos de apoyo que presta la organización para la solución de los problemas de vivienda en términos de: Créditos, planes especiales de vivienda, entre otros a relación porcentual de trabajadores beneficiados mediante los planes especiales de vivienda, en términos de la modalidad ofrecida y la inversión realizada por concepto de atención en vivienda por parte de la organización.

**Transporte.** Machado (citado por Rangel y Romero, 2010) señala que se describen las iniciativas de la organización para facilitar servicio de transporte a sus trabajadores de manera directa o indirecta, ya sea evaluando el grado de involucramiento de la organización en otorgar el beneficio de facilidad de transporte, al caracterizar los tipos de apoyo prestados, o evaluando el grado de involucramiento de la organización en otorgar el beneficio de facilidad de transporte, al caracterizar los tipos de apoyo prestados, y cuanto es la inversión de la organización en este rubro

**Cultura y deportes.** Este indicador consiste en la descripción y cuantificación de los programas de la organización dirigidos a los trabajadores y sus familiares, en las áreas de cultura y deporte, a través de programas culturales y deportivos promovidos u organizados por la organización y que buscan, además, la participación de los familiares de los trabajadores. Se evalúa también la importancia acordada a las actividades culturales y deportivas promovidas por la organización y cuantificar los beneficiarios determinando los aportes de la organización en materia de infraestructura y dotación en las áreas de deporte y cultura y su inversión.

***Planes vacacionales y recreacionales.*** Siguiendo la línea recreacional se miden el total de actividades recreativas promovidas u organizadas por la organización que involucran la participación de los trabajadores y de sus familiares en cuanto a los planes vacacionales y recreacionales. La organización debe evaluar la importancia acordada a las actividades recreativas promovidas por la organización y cuantificar los beneficiarios y conocer la inversión realizada por este concepto.

***Educación formal (hijos de trabajadores).*** Se refiere a las oportunidades de estudio o ayudas monetarias que la organización ofrece a los hijos de sus trabajadores, para la consecución de logros académicos dentro del sistema educativo formal cuantificando los beneficiarios de la atención directa de la organización en el área educativa y el total de egresados del Centro Educativo de la organización que culminan el último nivel educativo ofrecido y promedio de años de ayuda económica por parte de la organización.

Así también se mide el total de becas otorgadas por nivel educativo y/o áreas de estudio, en un año determinado y el total de alumnos becados que culminaron sus estudios según nivel educativo y promedio de años de ayuda económica por parte de la organización. Se mide el cumplimiento de meta de cobertura de becas, es decir la relación porcentual entre el número de becas otorgadas y el número de becas que se proyectó otorgar en un período determinado, y también se mide la cobertura de demanda de becas, en este caso es la relación porcentual entre el número de becas otorgadas por la organización y el número total de solicitudes recibidas.

Otro elemento que se incluye según Machado (citado por Rangel y Romero, 2010) es el total de beneficiarios con provisión de útiles escolares por nivel educativo y de éstos cuantos culminan sus estudios, además se cuantifica el número de matrículas canceladas por nivel educativo y cuántos de estos estudiantes culminan sus estudios, para finalmente medir la inversión realizada por concepto de apoyo en educación formal destina la organización a los hijos de sus trabajadores.

***Capacitación a familiares de los trabajadores.*** Siguiendo la expansión del campo de acción de la organización, se mide el total de familiares de trabajadores que participaron en actividades de capacitación, clasificados por cursos realizados y área temática, así como las horas/hombre invertidas en programas formativos o de capacitación, promovidos por la organización, la inversión realizada y se caracteriza el recurso humano de la organización que actuó de facilitador en el programa de capacitación dirigido a familiares de los trabajadores.

***Atención al niño en edad preescolar.*** Se refiere a las acciones emprendidas por la organización para dar cumplimiento a la ley, destacándose sus esfuerzos por atender a niños menores de seis (6) años, hijos de sus trabajadores, más allá de lo exigido por ley. Finalmente se determina la disposición de la organización en preparar al talento humano para su jubilación a través de los programas de jubilación diseñados y a la inversión realizada por la organización.

### **Dimensión Externa de la Responsabilidad social Empresarial**

La dimensión externa de la RSE de acuerdo con los autores Baltera y Díaz (citados por Alvarado, 2007), se ejerce básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas, distribuidores y por último, con la sociedad y el Estado.

Las empresas socialmente responsables, en su dimensión externa, deben estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El desarrollo de sus proyectos debe considerar las compensaciones necesarias, por el uso de los recursos naturales y por su impacto ambiental. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la organización y en cada producto, proceso o servicio. Asimismo, la

empresa debe retribuir a la comunidad, por los aportes de infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, inversionistas y proveedores, que hace posible el desarrollo de su proyecto y de sus negocios, actuando como agente de desarrollo comunitario y de progreso social.

Por una parte, continúan exponiendo los autores, que la empresa tiene una responsabilidad hacia sus proveedores, consumidores y clientes. Frente a los primeros, cumpliendo a cabalidad sus contratos y compromisos e informándolos acerca de sus valores, motivándolos a desarrollar una actitud positiva, de respeto y efectivo cumplimiento de los derechos de sus trabajadores. Por otra parte, la responsabilidad hacia clientes y consumidores, se ejerce en su preocupación permanente por desarrollar productos y servicios confiables, que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas, e informando acerca de los daños potenciales de dichos productos. Finalizan exponiendo que las dos dimensiones de la RSE, es decir, la dimensión interna y la dimensión externa, no son excluyentes entre sí.

En este orden de ideas, Molina (citados por Alvarado, 2007) expone que la dimensión externa, en analogía con el concepto de ecoeficiencia del modelo de desarrollo sustentable, implica analizar su misión y objetivos, cuantificando las unidades sociales requeridas para garantizar su sustentabilidad, su flexibilidad a la abundancia de esos recursos sociales, y cómo asegurar su provisión a largo plazo para alcanzar sus objetivos.

En este sentido, la dimensión externa según Berti (2010) incluye todos aquellos actores que conforman el contexto significativo de la organización. Abarca las comunidades ubicadas en el área de influencia y sus fuerzas vivas, autoridades, proveedores, distribuidores, consumidores y público en general

**La Inversión Social.** Es definida por Caravelo (citado por Pelekais, Ferrer, Cruz y Romero 2007) como la acción social realizada en forma directa por la empresa; que persigue un impacto en la comunidad vecina o ámbito geográfico de influencia; y está motivada por la obtención de beneficios para la empresa como imagen, reputación y lealtad, originando beneficios para la comunidad como financiamiento y

conocimientos. Así mismo Benavides (2007) argumenta que la inversión social se refiere a la canalización de recursos con el objetivo principal de mejorar la imagen de la empresa a través del apoyo a la comunidad.

La inversión social es una forma de relacionarse con la comunidad a través de proyectos de desarrollo socioeconómico que son gestionados como inversiones. Además los proyectos de inversión social se ejecutan de manera sistematizada a lo largo de todo el ciclo de gestión del proyecto: el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la medición y la evaluación de impactos. La inversión social permite contribuir al desarrollo de sociedades sanas repercute sobre la competitividad de la empresa al facilitar el acceso a capital humano y a mercados más dinámicos. En efecto, la inversión social supone oportunidades para las empresas más activas y riesgos para las que se mantengan inactivas.

En lo referente a la inversión social se encuentra la modalidad de ejecución propia, en la que Méndez (citada por Pelekais, Ferrer, Cruz y Romero, 2007) argumenta que esta modalidad es la de mayor compromiso para las empresas, ya que debe mantener la acción propia en el tiempo, reportar directamente resultados al público externo e interno y sustentar la reputación de la corporación. La ejecución propia es de menor variación en cuanto a contenidos y más exigente desde el punto de vista financiero, requiriendo diseño previo, planificación, gestión diaria y supervisión permanente. La autora también señala que las empresas utilizan como instrumentos de esta modalidad a los programas y proyectos sociales.

***Programas y proyectos sociales.*** Los programas son la forma de ejecución directa que asumen ciertas empresas utilizando su estructura funcional, mediante departamentos de recursos humanos, mercadeo, comunicaciones, relaciones institucionales y asuntos públicos.

El programa, como instrumento de inversión social por parte de una empresa, consiste en la ejecución de un conjunto ordenado de acciones, generalmente vinculado con la prestación de un servicio, contribuyendo así a la solución de problemas sociales. Los programas ejecutados por las empresas deben responder a las

necesidades de la comunidad, generar impacto y garantizar sostenibilidad en un tiempo razonable.

Según Pelekais y otros (2007) es importante que los programas sociales sean una respuesta al problema presentado, posea objetivos medibles, estrategia que apunte a la causalidad del problema, con preciso tiempo de duración y logro, verificando continuamente mediante indicadores de gestión y resultados (costo adecuado por actividad y beneficio).

**Fases inversión social.** Según Gómez (citado por Arenas y Rondón, 2007) implementar la iniciativa social significa una exigente tarea de liderazgo, y abarca cuatro fases sucesivas: preparación, diseño, ejecución y evaluación.

**Fase 1: Preparación.** Lo primero el presidente debe plantearse es comunicar su decisión internamente para que los gerentes y empleados conozcan el valor social que ha de generar la iniciativa de su empresa, así como los motivos que llevaron a emprenderla. Debe prepararse todo lo referente al acto de entrega del aporte a la institución social elegida y la correspondiente notificación a los medio de comunicación social.

*El proyecto, su objetivo, los beneficiarios.* La decisión de emprender una iniciativa social debe ser abordada por la empresa como cualquier proyecto que considere pertinente a su misión y estrategia de negocios. Se deben establecer cómo se van a medir los resultados. Lo aconsejable es comenzar la iniciativa social a prueba de piloto. Pero la empresa de asegurarse de que el público y los interlocutores estén consientes que se trata de una prueba, y que puede ser modificada a fondo.

*La conveniencia de ejecutarla mediante un socio especializado.* Encargarle a uno o más de sus socios permite que la empresa se concentre en su negocio medular. Si resulta exitosa, la relación con el socio externo podrá servir para construir una alianza. Cuando se elige un socio externo es preciso obtener la mayor información posible, como si fuera a contratar la empresa a un profesional, que con el tiempo

tendrá la posibilidad de asumir mayores responsabilidades en la conducción de la empresa.

*Plan, presupuesto y cronograma.* El presupuesto debe cubrir la erogación directa requerida para ejecutar la proyectada iniciativa social y el costo en que incurre la empresa al manejarlo. Se debe preparar con antelación el presupuesto adecuado, junto con la articulación del objetivo que se quiere alcanzar. El plan debe abarcar las actividades a realizar y plasmarlas en un cronograma.

*Designación de la unidad responsable.* La unidad responsable de ejecutar la iniciativa social depende del objetivo que se quiere lograr. Se puede asignar la iniciativa social a un proyecto de carácter independiente, manejado por la presidencia con personal asignado expresamente para ello. Cuando la empresa integra su iniciativa social al negocio lo más conveniente es incorporarla a su estructura administrativa. Esto significa que se debe lograr la participación activa del equipo de gestión en todos los niveles.

*Fase 2: Diseño. Prepara los aspectos prácticos del proyecto.* Aquí se asignan responsabilidades según las actividades que se van a desarrollar y precisa los indicadores de medición.

*Formar el equipo.* La unidad responsable definida en la fase de preparación ejerce el control de las actividades y de la administración del proyecto, mientras las decisiones deben ser tomadas por el comité de gestión que la supervise o por la alta dirección. El equipo de trabajo deberá incorporar representantes de todas las áreas de gestión. Se debe determinar si cada integrante del equipo tiene la formación y las destrezas requeridas para asumirlas, de lo contrario, se debe reclutar personal adicional, o enviar personal a cursos especializados.

Un aspecto importante es establecer cuál ha de ser la dedicación que cada integrante del equipo debe brindar al proyecto y en qué medida tiene asignadas responsabilidades ajenas a sí mismo. Esto permite asegurar que el equipo se mantiene alineado con la estrategia. Si la iniciativa es llevada a cabo conjuntamente con una institución de carácter social, la empresa debe asegurarse de que la institución sea la

que mejor conoce el manejo y operación del respectivo tipo de iniciativa. La ventaja primordial de unir esfuerzos entre empresa e institución social es que las dos aportan al proyecto sus respectivas competencias.

*Definir las actividades y procesos.* Cuando ya está conformado el equipo, se precisan las actividades concretas llevadas a cabo. Se debe buscar la manera de asegurar que los integrantes del equipo compartan una misma visión de su respectiva tarea de responsabilidad. Si se ejecuta la iniciativa social mediante convenio con una institución independiente, el gerente a cargo debe pautar las acciones pertinentes para desempeñar su gestión del alcance. Se deben articular los mecanismos de control para que el comité supervisor de la unidad a cargo del proyecto este siempre informada del progreso del mismo.

*Precisar indicadores.* Se deben precisar los indicadores que permiten medir los resultados sobre la marcha. Si la ejecución es compartida con otra institución, se deben tomar atención conjunta para asegurar que los indicadores son confiables.

*Crear un proyecto piloto.* Trata de dar inicio al proyecto en pequeña escala, con el propósito de probar su desempeño y luego perfeccionarlo antes de ampliarlo.

**Fase 3: Ejecución.** El proyecto se pone en marcha según el diseño trazado. Bien sea por medio de una institución o unilateral, ya convierte la iniciativa social en una realidad.

*Llevar a cabo cada una de las actividades.* El equipo responsable se encargara de guiar, supervisar, administrar y ajustar las actividades programadas en el plan concebido en la fase 1. Cualquier falla debe ser corregida la brevedad y analizada con el propósito de aprender de ella. Se debe prever también el momento oportuno para celebrar los aciertos del equipo a cargo y realizar reconocimiento público por los éxitos obtenidos. Así, como también comunicar el avance del proyecto de manera que mantenga a todo el equipo y demás gerentes abocados a lograr el objetivo.

*Documentar el aprendizaje.* La documentación comienza con la designación del responsable de procesar información sobre la marcha del proyecto. Se deben precisar los criterios que orienten al tipo de documentación a preparar y la frecuencia de los

informes. Debe preverse la conveniencia de conservar la documentación por si resultara útil a la hora de emprender futuros proyectos o para colocarla a disposición de otras empresas e instituciones.

*Crear conciencia entre los beneficiarios.* Toda iniciativa social debe ser sostenible en el tiempo. Una forma de asegurarlo es conseguir que los beneficiarios se conviertan en dolientes y apoyen la acción de la empresa. Se deben hacer a los beneficiarios partícipes directos de la iniciativa, de forma que se sientan dueños de los resultados y se responsabilicen por su continuidad.

**Fase 4: Evaluación.** Permite medir los resultados que emerjan luego de haberse emprendido la iniciativa social, con el propósito de determinar si alcanzara su objetivo. Debe buscarse la manera de realizar un monitoreo continuo para corregir y ajustar desviaciones del plan concebido en la fase 1, que se debe haber perfeccionado en las fases subsiguientes.

*Revisar los indicadores.* Detectar cómo se comportan los indicadores definidos en la fase de diseño y constatar que se adecuan a las necesidades de gestión y si pueden ser perfeccionados. También si los indicadores son sencillos de medir, y si se entienden fácilmente por quienes no forman parte del equipo asignado al proyecto.

*Analizar los resultados obtenidos.* Se deben analizar los resultados obtenidos por el equipo a cargo del proyecto de la iniciativa social, con el propósito de determinar en qué medida fue logrado el objetivo trazado. El informe debe destacar los beneficios tangibles e intangibles que recibe la empresa al haber ejecutado el proyecto.

*Ajustar desviaciones.* El resultado analizado puede haber llevado a la conclusión de que el proyecto fue todo un éxito o que se desvió de su objetivo original. Lo primero es determinar si hay tiempo de corregir los aspectos que se desviaron. Pero aun si los resultados son exitosos, conviene revisar si algunos aspectos del proyecto deben modificarse y si su ejecución contó con la plena dedicación del equipo responsable.

*Celebrar los aciertos y dar reconocimientos.* Reconocer los esfuerzos del equipo de trabajo una vez constatado el éxito de la iniciativa puede servir como medida

valiosa para impulsar la motivación y el desempeño del personal. Esto formaliza la culminación del proyecto y la manera de hacerlo varía de una empresa a otra, según su cultura. Lo más importante es asegurar que los participantes en el proyecto sientan que su colaboración fue tomada en cuenta y destacar el valor social y económico que pueda atribuirse a la iniciativa.

**Instrumentos del Portafolio de Inversión Social.** La Alianza Social Venamcham (2005) describe a los instrumentos de inversión social como el conjunto de estrategias y prácticas que combinadas adecuadamente sirven como medios para agregar valor a la empresa y a la sociedad, con el menor riesgo y el mayor impacto social y económico. Es el conjunto de medios dispuestos de tal manera que producen a la empresa los retornos e impactos esperados de acuerdo con sus intereses, es decir, a lo que valora y le produce utilidad.

Según la mencionada Alianza (citada por Arenas y Rondón, 2007) son instrumentos que han sido ordenados de acuerdo con estrategia de operación, modalidad, impactos principales, retornos y riesgo. A dichos instrumento se le debe construir los indicadores necesarios que permitan medir el desempeño del mismo. Los instrumentos del portafolio de inversión social según Reyno (2008) constituyen un enfoque integral de la interacción entre sociedad y empresa, donde la aplicación de ésta se orienta a satisfacer las necesidades prioritarias de la comunidad, contribuyendo a su desarrollo, eliminando el enfoque caritativo para destacar uno que está más ligado a la sustentabilidad y el desarrollo de proyectos.

En este sentido, Padin (citada por Reyno, 2008) expresa que estos son una filosofía de inversión que mezcla objetivos éticos, con medioambientales y sociales con objetivos puramente financieros. Generalmente se usan criterios positivos de carácter cualitativo: grado de compromiso y participación de la empresa en la comunidad, su relación con los empleados, grado de compromiso medio ambiental, calidad de productos y servicios, entre otros. Dentro de los instrumentos del portafolio de inversión social se encuentran los siguientes:

***Voluntariado Corporativo.*** Tovar, Salazar y Cedeño (2011) expresan que el mismo se puede describir como la disposición espontánea de una o varias personas para llevar a cabo una labor o servicio. El voluntariado se ha destacado como instrumento de cooperación social que permite apoyar sea de manera formal u organizada a otras personas, sectores o comunidades a través de la disposición de tiempo, capacidad y talento, vale destacar que será considerado voluntariado corporativo cuando la empresa permita la liberación de alguna jornada laboral o parte de ella a sus colaboradores para que los mismos puedan realizar voluntariamente las acciones sociales de su preferencia.

Al hacer referencia al voluntariado corporativo, la empresa puede de manera efectiva y proactiva canalizar y orientar cierto tipo de acciones voluntarias de sus colaboradores, alineándolas de manera oportuna en el marco de acción general de su responsabilidad social, asignado del mismo modo responsabilidades específicas e informes de ejecución, así como de logros o avances.

Por una parte, Rivas (citado por Guédez, 2010) señala que la importancia del voluntariado corporativo se centra en permitir que sus integrantes de los diversos niveles de la organización puedan colaborar de manera voluntaria, disponiendo de su tiempo, talento, capacidad y liderazgo centrado en principios y labores a favor de causas sociales. En sí, representa la disposición del capital humano de la empresa con su conocimiento y solidaridad al servicio de la sociedad.

Por otra parte, Berti (citada por Guédez, 2010) plantea que la conformación de un voluntariado corporativo permite incentivar a los trabajadores en diversos niveles a realizar tareas de manera voluntarias, lo que a su vez genera beneficios tanto para ellos, como para la comunidad en general, así como para la propia empresa.

En este mismo orden de ideas, Molina (citada por Guédez, 2010) manifiesta que el voluntariado corporativo destaca como una forma muy interesante y de impacto para llevar adelante parte de la responsabilidad social empresarial, en tanto pone a la empresa y a sus trabajadores a pensar como colaboradores en impactar de forma positiva y desde sus capacidades y talentos a apoyar a otros que no tienen la posibilidad de acceder a herramientas y educación formal y organizada.

***Subsidios y/o Donaciones.*** Las donaciones que aunque destinadas a buenas causas no trascienden en su acción y no generen una verdadera diferencia para el sector o comunidad destinada, según Núñez (citado por Guédez, 2010) no dejaran de ser consideradas sólo buenas intensiones.

Gómez (citado por Arenas y Rondón, 2007) expresa que con la presencia de una economía de donación y/o transferencia permite que la sociedad pueda beneficiarse en los niveles que los requieran, modalidad requerida que cada vez requiere ser tomada en cuenta. Los instrumentos de subsidios y/o donaciones permiten transferir recursos a ciertos sectores o comunidades con presentes riesgos o condiciones de emergencia o para ayudar a la conformación de una capacidad de atención social básica a sectores más vulnerables por parte de organizaciones sociales.

***Apoyo a emprendimiento.*** La RSE según la revista Acción RSE (2011) debe apuntar a que la empresa cree valor para todos sus stakeholders, de manera de maximizar su aporte al desarrollo sustentable. En este sentido, algunas compañías han comenzado a impulsar el emprendimiento en el marco de sus estrategias de RSE. Ciertas empresas han optado por la estrategia de intraemprendimiento, es decir, por impulsar las capacidades de emprendimiento de sus empleados con el objetivo de aportar a su desarrollo profesional y al mismo tiempo potenciar un ambiente interno de innovación.

Otras han apoyado el emprendimiento de sus distribuidores o proveedores pyme de manera de mejorar sus negocios. También hay las que prefieren incentivar las habilidades para emprender en sus clientes, para generar innovaciones que pueden ser utilizadas por la empresa, dar acceso a productos para emprendedores o fidelidad a sus clientes con perfil emprendedor.

***Elementos para una estrategia de apoyo al emprendimiento.*** De acuerdo con la revista de la referencia, estos elementos pueden ser:

- ✓ Una iniciativa de apoyo al emprendimiento debe traer ventajas a todas las partes involucradas para cumplir la condición de estratégica. Por lo tanto, el programa debe identificar claramente los beneficios que los potenciales emprendimientos generarían para la empresa y los que obtendrían los emprendedores.
- ✓ Impulsar programas de emprendimiento es estratégico siempre y cuando se aborde desde un punto de vista ético y moral acorde a los valores de cada empresa, al tipo de negocio y a las necesidades estratégicas de sus grupos de interés.
- ✓ Las iniciativas de emprendimiento pueden ser enfocadas a uno o más grupos de interés. Por ejemplo, la empresa puede apoyar el desarrollo de la capacidad emprendedora de alguno de sus clientes, empleados, familias de empleados, comunidades locales, proveedores, distribuidores, u otros.
- ✓ Como toda iniciativa de RSE, para impulsar el emprendimiento se necesita la convicción y apoyo de los altos directivos.

*Las aprehensiones y oportunidades del intraemprendimiento.* Impulsar el emprendimiento al interior de la empresa es beneficioso en la medida que los colaboradores logran desarrollarse como agentes creadores de valor capaces de captar las oportunidades y actuar por iniciativa propia, teniendo una buena valoración de sí mismos y atreviéndose a desarrollar proyectos.

Es natural que existan aprehensiones respecto de si fomentar el emprendimiento puede provocar la pérdida de trabajadores porque decidan independizarse. Sin embargo, tener políticas e incentivos puestos en el emprendimiento y dar espacios de libertad para desarrollar ese potencial al interior de las compañías, puede ser la mejor manera de retener a los colaboradores con ideas, que crean valor y que innovan. Es necesario, entonces, crear un ambiente de trabajo que logre detectar potenciales emprendedores al interior de la compañía, para incentivarlos y desarrollarlos.

**Marketing Social.** El mercadeo social también conocido como marketing social, según Arenas y Rondón (2007) se encuentra representado por las acciones que realiza

o apoya la empresa con la intención de difundir información y conocimiento, de ampliar el apoyo a definidas causas sociales, así como de acercar las marcas de las empresas a los consumidores tanto reales como potenciales contribuyendo a la mejora integral de su calidad de vida, o de promocionar y dar a conocer los procedimientos, prácticas, posicionamientos y enfoques en conjunción a la acción socialmente responsable y el desarrollo sostenible.

En tanto, Kotler y Lee (citados por Martínez comp. Guédez, 2010) definen el mercadeo social como un proceso que aplica los principios y técnicas del mercadeo, para crear, comunicar y entregar valor, para influenciar el comportamiento de una audiencia, buscando el beneficio de ésta y de la sociedad. Los programas de mercadeo social están diseñados para influenciar el comportamiento de los individuos, para mejorar su bienestar o el de la sociedad como un todo. Ejemplos de estos programas, campañas o jornadas llevadas a cabo por empresas farmacéuticas, laboratorios, empresas de producción o servicios para la prevención de enfermedades, ahorro de energía, entre otros problemas o preocupaciones prevalentes.

www.bdigital.ula.ve

### **Dimensión Ambiental de la Responsabilidad Social Empresarial**

Cuando se habla de RSE el término ambiente aparece expresamente como una dimensión, en otros como un grupo de interés, y en otros como un eje transversal. Méndez (citada por Guédez, 2010) señala que algunos lo visibilizan expresamente utilizando la categoría ampliada de responsabilidad social y ambiental de la empresa. Vale decir que ciertos autores ubican la actuación ambiental como parte de la dimensión interna, como la forma en la que se realizan las operaciones comerciales, otros ubican el ambiente en la dimensión externa porque esperan una actuación ambiental hacia la sociedad, es preciso mencionar que en la presente investigación se toma como dimensión ambiental la cual forma parte del tercer punto de partida teórica.

La dimensión ambiental según Caldera (citada por Guédez, 2010) se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes (ecosistemas, suelo, aire y agua). Incluye el desempeño en relación a los flujos de

entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos): la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental, gastos de naturaleza ambiental, impactos de productos y servicios y otros datos relevantes. En este orden de ideas, la responsabilidad social ambiental de las empresas según lo expresa Gabaldón (citado por Guédez, 2010) va más allá del cumplimiento de las leyes y regulaciones en la materia.

De acuerdo a la revista Acción Empresarial (2003) en los últimos años, la responsabilidad ambiental se ha expandido hacia un compromiso substancialmente mayor que seguir al pie de la letra la aplicación de todas las regulaciones gubernamentales existentes o llevar a cabo algunas iniciativas de reciclaje y manejo eficiente de la energía. Muchos ciudadanos, organizaciones medioambientales y compañías líderes, hoy se encuentran definiendo sus responsabilidades medioambientales como una aproximación comprensiva de las operaciones de la compañía, sus productos y facilidades.

Esto incluye la valoración de los productos, los procesos y servicios; la eliminación de los desechos y emisiones; la maximización de la eficiencia y la productividad de todas sus asignaciones y recursos; y las prácticas de minimización que pudiesen causar efectos adversos para el goce de los recursos planetarios para las futuras generaciones.

Un gran número de compañías, en un amplio rango de sectores y áreas geográficas, han encontrado el valor y la ventaja competitiva provenientes de las iniciativas medioambientales. Tales iniciativas caen en una gran variedad de categorías, incluidas la prevención de la contaminación, uso eficiente de la energía, diseño medioambientalmente amigable, administración de la cadena de distribución, ecología industrial y desarrollo sustentable. Las empresas líderes han acogido un gran número de estas iniciativas al mismo tiempo que están integrando la responsabilidad ambiental como un valor central del negocio en todos los niveles de sus operaciones.

Además, se deben especificar las iniciativas de formación y sensibilización relativos al ambiente; y procedimientos de seguimiento y medición de acción correctiva y preventiva, el listado de certificaciones de actuación medioambiental o

de sistemas de gestión medioambiental, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones en tanto en la organización informante como para la cadena de suministro.

**La Evaluación del Impacto Ambiental.** Siempre que existan acciones o actividades que produzcan modificaciones en el entorno, se produce un impacto ambiental, y éste, no necesariamente es negativo. La evaluación del impacto ambiental (EIA) tiene la finalidad de identificar, predecir, interpretar, prevenir y comunicar los efectos de una actividad proyectada. Es una herramienta que debiera tener un enfoque preventivo sobre nuevos proyectos y proporcionar apoyo en la toma de decisiones respecto a su aceptación, rechazo o adecuación. Un EIA, tiene una doble finalidad, sensibilizar a los responsables de las decisiones y a la sociedad acerca de los efectos que sobre el ambiente tiene un proyecto así como de su importancia.

La evaluación de impacto ambiental es descrita por la Ley Orgánica del Ambiente (2006) como un proceso de advertencia temprana que opera mediante un análisis continuo, informado y objetivo que permite identificar las mejores opciones para llevar a cabo una acción sin daños intolerables, a través de decisiones concatenadas y participativas, conforme a las políticas y normas técnicas ambientales.

La evaluación de impacto ambiental según Fernández (2005) constituye un instrumento de gestión ambiental de naturaleza preventiva porque trata de evitar el deterioro del entorno natural antes de que se produzca. Por lo que representa un elemento de atribución de responsabilidad social a las empresas y, más concretamente, de responsabilidad ambiental. Al producirse dicha atribución desde el ámbito de la Administración Pública, se trata de un tema ampliamente regulado.

Por impacto ambiental se entiende según el Manual para el Manejo Ambientalmente Responsable del Plomo (2006) como la alteración o modificación que una acción o actividad produce sobre el medio ambiente o sobre alguno de sus componentes. En una evaluación de impacto ambiental se deben caracterizar, de la forma más completa posible, todos y cada uno de los impactos ambientales derivados

de una obra o proyecto. Estos efectos son de magnitud variable en función de diversos criterios, según la clasificación de impactos ambientales. Es por ello que se dice que la evaluación de impacto ambiental es un estudio encaminado a identificar, predecir, interpretar y prevenir las consecuencias y los efectos que las acciones o proyectos pueden causar a la salud, al bienestar humano o al ambiente.

Por una parte, el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) (2009) considera la evaluación de impacto ambiental según consiste en el análisis de los posibles impactos de un proyecto sobre la calidad ambiental de su entorno antes de su ejecución. El estudio de impacto ambiental constituye la base de la evaluación del impacto ambiental de una intervención. Es un estudio técnico, objetivo, de carácter interdisciplinario, que se realiza para predecir los impactos ambientales que pueden derivarse de la ejecución de un proyecto, actividad o decisión estratégica permitiendo la toma de decisiones sobre la viabilidad ambiental del mismo.

Por otra parte, De la Maza (2007) señala que la evaluación de impacto ambiental es un procedimiento jurídico-técnico-administrativo que tiene por objeto la identificación, predicción e interpretación de los impactos ambientales que un proyecto o actividad produciría en caso de ser ejecutado; así como la prevención, corrección y valoración de los mismos. Todo ello con el fin de ser aceptado, modificado o rechazado por parte de las distintas Administraciones Públicas competentes. Otra definición la considera como el conjunto de estudios y sistemas técnicos que permiten estimar los efectos que la ejecución de un determinado proyecto, obra o actividad, causa sobre el medio ambiente.

En resumen la EIA es un proceso que tiene dos objetivos generales. Por un lado establece el procedimiento jurídico-administrativo para la aprobación, modificación o rechazo de un proyecto o actividad, por parte de la administración. Por el otro, trata de elaborar un análisis encaminado a predecir las alteraciones que el proyecto o actividad puede producir en la salud humana y medio ambiente.

El estudio del impacto ambiental (EsIA) se puede definir como el estudio técnico, de carácter interdisciplinario, que incorporado en el procedimiento de la EIA, está destinado a predecir, identificar, valorar y corregir, las consecuencias o efectos

ambientales que determinadas acciones pueden causar sobre la calidad de vida del hombre y su entorno. De la Maza (2007) señala que es un documento técnico que debe presentar el titular del proyecto y sobre la base del cual se produce la Declaración o Estimación de Impacto Ambiental.

Se trata de presentar la realidad objetiva, para conocer en qué medida repercutirá sobre el entorno la puesta en marcha de un proyecto, obra o actividad y con ello, la magnitud de la presión que dicho entorno deberá soportar. En todo el proceso de evaluación de impacto ambiental se persigue un objetivo claro: valorar adecuadamente las acciones sobre el entorno de forma que puedan encuadrarse dentro del proceso de toma de decisiones y poder decidir si la realización de un proyecto determinado es o no aceptable desde un punto de vista ambiental.

Para cumplir este objetivo es importante no caer en la arbitrariedad y justificar estas valoraciones a partir de principios éticos generales y con un consenso lo más amplio posible, para lo que son necesarias tanto la participación como la información pública. La evaluación del impacto ambiental es una de las herramientas de protección ambiental que al ser apoyada por una institucionalidad apropiada a las necesidades de los distintos países, contribuye a fortalecer el proceso de tomar decisiones a nivel de políticas, planes, programas y proyectos, incorporando nuevos factores y variables a considerar en el análisis global.

La evaluación de impacto ambiental se considera un proceso de análisis que anticipa tanto los impactos negativos como positivos de determinadas actividades, permitiendo seleccionar alternativas, de tal forma de idear mecanismos de control para prevenir / mitigar sus efectos adversos o no deseados y potenciar aquellos que serían beneficiosos. Un proceso de evaluación de impacto ambiental para proyectos de inversión se diseña de tal modo que pueda compatibilizar la protección ambiental y la ejecución de actividades humanas con el propósito de no deteriorar la calidad de vida de la población, permitir un uso sostenible de los recursos naturales y, al mismo tiempo, no constituir un obstáculo para otros desarrollos de un país.

*Ventajas de la evaluación de impacto ambiental según De la Maza (2007).* Tradicionalmente, las decisiones se han realizado sobre bases económicas, principalmente referidas a costos, rentabilidad inmediata, necesidades y otras. Incorporar un proceso de evaluación de impacto ambiental a las acciones propuestas complementa las decisiones, contribuyendo a su transparencia, a mejorar la información y a procurar un consenso.

Otra ventaja de la evaluación de impacto ambiental es que, mediante métodos, prevé los impactos negativos y positivos de una acción sobre la población humana y sobre el medio ambiente. Una evaluación ambiental también ayuda a la toma de decisiones, ya que orienta la definición de un curso de acción futuro para resolver problemas, satisfacer necesidades y aprovechar oportunidades de un sistema territorial dado.

## Cuadro 1

### Clasificaciones y tipos de impactos

Clasificación de los impactos ambientales.	Tipos de impactos ambientales	Descripción
Signo o cualidad	Positivo, Negativo	Positivo: las alteraciones sobre el medio son favorables. Negativo: las alteraciones sobre el medio son desfavorables.
Relación Causa-Efecto	Directo, Indirecto	Directo: efecto en el ambiente biofísico o socioeconómico que se origina del proyecto. Indirecto: efectos que se originan del impacto directo por la interdependencia de los sistemas biológicos, sociales y económicos.
Intensidad (grado de afectación)	Notable, Mínimo, Medio	Notable o Muy Alto: el que presenta una destrucción casi total del factor considerado. Mínimo o Bajo: se presenta destrucción mínima del factor considerado. Medio y Alto: su efecto se expresa como alteración del ambiente y sus repercusiones se sitúan entre los niveles anteriores.
Interrelación de acciones y efectos	Acumulativo, Simple, Sinérgico	Acumulativo: aquel que al acumularse la acción del agente que lo induce, se incrementa su gravedad. Simple: se manifiesta en un solo componente ambiental o su modo de acción es individual. Sinérgico: efecto conjunto de la presencia simultánea de varios agentes o acciones, lo que ocasiona un efecto mayor que si se sumaran los efectos individuales de cada agente por separado.

### Cuadro 1 (cont.)

Clasificación de los impactos ambientales.	Tipos de impactos ambientales	Descripción
Momento	Corto, Mediano, Largo Plazo	Corto: los efectos se manifiestan en el lapso de un año, a partir del inicio de la actividad que lo provoca. Mediano: los efectos se manifiestan antes de un periodo de cinco años, a partir del inicio de la actividad que lo provoca. Largo Plazo: los efectos se manifiestan después de un periodo mayor de cinco años, a partir del inicio de la actividad que lo provoca.
Persistencia o duración	Temporal, Permanente	Temporal: la duración del impacto es temporal. Permanente: si la persistencia del impacto es indefinida en el tiempo.
Extensión	Local, Extensivo	Local: efecto puntual. Extensivo: el efecto se detecta en gran parte del medio que se estudia.
Capacidad de recuperación	Reversible, Irreversible	Reversible: cuando los efectos pueden ser mitigados de tal forma que se pueden restablecer las condiciones previas a la acción. Irreversible: cuando no se restablecen las condiciones originales.

**Fuente:** Manual para el Manejo Ambientalmente Responsable del Plomo (2006) p.21

De acuerdo con los autores Cruz, Gallego y González (2009) los impactos ambientales identificados y considerados significativos o notables, según una serie de atributos son los siguientes:

### Cuadro 2

#### Impactos ambientales identificados y considerados significativos o notables

Clasificación de los impactos ambientales.	Tipos de impactos ambientales	Descripción
Signo	Positivo, Negativo	Se refiere a la consideración de benéfico o perjudicial que merece el efecto a la comunidad técnico-científica y a la población en general.
Inmediatez	Directo, Indirecto	Efecto directo o primario es el que tiene repercusión inmediata en algún factor ambiental, mientras el indirecto o secundario es el que deriva de un efecto primario.
Acumulación	Simple o acumulativo	Efecto simple es el que se manifiesta en un solo componente ambiental y no induce efectos secundarios, ni acumulativos, ni sinérgicos. Efecto acumulativo es el que incrementa progresivamente su gravedad cuando se prolonga la acción que lo genera.

**Cuadro 2 (cont.)**

<b>Clasificación de los impactos ambientales.</b>	<b>Tipos de impactos ambientales</b>	<b>Descripción</b>
Sinergia	sinérgico o no sinérgico	Efecto sinérgico significa reforzamiento de efectos simples, se produce cuando la coexistencia de varios efectos simples supone un efecto mayor que su suma simple.
Momento en que se produce	Corto, Mediano, Largo Plazo	Efecto a corto, medio o largo plazo es el que se manifiesta en un ciclo anual, antes de cinco años o en un período mayor respectivamente.
Persistencia	Temporal, Permanente	Efecto permanente, supone una alteración de duración indefinida, mientras el temporal permanece un tiempo determinado.
Reversibilidad	reversible o irreversible	Efecto reversible es el que puede ser asimilado por los procesos naturales, mientras el irreversible no puede serlo o sólo después de muy largo tiempo
Recuperabilidad	recuperable o irrecuperable	Efecto recuperable es el que puede eliminarse o reemplazarse por la acción natural o humana, mientras no lo es el irrecuperable.
Periodicidad	periódico o de aparición irregular	Efecto periódico es el que se manifiesta de forma cíclica o recurrente; efecto de aparición irregular es el que se manifiesta de forma impredecible en el tiempo, debiendo evaluarse en términos de probabilidad de ocurrencia.
Continuidad	Continuo o discontinuo	Efecto continuo es el que produce una alteración constante en el tiempo, mientras el discontinuo se manifiesta de forma intermitente o irregular.

**Fuente:** Cruz, Gallego y González (2009) Sistema de evaluación de impacto ambiental Universidad Complutense de Madrid, p. 33-34

La administración del proceso de evaluación de impacto ambiental plantea Hernández (2010), que es toda actividad humana que altere o destruya elementos del ambiente o genere residuo de materiales tóxicos o peligrosos, requerirá una evaluación de impacto ambiental. Todo proyecto o actividad que genere un impacto ambiental negativo requiere de una evaluación ambiental inicial y la posterior viabilidad (licencia) ambiental. Con base en esta información, el órgano encargado de realizar dichas evaluaciones concederá o no la viabilidad ambiental. Ningún proyecto o anteproyecto puede iniciar trabajos constructivos, caminos o movimientos de tierra sin contar con la respectiva viabilidad ambiental aprobada.

Al contarse con la viabilidad ambiental, los interesados deben incorporar los cambios asignados y señalados previamente, en el diseño definitivo del respectivo proyecto y para proceder al visado de planos con estos cambios incorporados. La

viabilidad ambiental debe respetarse. Con frecuencia, se detectan proyectos que se exceden o no respetan los términos que se han autorizado en la viabilidad ambiental, causando daños al ambiente. Dichos proyectos pueden ser paralizados por organismos competente, e incluso dicho organismo puede anular o revocar la viabilidad por incumplimiento.

**Prácticas Ambientales según González (2009).** A través de la implementación de buenas prácticas ambientales se tiene la posibilidad de reducir el impacto ambiental negativo generado por las actividades de cada uno de los trabajadores de manera individual, sin la necesidad de sustituir o realizar cambios profundos en los procesos.

Las buenas prácticas ambientales son útiles, tanto por su simplicidad y bajo costo, como por los rápidos y sorprendentes resultados que se obtienen. Requieren sobre todo cambios en la actitud de las personas y en la forma como se llevan a cabo las operaciones. Al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta, y al no afectar los procesos, son bien aceptados y ayudan a conseguir entre todos un objetivo fundamental: el desarrollo sostenible.

A veces sólo es necesario aplicar el sentido común y tener en cuenta una serie de medidas que, llevadas a cabo de forma sistemática, pueden conseguir ahorrar agua, materias primas y energía, así como reducir los residuos y la contaminación, y posibles riesgos que puedan afectar tanto al medio ambiente como a la salud de las personas.

***Prácticas ambientales en el consumo de agua.*** El agua es un recurso natural indispensable para la vida, pero también es un recurso escaso. Actualmente el consumo de agua aumenta de manera muy acelerada y si bien el recurso agua podría considerarse como renovable, su calidad disminuye de manera paulatina, lo que puede dar lugar a problemas de escasez.

Algunas medidas para que los funcionarios ahorren agua en las oficinas diariamente son:

- ✓ No dejar los grifos abiertos mientras no sea necesario.

- ✓ El personal de aseo debe realizar en lo posible limpieza manual, para evitar uso excesivo de agua.
- ✓ En el caso de contar con riegos ajustar períodos de tiempo y horarios.
- ✓ Si se detectara un funcionamiento incorrecto, fugas o goteos, debe comunicarlo al responsable de mantenimiento para que se adopte medidas pertinentes.
- ✓ No utilizar el sanitario como papelera y sólo tirar de la cadena cuando sea necesario.
- ✓ Evitar arrojar por el desagüe productos como aceites, sustancias químicas, papeles, residuos sólidos y, en general cualquier sustancia u objeto que pueda entorpecer el normal funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales.

***Prácticas ambientales en el consumo de energía.*** El consumo de energía supone la mayor partida controlable de gasto en una oficina. La utilización cada vez mayor de aparatos eléctricos supone un aumento importante en los consumos y por tanto en el gasto. Estableciendo una serie de prácticas de oficina se puede producir hasta un 50% de ahorro. Algunas de estas prácticas que se pueden adoptar para reducir el consumo energético son:

- ✓ Configurar los computadores en "ahorro de energía".
- ✓ Adquisición de sistemas eléctricos con bajo consumo de energía.

Uno de los primeros resultados de la computación verde es el modo de funcionamiento de los monitores de computador, que sitúa al consumidor de aparatos electrónicos en modo de espera cuando detecta un período de inactividad de los usuarios.

- ✓ Apagar el ordenador, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalice la jornada de trabajo
- ✓ El único protector de pantalla que ahorra energía es negro. Es deseable configurarlo para que se active tras 10 minutos de inactividad.

- ✓ Impresoras, fotocopiadoras, faxes, entre otras., por separado consumen menos que un aparato multifuncional, pero si se ha de realizar más de una función son mucho más eficientes estos aparatos
- ✓ Considerar el consumo energético de los productos como un argumento de compra.
- ✓ Revisar periódicamente los equipos de refrigeración para detectar pérdidas de energía y problemas de sellamientos.
- ✓ El personal debe acostumbrarse a apagar las luces de los espacios que no lo requieran.

### *Equipos de oficina*

#### Climatización

- ✓ Usar estos dispositivos sólo cuando sea necesario. Siempre que sea posible, aprovechar la regulación natural de la temperatura.
- ✓ Limpiar los filtros de salida de aire para que el rendimiento del aparato acondicionador sea el adecuado.
- ✓ Apagar o minimizar los sistemas de calefacción o aire acondicionado en las salas que no se estén utilizando.
- ✓ Conocer adecuadamente cómo funcionan los sistemas de calefacción y refrigeración, para maximizar la eficiencia de los equipos de climatización.
- ✓ Asegurarse de que los equipos de climatización se programan para funcionar exclusivamente en el periodo de trabajo, a excepción de situaciones en las que haga falta calefacción o refrigeración previas.
- ✓ Asegurarse de que las puertas y ventanas están cerradas mientras funcionan los equipos de climatización, para impedir pérdidas y fugas.

#### Iluminación

La iluminación puede suponer hasta el 30% del total de la factura energética de una oficina. Algunas de las consideraciones a tener en cuenta son:

- ✓ El polvo resta mucha efectividad a la iluminación. Se deben mantener limpias las ventanas, lámparas y tubos fluorescentes, y emplear apliques traslúcidos en vez de opacos; para aumentar la efectividad de la iluminación natural y artificial.
- ✓ Abrir bien las persianas y ventanas antes de encender luces y usar colores claros en las paredes para reducir la necesidad de iluminación artificial.
- ✓ Aprovechar la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural, manteniendo limpias las ventanas y abriendo las persianas, cortinas u otros elementos similares. .
- ✓ Evitar el olvido "crónico" y apagar las luces que no sean necesarias.

***Prácticas ambientales en el consumo de materiales e insumos.*** A continuación se recogen algunas recomendaciones específicas para el recurso papel y para otros recursos concretos:

*Papel.* La introducción de las nuevas tecnologías ha contribuido significativamente a una reducción del consumo de papel. Aunque sería deseable la oficina sin papel, esta es una realidad muy lejana y actualmente hasta el 90% de los residuos de una oficina pueden ser de papel, y la producción de éste requiere de significativo consumo de recursos naturales como árboles, agua y energía.

El consumo racional es la mejor opción para reducir las necesidades de papel y, por tanto, para el ahorro de costos y espacio. Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:

- ✓ Evitar su uso siempre que sea posible, por ejemplo, guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información aprovechando las posibilidades de Intranet, correos electrónicos, teléfono, entre otros.
- ✓ Utilizar de forma preferente, y en la medida de lo posible, papel reciclado. No se debe olvidar que el papel reciclado es perfectamente válido y puede llegar a tener una calidad similar a la del papel convencional.

- ✓ Antes de imprimir, comprobar los posibles fallos y mejoras del documento utilizando, por ejemplo, la "vista previa", ajuste de márgenes, división de párrafos eficiente, paginación correcta, reducción del tamaño de las fuentes, entre otros.
- ✓ Utilizar el papel por las dos caras en el fotocopiado e impresión de documentos, siempre que sea posible.
- ✓ Todos los documentos internos se imprimirán o fotocopiarán reutilizando papel o bien usando papel reciclado y a doble cara.
- ✓ Imprimir en calidad “borrador” para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje.
- ✓ Facilitar el reciclaje del papel inservible, haciendo uso de los contenedores puestos a disposición para tal fin.

*Material de oficina.* Este grupo de productos es muy heterogéneo y consiste básicamente en productos de bajo costo pero que normalmente se adquieren en grandes cantidades, como lápices, bolígrafos, resaltadores, marcadores, correctores líquidos, pegamentos, carpetas de plástico, tintas, entre otros, lo que puede generar impactos ambientales relacionados con el uso de sustancias químicas peligrosas que contienen los plásticos, por lo cual la adquisición debe ajustarse a las necesidades reales.

Por otra parte, un buen uso y cuidado de este material puede evitar su despilfarro y alargar su vida útil, al mismo tiempo que se generan ahorros económicos importantes.

#### *Otros recursos*

- ✓ Los toners gastados que no puedan ser reutilizados se depositarán, lo mismo que las pilas gastadas, en el recipiente que se tendrá habilitado para tal fin. Esto, por su condición de residuos peligrosos.

- ✓ Reutilizar, en la medida de lo posible, los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente desechables, para darles usos alternativos (Ej.: cajas, carpetas, material de encuadernación, entre otros)
- ✓ Elegir productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos.
- ✓ Evitar el uso de productos desechables o de un solo uso, priorizando los que sean recargables.
- ✓ En el caso de la limpieza, se deben elegir los productos químicos de limpieza menos agresivos con el medio ambiente (menos tóxicos, biodegradables, sin fosfatos, detergentes con pH neutro, entre otros) y seguir las especificaciones técnicas de dosificación. En general se debe generar un ambiente de trabajo limpio y ventilado.

***Prácticas ambientales en generación de residuos sólidos.*** Si las posibilidades lo permiten se deben separar los residuos en su lugar de origen, esto es, en el momento en que se generen, depositándolos en los diferentes contenedores habilitados al efecto y separándolos correctamente, según tipos o características de los residuos producidos, lo que facilita su aprovechamiento y se evita o disminuye notablemente la contaminación por la eliminación de dichos residuos, así como el agotamiento de los recursos naturales.

Para la gestión diaria de los residuos, se ha de priorizar la estrategia de las "3R's": reducción, reutilización y reciclaje.

***Reducción.*** La reducción supone la disminución en la utilización de materias primas e insumos, lo cual consume menos recursos y genera menos residuos, es decir se debe implementar conjunto de acciones que se aplican en un proceso productivo encaminadas a la reducción y segregación en el lugar de origen, de manera que permitan que se reduzcan las corrientes de residuos, tanto en cantidades como en peligrosidad, y que como consecuencia se obtenga un resultado positivo para el medio ambiente.

Algunos ejemplos de medidas para reducir en la etapa del consumo son:

- ✓ Utilizar sólo envases desechables cuando realmente se requiera, si cada quien posee un envase se generan menos residuos.
- ✓ Para el suministro de agua para consumo en las oficinas se debe procurar proveer más dispensadores tipo botellón y no vasos de agua de marca para que no se aumente la generación de residuos.

*Reutilización.* Esta práctica supone alargar el ciclo de vida de un producto mediante usos similares o alternativos de un material, es decir, una vez un producto ha cumplido la función a la que originalmente estaba destinada, puede que sea totalmente inservible o puede que se le pueda asignar una función alternativa que permita hacer un nuevo uso de él. Esta práctica puede ser útil tanto para reducir el consumo de recursos como para disminuir la generación de residuos.

*Reciclaje.* Esta práctica supone la recuperación de un recurso ya utilizado para generar un nuevo producto. El reciclaje es una buena opción en la gestión de los recursos frente a la disposición en un relleno sanitario o la adquisición de materiales nuevos. Es indispensable hacer una adecuada separación en la fuente para evitar contaminar los residuos reciclables con desechos orgánicos.

**Auditorías Ambientales.** Las empresas en general realizan una diversa gama de actividades que ejercen efectos, directos e indirectos, sobre el ambiente natural y socioeconómico. Utilizan recursos naturales y energía, así como también generan emisiones, efluentes, desechos y ruido y/o crean riesgos potenciales por el transporte, manejo y almacenamiento de materiales y desechos peligrosos.

La Ley Orgánica del Ambiente (2006) define a la auditoría ambiental como un instrumento que comporta la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva realizada sobre la actividad sujeta a regulación, para verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley y demás normas ambientales.

Según Fernández (2005) la auditoría ambiental admite una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión los procedimientos destinados a la protección del medio ambiente. Dicha auditoría servirá para facilitar el control por parte de la dirección sobre el efecto que su compañía está causando en el entorno y, en caso de ser necesario, reconsiderar la política ambiental de la empresa.

Aunque hasta el momento su realización sea en términos generales voluntaria, lo cierto es que la auditoría ambiental se está convirtiendo en un requisito exigido en determinadas situaciones y para que ciertas operaciones se lleven efectivamente a cabo, como puede ser el caso de la obtención de licencias, contratos públicos, subvenciones, seguros ambientales, entre otros.

***Clasificación de las auditorías ambientales.*** Las clasificaciones existentes de la auditoría ambiental son numerosas según el criterio que se considere. El autor de la referencia señala que entre éstas se encuentran:

1. Según el grado de la relación existente entre el auditor y la empresa o el ente auditado. Se considera *auditoría externa* cuando la misma es llevada a cabo por auditores independientes de la empresa y se hablará de *auditoría interna* cuando ésta es realizada por el personal perteneciente a la unidad productiva.
2. Según su frecuencia. La auditoría ambiental puede suponer una auditoría única, continua, o permanente en el tiempo, hacerse con carácter cíclico o periódico y ejecutarse de forma intermitente o discontinua sin respetar ninguna cadencia.
3. Según su objetivo. En este criterio también pueden distinguirse varias modalidades de auditoría ambiental. Entre las que se encuentran las llevadas a cabo para comprobar el cumplimiento de la normativa ambiental, seguidas por las que se realizan para valorar el impacto sobre el entorno natural de un producto o servicio, con el fin de conocer las causas de un accidente ambiental y asignar responsabilidades o determinar medidas preventivas

para el futuro, para conocer el riesgo ambiental de una compañía antes de su adquisición fusión o absorción y para evaluar los sistemas de gestión ambientales de la organización.

Las auditorías ambientales según Consultores Ambientales, Planificación Regional y Urbana e Inspección de Obras (2008) tienen la intención de evaluar y mejorar el desempeño de la empresa en lo que se refiere a la gestión ambiental a lo largo de todas sus operaciones. Con esta finalidad, los objetivos de las auditorías ambientales son los siguientes:

1. Cuantificar el uso de recursos naturales y de energía.
2. Identificar los efectos/impactos ambientales que origina cada una de las actividades ejecutadas por la empresa, tales como:
  - ✓ Riesgos potenciales por el transporte, almacenamiento y manejo de materiales peligrosos;
  - ✓ Generación de emisiones;
  - ✓ Generación y tratamiento de efluentes;
  - ✓ Generación de ruido; y,
  - ✓ Generación, manejo y disposición final de desechos peligrosos y no peligrosos.
3. Determinar la normativa ambiental venezolana aplicable, vigente, y evaluar su cumplimiento.
4. Identificar los trámites obligatorios de la empresa ante el ministerio del ambiente, especialmente en cuanto al registro de actividades susceptibles de degradar el ambiente y a los compromisos de seguimiento y control.
5. Proponer e implementar las correspondientes medidas preventivas, mitigantes y correctivas a que hubiere lugar que permitan solventar la problemática identificada y cumplir con la normativa ambiental vigente.

### Cuadro 3

#### Operacionalización de la variable

**Objetivo general:** Diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo

Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Indicadores	Ítem
Identificar los elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo	Dimensión Interna de la Responsabilidad Social Empresarial	Relaciones Laborales	<i>Contratación</i>	1
			<i>Remuneración</i>	2
			<i>Movimiento del talento humano</i>	3
			<i>Negociación y manejo de conflictos laborales</i>	4
			<i>Desarrollo del talento humano</i>	5
			<i>Alimentación</i>	6
		Programas Sociales Internos	<i>Vivienda</i>	7
			<i>Transporte</i>	8
			<i>Cultura y Deportes</i>	9
			<i>Planes vacacionales y recreacionales</i>	10
			<i>Educación formal (hijos de trabajadores)</i>	11
			<i>Capacitación a familiares de los trabajadores</i>	12
Describir los componentes de la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo	Dimensión Externa de la Responsabilidad Social Empresarial	Inversión Social	<i>Programas y proyectos sociales</i>	13, 14
			<i>Fases inversión social</i>	15
		Instrumentos del Portafolio de Inversión Social	<i>Voluntariado Corporativo</i>	16
			<i>Subsidios y/o Donaciones</i>	17
			<i>Apoyo a emprendimiento</i>	18
			<i>Marketing Social</i>	19
Especificar los criterios de evaluación de la dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo	Dimensión Ambiental de la Responsabilidad Social Empresarial	La Evaluación del Impacto Ambiental	<i>Clasificaciones y tipos de impactos</i>	20
			<i>En el consumo de agua</i>	21
		Prácticas Ambientales	<i>En el consumo de energía</i>	22
			<i>En el consumo de materiales e insumos</i>	23
			<i>En generación de residuos sólidos</i>	24
			<i>Auditorías Ambientales</i>	25

**Fuente:** Elaborado por Torres (2012)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se describe el tipo de investigación que se aplicó durante el desarrollo del trabajo especial de grado, seguidamente se presentará el diseño de la investigación e igualmente se expondrán las técnicas, métodos y pasos que se implementaron.

#### **Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo descriptiva por una parte, porque se describen aquellos síntomas o situaciones problemáticas que han sido encontradas en el contexto de investigación y que están relacionadas con las premisas o puntos de partida teóricos, en este caso con las dimensiones: interna, externa y ambiental de la responsabilidad social empresarial con el fin de diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo. Méndez (2008) señala que el propósito de esta investigación es delimitar los hechos que conforman el problema de investigación. Arias (2006) señala que este nivel de investigación o conocimiento es el que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Por otra parte, la investigación es proyectiva, porque intenta proponer soluciones a una determinada situación a partir de un proceso previo de indagación. Dentro de esta categoría se insertan los proyectos factibles que constituyen propuestas para transformar una realidad, al cubrir una necesidad o solucionar un problema, aportando el diseño o creación de un programa. Más aun, no sólo programas, pueden ser modelos, estrategias, sistemas, entre otros. Parten de una fase diagnóstica o

análisis situacional para ir a una fase de prognosis (Finol y Camacho, 2006).

### **Diseño de la Investigación**

Para Arias (2006) “el diseño es la estrategia adoptada por el investigador para responder al problema planteado” (p. 26). La investigación puede catalogarse como de campo ya que se realiza un análisis sistemático de la realidad, tal cual como se presenta la información al momento de la recolección de datos. Se describe lo que se mide sin realizar inferencias basando buena parte de la recolección de información en la observación aplicada al personal dentro de las unidades de análisis.

A su vez la investigación siguió un diseño no experimental, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006) es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, y donde no se constituye ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes y no provocadas intencionalmente por el investigador. Dentro del diseño no experimental la investigación además se enmarca como un diseño experimental transversal o transaccional ya que los datos se recolectan en un solo momento y en un tiempo único.

### **Población**

Arias (2006) señala que la población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio. Tomando en cuenta la definición anterior, la población para esta investigación está conformada por las PyMIs financiadas por INAPYMI específicamente los fabricantes de materiales de construcción, que en total son 12 PyMIs (ver Cuadro 4).

#### Cuadro 4

#### PyMIs fabricantes de materiales de construcción, financiadas por INAPYMI

N°	Nombre de la PyMIs	Ubicación
1	Asociación Cooperativa Amigos por la puerta 15 R.L	Municipio Valera.
2	Asociación Cooperativa El Rincón III, R.L.	Municipio Boconó
3	Bloquera el Triunfo, C.A.	Municipio Candelaria
4	Asociación Cooperativa los Bellitos, R.L.	Municipio Sucre
5	Brocamarmol Trujillo,	Municipio Trujillo
6	Servicios Técnicos el Dividivo, C.A.	Municipio Carvajal
7	Asociación Cooperativa Santísima Trinidad De Siquisay 548 R.L,	Municipio Pampán.
8	Prefabricados el Corozo, C.A	Municipio Miranda
9	Construcciones y Derivados del Cemento, C.A	Municipio Pampán.
10	Asociación Cooperativa El Triunfo 141 R.L.	Municipio Candelaria
11	Trabajo Boconó, C.A.	Municipio Boconó.
12	Asociación Cooperativa Valle del Momboy, R.L.	Municipio Valera.

**Fuente:** Elaborado por Torres (2014)

Debido a que la población descrita es finita y de fácil acceso no se aplicara ninguna técnica de muestreo. Cabe destacar que los informantes clave en la presente investigación estarán representados por el gerente, administrador o algún representante de las unidades productividades ya señaladas.

#### Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos, que se utiliza para la presente investigación es la encuesta definida por Arias (2006) como aquella que permite obtener la información de una muestra o sujetos acerca de sí mismos, o en relación a un tema en particular, en este caso el de la Responsabilidad Social Empresarial; como instrumento de recolección de información se empleará un cuestionario definido por el autor de la referencia como una modalidad de la encuesta que se realiza en forma escrita mediante un formato en papel que contiene una serie de preguntas referentes a la variable objeto de estudio.

### **Validez del Instrumento.**

Hurtado (2008) señala que la validez, se refiere “al grado en que un instrumento mide lo que pretende medir, mide todo lo que el investigador quiere medir y mide solo lo que quiere medir.” (p. 439).

Para llevar a cabo la validez se conocen tres (03) tipos de evidencia: la relacionada con el constructo, con el criterio y con el contenido. En esta investigación, la validez aplicada será de contenido, que se refiere según la autora de la referencia, al grado en que el instrumento abarca realmente todos o una gran parte de los contenidos o los contextos donde se manifiesta el evento que se pretenden medir, en lugar de explorar sólo una parte de éstos. La validez de contenido es particularmente importante en las pruebas de rendimiento, y en los instrumentos que pretenden medir información, conocimiento, actitudes o habilidades.

### **Técnicas e Instrumentos de Procesamiento y Análisis de Datos**

Una vez finalizada la recopilación de datos, se procedió a su procesamiento, para ello fue preciso revisar y verificar la información obtenida en cada uno de los instrumentos aplicados para detectar posibles contradicciones, incongruencias, omisiones o errores; Para Méndez (2008) una investigación resulta exitosa cuando su proceso toma en consideración y ejecuta correctamente las actividades como lo son: recolección de información directamente de las fuentes, agrupamiento, tabulación, ordenamiento de los datos, presentación y análisis de los resultados.

En relación a lo anteriormente expuesto, se procedió a realizar el diseño y elaboración del cuestionario de acuerdo al cuadro de operacionalización de la variable, se asignaron ítems para cada indicador, se aplicó el cuestionario de recolección de datos, los datos, fueron clasificados y codificados para ser procesados utilizando un software de alta precisión en sus resultados como lo es Excel 2007.

En este orden de ideas, los datos se tabularon reflejando las frecuencias absolutas y relativas de respuestas y su equivalente porcentual por cada ítem, además, se presentaron los resultados en gráficos de barras y circulares, ya que los mismos permiten presentar una mejor visualización de los datos a exponer. Después se

elaboró el análisis e interpretación, contrastando la información obtenida del cuestionario con el basamento teórico, descubriendo o comprobando así el deber ser de los teóricos con la realidad encontrada. Para finalizar, se emitieron las conclusiones y recomendaciones para las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo.

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

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presenta, el análisis efectuado a la información recopilada mediante la aplicación del instrumento para diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo; la información fue procesada a través del ordenamiento de la información en tablas y gráficos según los parámetros de la estadística descriptiva, es decir, frecuencia relativa y absoluta. En las páginas siguientes, se exponen los resultados de la investigación con su debida interpretación y argumento, referido a la variable responsabilidad social empresarial.

En tal sentido, para diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, se procedió a identificar los elementos de la dimensión interna, describir los componentes de la dimensión externa y a especificar los criterios de evaluación de la dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo. A tales efectos, la información recopilada se presenta según las categorías descritas en cuadro de operacionalización de la variable.

Seguidamente, los resultados obtenidos en la investigación:

**CATEGORÍA: DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Ítem 1) Indique el total de personal que depende contractualmente de ésta Unidad Productiva:

**Cuadro 5**

**Cantidad de personas que dependen de la unidad productiva.**

Personal	Sexo		%	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Pasantes	0	0	0%	0%
Empleados Fijos	22	5	48%	63%
Empleado Contratado	14	0	30%	0%
Empleados de Confianza	2	2	4%	25%
Obrero Fijo	0	0	0%	0%
Obrero Contratado	4	1	9%	13%
Personal Eventual	4	0	9%	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado (2015)

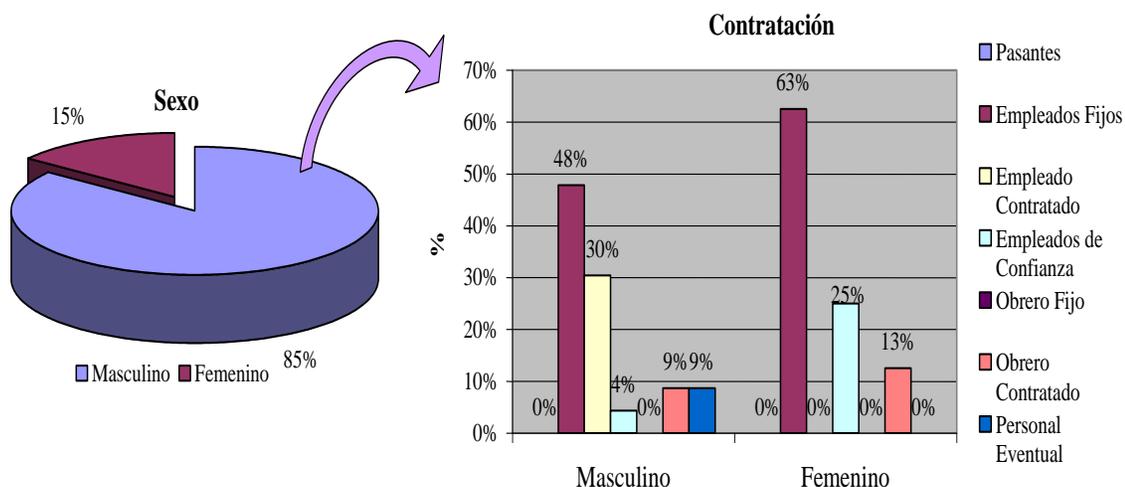


Tabla 1. Cantidad de personas que dependen de la unidad productiva.

En el Cuadro 5 y Gráfico 1 se observa que, el 85% del personal que depende contractualmente de las unidades productivas en estudio son de sexo masculino mientras que los 15% restantes son de sexo femenino. Además se visualiza que, el 48% de los de sexo masculino son empleados fijos, un 30% contratado, un 9% son obreros contratado, un 9% está representado por personal eventual y el 4% restante son empleados de confianza. Mientras que del total de sexo femenino, un 63% son empleados fijos, un 25% son empleados de confianza y el 13% restante son obreros contratados.

En cuanto a los resultados se observa que dentro de las unidades productivas los trabajadores se encuentran ubicados según tipo de cargo y género con el fin de analizar la distribución del talento humano en función de la naturaleza del trabajo tal como lo señala Rangel y Romero (2010), contemplando aquellos aspectos que intervienen en la relación inicial de trabajo y sus respectivos beneficios.

**Ítem 2) ¿Cuenta la empresa con incentivos o beneficios económicos para los trabajadores, adicional al salario mínimo nacional establecido?**

**Cuadro 6**

**Incentivos o beneficios económicos para los trabajadores, adicional al salario mínimo nacional establecido.**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	6	50%
b.	No	6	50%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)

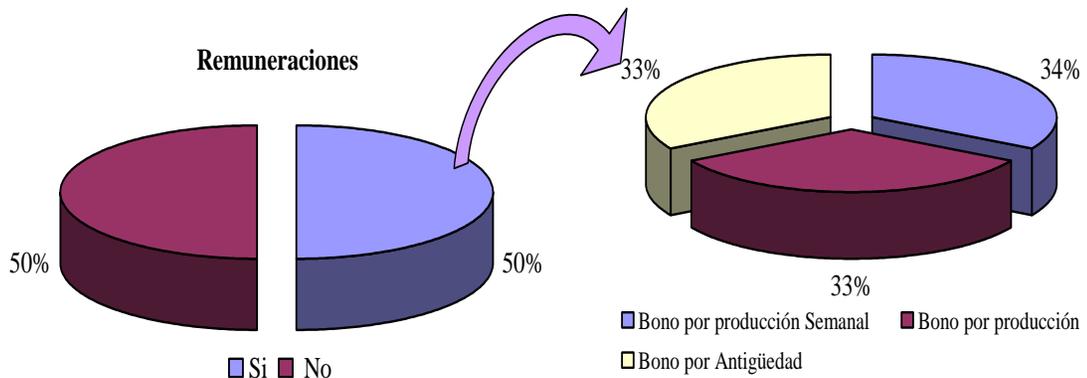
**En caso de ser positiva tu respuesta indique las remuneraciones indirectas que perciben los trabajadores fuera del salario mínimo nacional establecido.**

**Cuadro 7**

**Remuneraciones indirectas que perciben los trabajadores fuera del salario mínimo nacional establecido.**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.1	Bono de Transporte.	0	0%
a.2	Bono de Alimentación	0	0%
a.3	Bono de Antigüedad.	0	0%
a.4	Bono de Profesionalización.	0	0%
a.5	Bono por Hijos	0	0%
a.6	Otro.	0	0%
a.6.1	Bono por producción Semanal	2	33%
a.6.2	Bono por producción Mensual	2	33%
a.6.3	Bono por Antigüedad	2	33%
<b>Casos Validados</b>		<b>6</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 2. Incentivos o beneficios económicos y remuneraciones indirectas que perciben los trabajadores fuera del salario mínimo nacional establecido.**

En el Cuadro 6 se visualiza que el 50% de los encuestados afirmaron que la empresa cuenta incentivos o beneficios económicos para los trabajadores, adicional al salario mínimo nacional establecido, mientras que el otro 50% opino lo contrario. Además se observa en el Cuadro 7 que del total de encuestados que afirmaron que la

empresa cuenta incentivos o beneficios económicos para los trabajadores, adicional al salario mínimo nacional establecido indicaron que las remuneraciones indirectas que perciben adicionalmente son un bono de producción semanal y mensual, y un bono por antigüedad. Estos resultados muestran que no todas las unidades productivas en estudio les proporcionan a sus empleados incentivos o beneficios económicos adicionales, lo cual a la larga puede ocasionar a los mismos desmotivaciones para desempeñar sus funciones cotidianas dentro del puesto de trabajo.

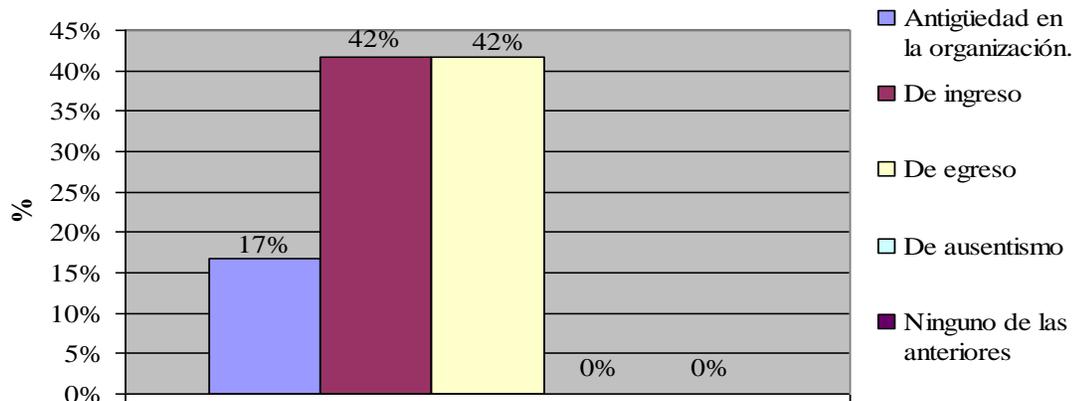
**Ítem 3) Cuenta la empresa con estadísticas del personal que labora en ella, con respecto a:**

**Cuadro 8**

**Estadísticas del personal que labora en la empresa**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Antigüedad en la organización.	4	17%
b.	De ingreso	10	42%
c.	De egreso	10	42%
d.	De ausentismo	0	0%
e.	Ninguno de las anteriores	0	0%
<b>Casos Validados</b>		<b>24</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 3. Estadísticas del personal que labora en la empresa**

En el Cuadro 8 y Gráfico 3 se muestra que, el 42% de los encuestados señalaron que la empresa cuenta con estadísticas de ingreso del personal que labora en ella, un 42% señaló que cuentan con estadísticas de egreso y el 17% restante afirmó que cuentan con estadísticas de antigüedad dentro de la organización. Se puede observar que estos resultados reflejan que las unidades de estudio no llevan una estadística de ausentismo, lo que no permite visualizar el porcentaje de los niveles de ausentismo anual en la organización, las causas que lo generaron y el costo que implica para la organización. Esto presenta una desventaja debido a que no se puede medir la variación del empleo fijo al final de un período económico para conocer si hubo generación o disminución de empleos en un período determinado tal como lo afirma Rangel y Romero (2010).

**Ítem 4) ¿Los trabajadores de la empresa se encuentran asociados a alguna organización sindical?**

**Cuadro 9** **Trabajadores de la empresa se encuentran asociados a alguna organización sindical.**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)

En el Cuadro 9 se observa que el total de encuestados afirmaron que los trabajadores de la empresa no se encuentran asociados a alguna organización sindical. En tal sentido estos hallazgos demuestran que los trabajadores de estas unidades productivas deben incorporarse o crear un sindicato dentro de las PyMIs ya que las mismas se encargan de velar por sus intereses, en ellas se podrán presentar las

protestas o quejas de los trabajadores por causa del empleador, ante las instancias administrativas designadas para tal caso.

En este orden de ideas señala Machado (citado por Rangel y Romero, 2010) que, se deben analizar diversos aspectos de la relación de trabajo concernientes a la formalización de la relación de las PyMIs con organizaciones de trabajadores, con el fin de incorporar la posibilidad de realización de convenciones colectivas de trabajadores y patronos, y el número de organizaciones sindicales formalizadas y activas en un lapso determinado, así como el número de afiliados en estas organizaciones de trabajadores.

**Ítem 5) ¿Imparten actividades de formación continua dentro de su unidad productiva?**

#### **Cuadro 10**

##### **Actividades de formación continúa dentro de su unidad productiva**

<b>Alternativas de Respuesta</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
a.	Si	6	50%
b.	No	6	50%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)

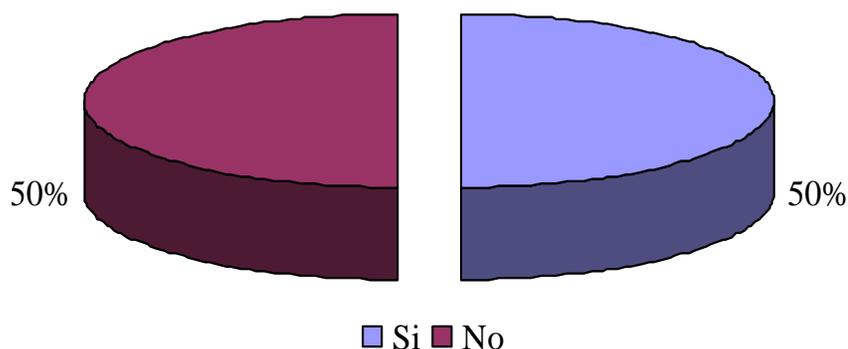
**En caso de ser afirmativa su respuesta, indique:**

**Tipo:**

Taller: Cooperativismo Fecha: Marzo y Mayo 2014

Taller Seguridad e Higiene Industrial Fecha: Octubre 2014

Taller: Principios Básicos de la Administración Fecha: Enero 2014



**Tabla 4. Actividades de formación continúa dentro de su unidad productiva**

En el Cuadro 10 y Gráfico 4 se visualiza que el 50% de los encuestados afirmaron que se imparten actividades de formación continua dentro de su unidad productiva tales como taller de cooperativismo, de seguridad e higiene laboral, y de principios básicos de administración, mientras que el 50% señaló que no se imparten talleres dentro de las PyMIs.

Estos resultados reflejan que solamente la mitad de las PyMIs cumplen con las actividades de formación para los trabajadores dentro de las mismas, en este sentido las organizaciones tal como lo señala Machado (citado por Rangel y Romero, 2010) deben comprender el registro de elementos relativos a la promoción del talento humano, acceso a actividades de capacitación y de educación formal. En este orden de ideas, se debe tener la iniciativa por parte de la organización en materia de actualización y perfeccionamiento de su recurso humano, determinando la cobertura de las actividades de capacitación y el tiempo invertido en las mismas y a la investigación previa de necesidades de capacitación.

**Ítem 6) ¿Cuenta la empresa con programas de *alimentación* dirigidos a los trabajadores, adicionales a lo establecido en la Ley?**

### Cuadro 11

#### Programas de alimentación dirigidos a los trabajadores

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)

En el Cuadro 11 se observa que el total de encuestados afirmaron que la empresa no cuenta con programas de alimentación dirigidos a los trabajadores, adicionales a los legalmente establecidos. Este resultado demuestra que estas PyMIs no cuentan con ningún apoyo adicional en atención a la alimentación para los trabajadores. Cabe destacar que los programas de alimentación dentro de las empresas son creados con el fin de proteger y mejorar el estado nutricional de los trabajadores y las trabajadoras, a fin de fortalecer su salud, prevenir las enfermedades ocupacionales y propender a una mayor productividad laboral, tal como lo señala la Ley de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras (2011).

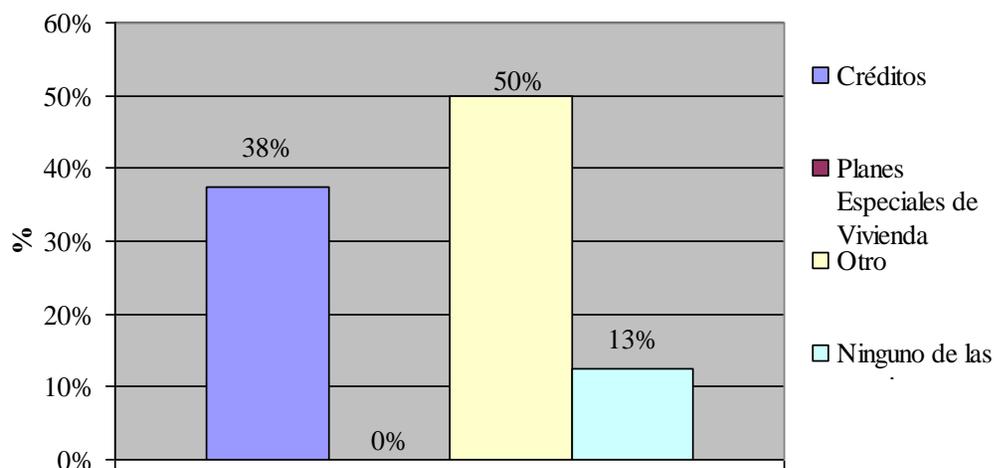
**Ítem 7) Para solucionar los actuales problemas de vivienda ¿Cuáles son los tipos de apoyo que brinda la empresa para solventarlo?**

### Cuadro 12

#### Apoyo que brinda la empresa a los trabajadores para solventar problemas de vivienda

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Créditos	6	38%
b.	Planes Especiales de Vivienda	0	0%
c.	Otro	8	50%
d.	Ninguno de las anteriores	2	13%
<b>Casos Validados</b>		<b>16</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 5. Apoyo que brinda la empresa a los trabajadores para solventar problemas de vivienda**

En el Cuadro 12 Grafico 5 se muestra que el 50% de los encuestados señalaron que para solucionar los actuales problemas de vivienda el tipos de apoyo que brinda la empresa para solventarlo es ofreciéndoles materiales de construcción a precios de costo y apoyándolos con la mano de obra para la construcción. Esto demuestra que las PyMIs en contribuyen a solventar las necesidades habitacionales de sus trabajadores, más allá de lo establecido en la legislación laboral. Además se observa que, el 38% señaló que la empresa otorga créditos y el 13% afirmó que la empresa no otorga ningún tipo de apoyo para solventar problemas de vivienda.

**Ítem 8) ¿Cuenta la empresa con beneficios en el área de *transporte* dirigido a los trabajadores?**

**Cuadro 13**

**Beneficios en el área de transporte dirigido a los trabajadores**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)

En el Cuadro 13 se visualiza que la empresa no cuenta con beneficios referidos al transporte para sus trabajadores, lo que en este sentido refleja una desventaja para las PyMIs ya que otorgando algún beneficio en referencia al servicio de transporte, se facilitaría la asistencia y llegada a tiempo de los trabajadores a sus lugares de trabajo, se sentirían motivados para realizar sus funciones observando el grado de involucramiento de la organización en este aspecto.

**Ítem 9) ¿Cuenta la empresa con programas sociales en el área cultural y deporte para la participación de sus trabajadores y familias?**

#### **Cuadro 14**

**Programas sociales en el área cultural y deporte para la participación de sus trabajadores y familias**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015).

En el Cuadro 14 se muestra que el total de encuestados señaló que la empresa no cuenta con programas sociales en el área cultural y deporte para la participación de sus trabajadores y familias en este sentido, no se busca la participación de los familiares de los trabajadores por parte de PyMIs en estudio por tanto no se evalúa también la importancia acordada a las actividades culturales y deportivas promovidas por la organización tal como lo señala Rangel y Romero (2010).

**Ítem 10) ¿Cuenta la empresa con *planes vacacionales y recreacionales* para la participación de sus trabajadores y familias?**

**Cuadro 15**

**Planes vacacionales y recreacionales para la participación de sus trabajadores y familias**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015).

En el Cuadro 15 se muestra que el total de encuestados señalaron que la empresa no cuenta con planes vacacionales y recreacionales para la participación de sus trabajadores y familias. Este resultado refleja que las PyMIs en estudio no proporcionan la importancia adecuada a las actividades recreativas dentro de las mismas, para cuantificar los beneficiarios que dichas actividades proporcionarían al ser implantadas dentro de cada área de cada una de las PyMIs.

**Ítem 11) ¿Ofrece la empresa ayudas para la *educación formal de los hijos de los trabajadores*?**

**Cuadro 16**

**Ayudas para la *educación formal de los hijos de los trabajadores***

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)

En el Cuadro 16 se visualiza que el total de encuestados señalaron que, la empresa no ofrece ayudas para la educación formal de los hijos de los trabajadores. En este sentido este resultado demuestra que las PyMIs en estudio no proporcionan a

los trabajadores ningún tipo de oportunidades de estudio, becas o ayudas monetarias para sus hijos, para la consecución de logros académicos dentro del sistema educativo. Tampoco se les incluyen como lo señala Machado (citado por Rangel y Romero, 2010) la provisión de útiles escolares por nivel educativo, lo que no permite medir la inversión realizada por concepto de apoyo en educación formal que destina las PyMIs a los hijos de sus trabajadores.

**Ítem 12) ¿Cuenta la empresa con programas sociales en cuanto a la *capacitación de las familias de los trabajadores?***

**Cuadro 17**

**Programas sociales en cuanto a la capacitación de las familias de los trabajadores**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)

En el Cuadro 17 se observa que, el total de encuestados señalaron que la empresa no cuenta con programas sociales en lo referente a la capacitación de las familias de los trabajadores. Este resultado refleja que las PyMIs en estudio no invierten horas/hombre en programas formativos o de capacitación a familiares de los trabajadores por ende no se mide la inversión realizada por cada unidad productiva en lo que se refiere a recursos económicos y humanos.

**CATEGORÍA: DIMENSIÓN EXTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

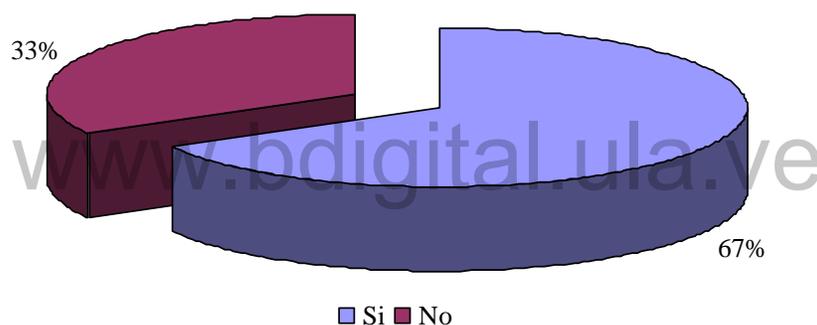
Ítem 13) La empresa cuenta con acciones dirigidas a la implementación de programas y proyectos sociales contribuyendo así a la solución de problemas de la comunidad ubicada en su área de influencia.

**Cuadro 18**

**Acciones dirigidas a la implementación de programas y proyectos sociales**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	8	67%
b.	No	4	33%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 6. Acciones dirigidas a la implementación de programas y proyectos sociales**

En el Cuadro 18 y Gráfico 6 se visualiza que el 67% de los encuestados señalaron que la empresa cuenta con acciones dirigidas a la implementación de programas y proyectos sociales contribuyendo así a la solución de problemas de la comunidad ubicada en su área de influencia, mientras que el 33% restante afirmó que no se implementan dichos programas y proyectos sociales. Este resultado muestra que la mayoría de las PyMIs en estudio emplean los programas de formación utilizando su estructura funcional, mediante cada uno de sus departamentos.

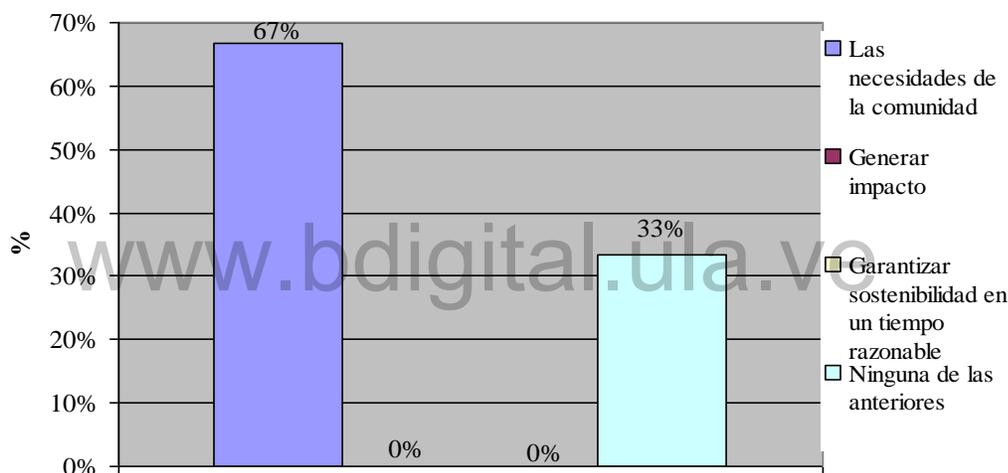
Ítem 14) Considera usted que los programas ejecutados por la empresa responden a:

**Cuadro 19**

**Programas ejecutados por la empresa**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Las necesidades de la comunidad	8	67%
b.	Generar impacto	0	0%
c.	Garantizar sostenibilidad en un tiempo razonable	0	0%
d.	Ninguna de las anteriores	4	33%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 7. Programas ejecutados por la empresa**

En el Cuadro 19 y Gráfico 7 se muestra que, el 67% de los encuestados señalaron que los programas ejecutados por la empresa responden a las necesidades de la comunidad, mientras que el 33% restante aseveraron que los programas ejecutados por la empresa no responden a las necesidades de la comunidad, ni a generar impacto ni a garantizar sostenibilidad en un tiempo razonable.

Es preciso mencionar que, los programas ejecutados deben responder a las necesidades de la comunidad, generar impacto y garantizar sostenibilidad en un tiempo razonable, como lo señala Pelekais y otros (2007) es importante que los programas sociales sean una respuesta al problema presentado, posea objetivos

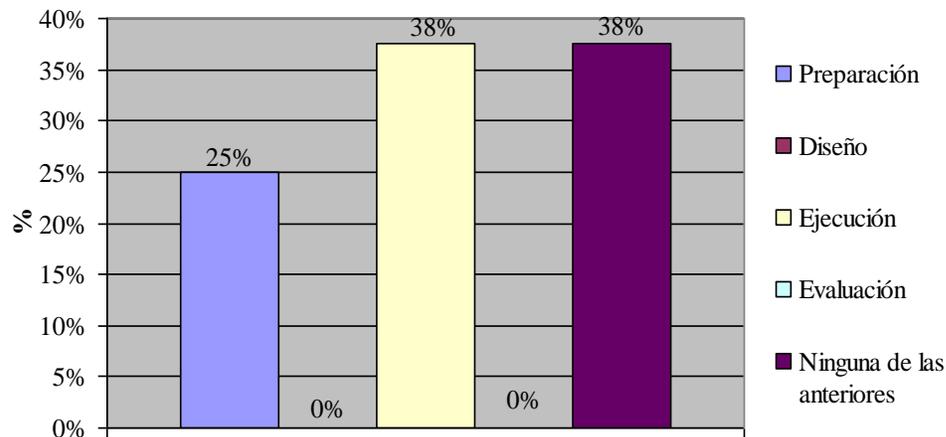
medibles, estrategia que apunte a la causalidad del problema, con preciso tiempo de duración y logro, verificando continuamente mediante indicadores de gestión y resultados (costo adecuado por actividad y beneficio).

**Ítem 15) ¿Implementa la empresa sus programas de inversión social en atención a las siguientes fases?**

**Cuadro 20. Fases de inversión social**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Preparación	4	25%
b.	Diseño	0	0%
c.	Ejecución	6	38%
d.	Evaluación	0	0%
e.	Ninguna de las anteriores	6	38%
<b>Casos Validados</b>		<b>16</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 8. Fases de inversión social**

En el Cuadro 20 y Gráfico 8 se observa que, el 38% de los encuestados señalaron que la empresa implementa sus programas de inversión social en atención a la fase de ejecución, un 38% afirma que es en ninguna de las fases, mientras que el 25% restante asevera que es en la fase de preparación.

Estos hallazgos muestran que, según los encuestados las PyMIs en estudio no toman en cuenta las fases de diseño y evaluación, siendo la fase de diseño primordial, ya que en la mismas se asignan las responsabilidades según las actividades que se van a desarrollar y se precisa los indicadores de medición y la fase de evaluación es la que permite realizar un monitoreo continuo del plan establecido en la fase de preparación, si el mismo no se está llevando a cabo tal como se planificó se corregirán y se ajustarán las desviaciones que se presenten tal como lo plantea el autor Gómez (citado por Arenas y Rondón, 2007).

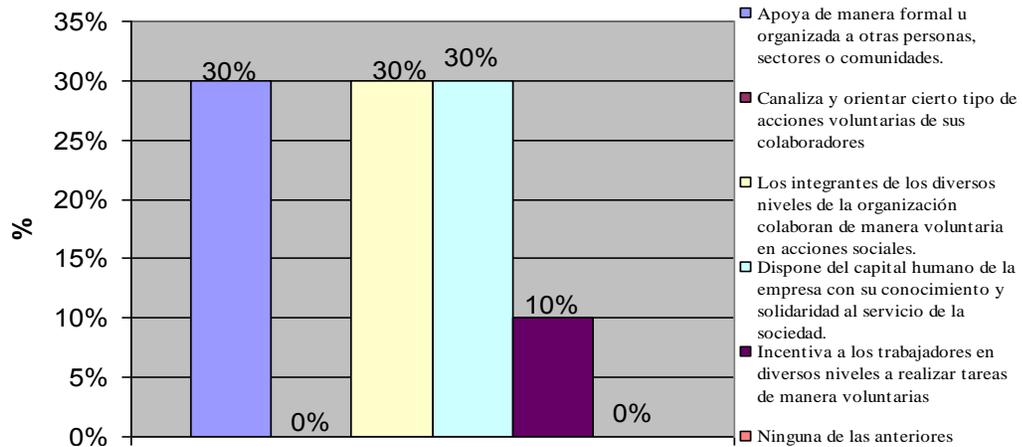
**Ítem 16) El voluntariado corporativo se lleva a cabo si la empresa:**

**Cuadro 21**

**Voluntariado corporativo**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Apoya de manera formal u organizada a otras personas, sectores o comunidades.	6	30%
b.	Canaliza y orientar cierto tipo de acciones voluntarias de sus colaboradores	0	0%
c.	Los integrantes de los diversos niveles de la organización colaboran de manera voluntaria en acciones sociales.	6	30%
d.	Dispone del capital humano de la empresa con su conocimiento y solidaridad al servicio de la sociedad.	6	30%
e.	Incentiva a los trabajadores en diversos niveles a realizar tareas de manera voluntarias	2	10%
f.	Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>Casos Validados</b>		<b>20</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 9. Voluntariado corporativo**

En el Cuadro 21 y Gráfico 9 se visualiza que, un 30% de los encuestados señalaron que el voluntariado corporativo se lleva a cabo en la empresa, a través del apoyo de manera formal u organizada a otras personas, sectores o comunidades, un 30% afirma que se lleva a cabo por medio de los integrantes de los diversos niveles de la organización con la colaboración voluntaria en acciones sociales, un 30% asevera que se lleva a cabo con la disposición del capital humano de la empresa con su conocimiento y solidaridad al servicio de la sociedad y el 10% restante señala que se realiza con el incentivo a los trabajadores en diversos niveles a realizar tareas de manera voluntarias.

Estos hallazgos muestran que, los encuestados no consideran que las PyMIs canalizan y orientan cierto tipo de acciones voluntarias de sus colaboradores de manera efectiva y proactiva alineándolas de manera oportuna en el marco de acción general de su responsabilidad social, por lo mismo no asignan responsabilidades específicas e informes de ejecución para sus logros tal como lo expresan los autores Tovar, Salazar y Cedeño (2011).

Ítem 17) De las siguientes acciones consideradas como subsidios y/o donaciones cuáles ha realizado la empresa:

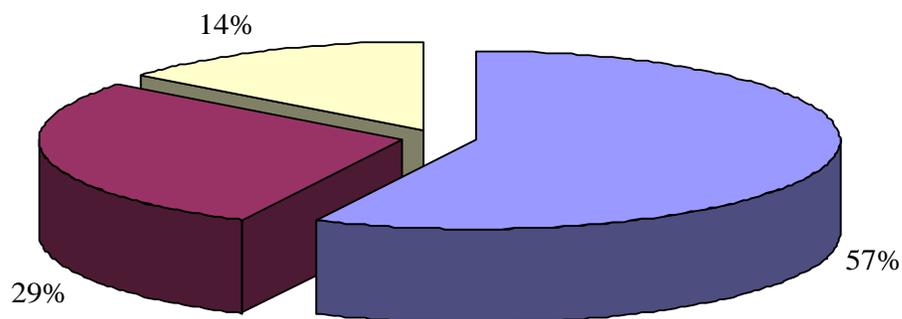
**Cuadro 22**

**Subsidios y/o donaciones**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Transferencia de recursos a ciertos sectores o comunidades con presentes riesgos o condiciones de emergencia	8	57%
b.	Ayudas a la conformación de una capacidad de atención social básica a sectores más vulnerables por parte de organizaciones sociales.	4	29%
c.	Ninguna de las anteriores	2	14%
<b>Casos Validados</b>		<b>14</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)

www.bdigital.ula.ve



- Transferencia de recursos a ciertos sectores o comunidades con presentes riesgos o condiciones de emergencia
- Ayudas a la conformación de una capacidad de atención social básica a sectores más vulnerables por parte de organizaciones sociales.
- Ninguna de las anteriores

**Tabla 10. Subsidios y/o donaciones**

En el Cuadro 22 y Gráfico 10 se muestra que el 57% de los encuestados señalaron que las PyMIs a las que ellos pertenecen han realizado la transferencia de

recursos a ciertos sectores o comunidades con presentes riesgos o condiciones de emergencia como una acción de subsidios y/o donaciones, el 29% considera que han empleado ayudas a la conformación de una capacidad de atención social básica a sectores más vulnerables por parte de organizaciones sociales y el restante 14% señala que no se han realizados ninguna de las opciones anteriores como subsidios y/o donaciones.

Estos hallazgos muestran que más del 80% de los encuestados afirman que se realizan acciones consideradas como subsidios y/o donaciones las cuáles permiten que la sociedad pueda beneficiarse en los niveles y modalidades que requieran. En este sentido, Núñez (citado por Guédez, 2010) señala que las donaciones aunque destinadas a buenas causas no trascienden en su acción y no dejaran de ser consideradas sólo buenas intensiones.

### Ítem 18) ¿Apoya la empresa iniciativas de emprendimiento?

Cuadro 23

#### Apoyo a emprendimiento

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
a.1	Trabajadores:	0	0%
a.2	Proveedores	0	0%
a.3	Clientes	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)

En el Cuadro 23 se observa que el total de encuestados señalaron que la empresa no apoya las iniciativas de emprendimiento. Estos resultados muestran que las PyMIs no crear valor para todos sus stakeholders, de manera tal que las acciones les permitan maximizar su aporte al desarrollo sustentable tal como lo señala la

revista Acción RSE (2011). En la actualidad ciertas empresas han optado por la estrategia de intraemprendimiento, es decir, están impulsando las capacidades de emprendimiento de sus empleados con el objetivo de aportar a su desarrollo profesional y al mismo tiempo potenciar un ambiente interno de innovación.

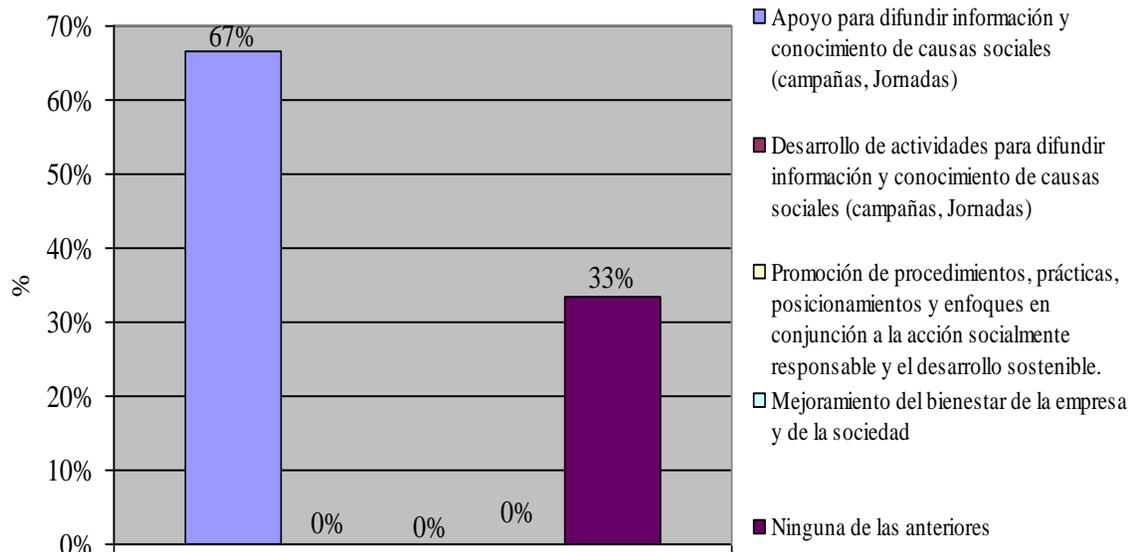
**Ítem 19) En cuanto al marketing social la empresa lleva a cabo acciones de:**

**Cuadro 24**

**Marketing social**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Apoyo para difundir información y conocimiento de causas sociales (campañas, Jornadas)	8	67%
b.	Desarrollo actividades para difundir información y conocimiento de causas sociales (campañas, Jornadas)	0	0%
c.	Promoción de procedimientos, prácticas, posicionamientos y enfoques en conjunción a la acción socialmente responsable y el desarrollo sostenible.	0	0%
d.	Mejoramiento del bienestar de la empresa y de la sociedad		0%
e.	Ninguna de las anteriores	4	33%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 11. Marketing social**

En el Cuadro 24 y Gráfico 11 se visualiza que, el 67% de los encuestados señalaron que en cuanto al marketing social la empresa lleva a cabo acciones de apoyo para difundir información y conocimiento de causas sociales (campañas, jornadas) y el 33% restante señala que no se desarrollan actividades para difundir información y conocimiento de causas sociales (campañas, jornadas); promoción de procedimientos, prácticas, posicionamientos y enfoques en conjunción a la acción socialmente responsable y el desarrollo sostenible; y, el mejoramiento del bienestar de la empresa y de la sociedad.

Estos hallazgos de la investigación muestran que las PyMIs en estudio emplean parte de las acciones consideradas como marketing social o mercadeo social, sin embargo las mismas deben ampliarse y combinarse con otras actividades relacionadas al desarrollo de actividades para difundir información y conocimiento de causas sociales, así como la promoción de procedimientos, prácticas, posicionamientos y enfoques en conjunción a la acción socialmente responsable y el desarrollo sostenible. Para el desarrollo de las actividades descritas se debe tomar en cuenta los principios y técnicas del mercadeo, para crear, comunicar y entregar valor, para influenciar el comportamiento del público de tal manera que se logre el beneficio de

ésta y de la sociedad tal como lo expresa Kotler y Lee (citados por Martínez comp. Guédez, 2010).

**CATEGORÍA: DIMENSIÓN AMBIENTAL**

**Ítem 20) Para llevar a cabo su actividad económica, ¿la empresa realizó evaluación del impacto ambiental?**

**Cuadro 25**

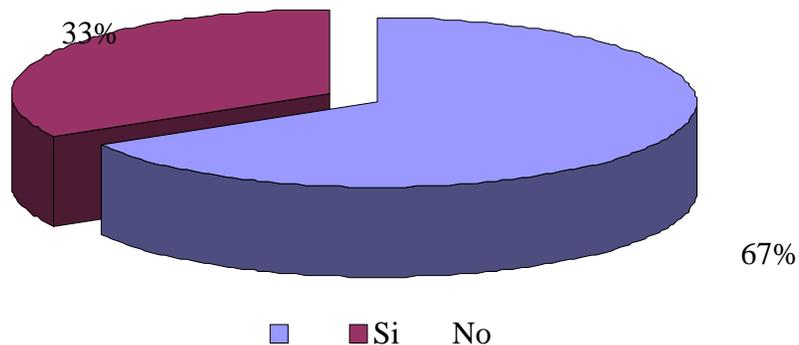
**Evaluación del impacto ambiental**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	8	67%
b.	No	4	33%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)

www.bdigital.ula.ve

**Evaluación del impacto ambiental**



**Tabla 12. Evaluación del impacto ambiental**

En el Cuadro 25 y Gráfico 12 se observa que, el 67% de los encuestados afirmaron que para llevar a cabo su actividad económica la empresa realiza una evaluación del impacto ambiental y el 33% restante señaló que no la realiza. Estos

resultados muestran que es baja la proporción de PyMIs que no aplican una evaluación del impacto ambiental como un instrumento de gestión ambiental de naturaleza preventiva para tratar de evitar el deterioro del entorno natural antes de que se produzca tal como lo señala Fernández (2005) en este sentido, la evaluación del impacto ambiental dentro de las empresas representa un elemento de atribución de responsabilidad social y más específicamente de responsabilidad ambiental.

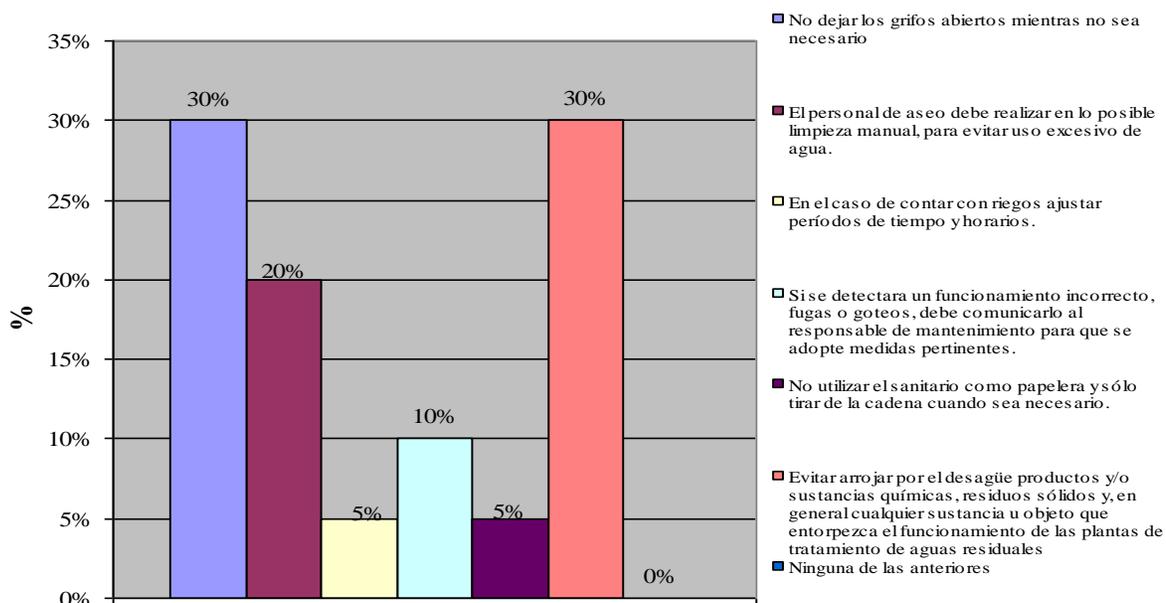
**Ítem 21) Cumple la empresa con prácticas ambientales referidas al consumo de agua como:**

**Cuadro 26**

**Prácticas ambientales referidas al consumo de agua**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	No dejar los grifos abiertos mientras no sea necesario	12	30%
b.	El personal de aseo debe realizar en lo posible limpieza manual, para evitar uso excesivo de agua.	8	20%
c.	En el caso de contar con riegos ajustar períodos de tiempo y horarios.	2	5%
d.	Si se detectara un funcionamiento incorrecto, fugas o goteos, debe comunicarlo al responsable de mantenimiento para que se adopte medidas pertinentes.	4	10%
e.	No utilizar el sanitario como papelería y sólo tirar de la cadena cuando sea necesario.	2	5%
f.	Evitar arrojar por el desagüe productos y/o sustancias químicas, residuos sólidos y, en general cualquier sustancia u objeto que entorpezca el funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales	12	30%
g.	Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>Casos Validados</b>		<b>40</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 13. Prácticas ambientales referidas al consumo de agua**

En el Cuadro 26 y Gráfico 13 se muestra que, los encuestados con respecto a las prácticas ambientales referidas al consumo de agua señalaron un 30% que la empresa cumple con no dejar los grifos abiertos mientras no sea necesario, un 30% evitar arrojar por el desagüe productos y/o sustancias químicas, residuos sólidos y, en general cualquier sustancia u objeto que entorpezca el funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales, un 20% señaló que el personal de aseo debe realizar en lo posible limpieza manual, para evitar uso excesivo de agua.

Además, un 10% afirma que si se detectara un funcionamiento incorrecto, fugas o goteos, deben comunicarlo al responsable de mantenimiento para que se adopte medidas pertinentes, un 5% asevera que en el caso de contar con riegos se ajustaran períodos de tiempo y horarios, y el 5% restante señala que no se debe utilizar el sanitario como papelera y sólo tirar de la cadena cuando sea necesario. En este sentido, estos resultados reflejan que las PyMIs en estudio aplican diversas practicas ambientales referidas al consumo de agua considerando que la misma es un recurso natural renovable indispensable para la vida, por tal razón debe ser utilizada de manera adecuada, ya que su mal empleo puede originar problemas de escasez.

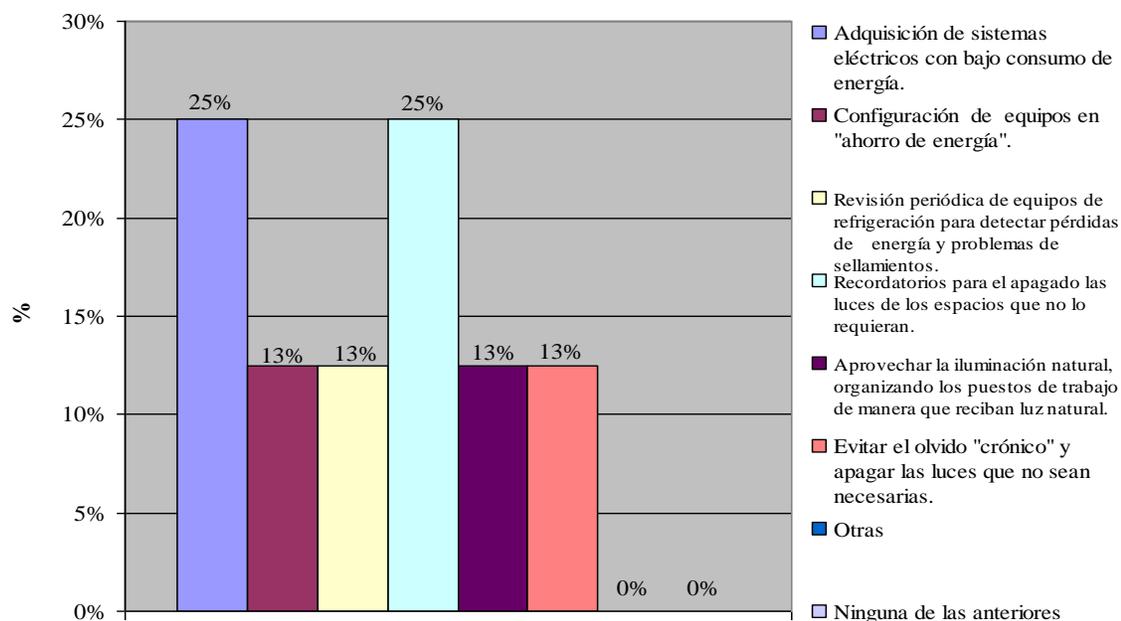
Ítem 22) Desarrolla la empresa prácticas ambientales referidas al *consumo de energía* cómo:

**Cuadro 27**

**Prácticas ambientales referidas al consumo de energía**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Adquisición de sistemas eléctricos con bajo consumo de energía.	8	25%
b.	Configuración de equipos en "ahorro de energía".	4	13%
c.	Revisión periódica de equipos de refrigeración para detectar pérdidas de energía y problemas de sellamientos.	4	13%
d.	Recordatorios para el apagado las luces de los espacios que no lo requieran.	8	25%
e.	Aprovechar la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural.	4	13%
f.	Evitar el olvido "crónico" y apagar las luces que no sean necesarias.	4	13%
g.	Otras	0	0%
h.	Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>Casos Validados</b>		<b>32</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 14. Prácticas ambientales referidas al consumo de energía**

En el Cuadro 27 y Gráfico 14 se visualiza que, el 25% de los encuestados desarrollan dentro de la empresa prácticas ambientales referidas al consumo de energía como la adquisición de sistemas eléctricos con bajo consumo de energía, un 25% utiliza recordatorios para el apagado las luces de los espacios que no lo requieran, un 13% emplea configuración de equipos en "ahorro de energía, un 13% realiza revisiones periódica de equipos de refrigeración para detectar pérdidas de energía y problemas de sellamientos, un 13% aprovecha la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural y el 13% restante evita el olvido "crónico" y apagar las luces que no sean necesarias.

Estos resultados muestran que las PyMIs en estudio emplean diversas prácticas ambientales referidas al consumo de energía, debido a que este tipo de consumo supone la mayor partida controlable de gasto en una oficina. La utilización cada vez mayor de aparatos eléctricos supone un aumento importante en los consumos y por tanto en el gasto. Por lo que se deben establecer e intensificar dentro de las empresas una serie de prácticas para el ahorro de energía lo que conlleva a una disminución de los gastos por concepto de energía.

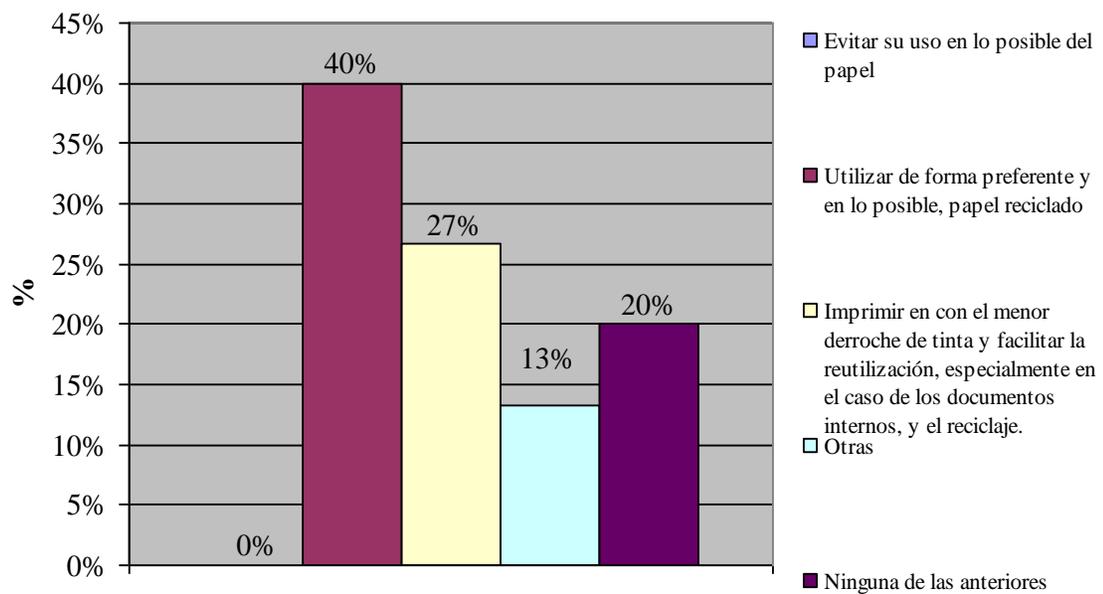
**Ítem 23) Emplea la empresa prácticas ambientales referidas al consumo de materiales e insumos tales como:**

#### **Cuadro 28**

##### **Prácticas ambientales referidas al consumo de materiales e insumos**

<b>Alternativas de Respuesta</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
a.	Evitar el uso en lo posible de papel	0	0%
b.	Utilizar de forma preferente y en lo posible, papel reciclado	6	40%
c.	Imprimir en con el menor derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje.	4	27%
d.	Otras	2	13%
e.	Ninguna de las anteriores	3	20%
<b>Casos Validados</b>		<b>15</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 15. Prácticas ambientales referidas al consumo de materiales e insumos**

En el Cuadro 28 y Gráfico 15 se observa que, el 40% de los encuestados señalaron que la empresa emplea prácticas ambientales referidas al consumo de materiales e insumos como utilizar de forma preferente y en lo posible, papel reciclado, un 27% señala como practica imprimir en con el menor derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje, un 20% señala que no emplean ninguna de las practicas anteriormente descritas, y el 13% asevera que en lo posible realizan copias por ambos lados de las hojas.

En este sentido, los resultados obtenidos demuestran que las PyMIs en estudio emplean variadas prácticas ambientales referidas al consumo de materiales e insumos las cuales benefician a la empresa y al ambiente, sin embargo requieren tomar en cuenta que evitando el uso en lo posible de papel se lograría el ahorro en costos y espacio dentro de la empresa, poniendo en uso esta práctica se pueden guardar los documentos en formato digital, optimizar el número de copias necesarias, compartir información aprovechando las posibilidades de Intranet, correos electrónicos, teléfono, entre otros.

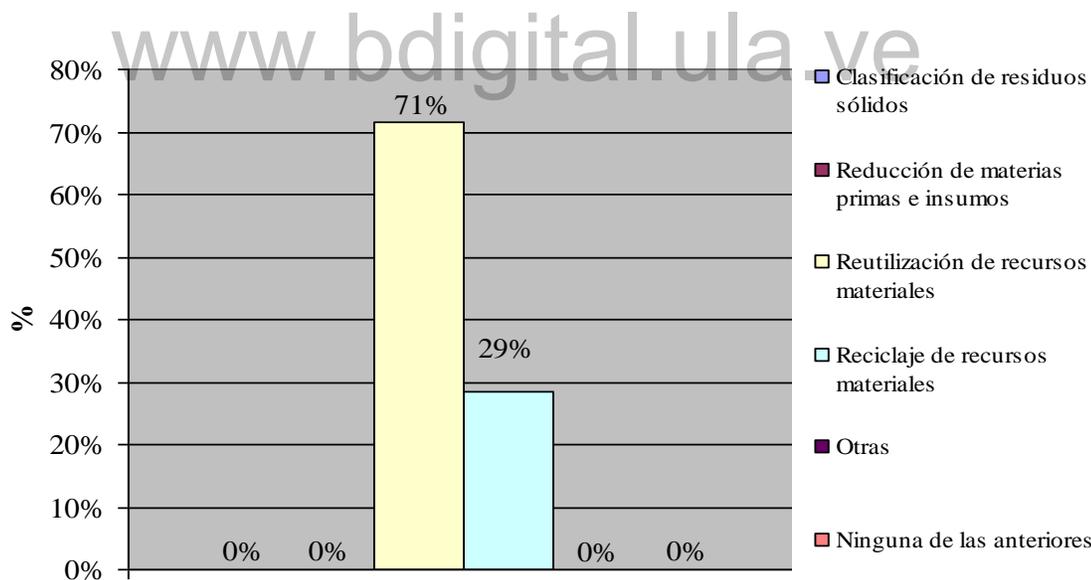
Ítem 24) Realiza la empresa prácticas ambientales referidas a la *generación de residuos sólidos* tales como:

**Cuadro 29**

**Prácticas ambientales referidas a la generación de residuos sólidos**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Clasificación de residuos sólidos	0	0%
b.	Reducción de materias primas e insumos	0	0%
c.	Reutilización de recursos materiales	10	71%
d.	Reciclaje de recursos materiales	4	29%
e.	Otras	0	0%
f.	Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>Casos Validados</b>		<b>14</b>	

Fuente: Instrumento aplicado (2015)



**Tabla 16. Prácticas ambientales referidas a la generación de residuos sólidos**

En el Cuadro 29 y Gráfico 16 se muestra que, el 71% de los encuestados afirmaron que utilizan como practica la reutilización de recursos materiales y el 29% restante emplea el reciclaje de recursos materiales. Según los hallazgos obtenidos, se

observa que las PyMIs en estudio no realizan la separación de residuos sólido, los cuales deberían ser depositados en diferentes contenedores habilitados para tal efecto y separándolos correctamente, según tipos o características de los residuos producidos, lo que facilitaría su aprovechamiento, evitando o disminuyendo notablemente la contaminación por la eliminación de dichos residuos, así como la reducción de materias primas e insumos y el agotamiento de los recursos naturales tal como lo expresa González (2009). En este sentido, para la gestión diaria de los residuos dentro de las empresas, se ha de priorizar la estrategia de las "3R's": reducción, reutilización y reciclaje.

### **Auditorías Ambientales**

#### **Ítem 25) ¿Realiza la empresa auditorías ambientales?**

#### **Cuadro 30**

#### **Auditorías ambientales**

Alternativas de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
a.	Si	0	0%
b.	No	12	100%
<b>Casos Validados</b>		<b>12</b>	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2015)

En el Cuadro 30 se visualiza que, el total de encuestados afirmaron que la empresa no realiza auditorías ambientales. En este sentido, la Ley Orgánica del Ambiente (2006) señala que la auditoría ambiental es un instrumento que permite la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva realizada sobre la actividad sujeta a regulación, para verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley y demás normas ambientales.

Por lo que es necesario señalar que, las empresas en general deben realizar este tipo de auditorías con el propósito de medir el impacto que pueda tener facilitando el control por parte de la dirección sobre el efecto que las PyMIs está causando en el

entorno y, en caso de ser necesario, reconsiderar la política ambiental de la empresa. Aunque hasta el momento su realización sea en términos generales voluntaria, lo cierto es que la auditoría ambiental se está convirtiendo en un requisito exigido en determinadas situaciones y para que ciertas operaciones se lleven efectivamente a cabo, como puede ser el caso de la obtención de licencias, contratos públicos, subvenciones, seguros ambientales, entre otros.

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

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones derivadas del estudio que permitió diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo. Estas se realizaron de acuerdo a los objetivos de la investigación, planteados según el orden que aparece en cuadro de operacionalización de la variable, obteniendo como resultado lo siguiente:

Dando respuesta al primer objetivo específico, el cuál consistió en identificar los elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo se concluye que: las PyMIs en estudio no emplean todos los elementos de relaciones laborales y de los programas sociales internos considerados en el estudio como elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial por cuanto se observaron que existen indicadores que así lo demuestran.

En relación a las relaciones laborales se pudo observar que no todas las unidades productivas en estudio les proporcionan a sus empleados incentivos o beneficios económicos adicionales; además, no llevan una estadística de ausentismo lo que no permite visualizar el porcentaje de los niveles de ausentismo anual en la organización, las causas que lo generaron y el costo que implica para la organización. También se pudo visualizar que los trabajadores no se encuentran asociados a alguna organización sindical y que la mitad de ellos afirmaron que no se imparten actividades de formación continua dentro de su unidad productiva tales como taller de cooperativismo, de seguridad e higiene laboral, y de principios básicos de administración

En lo referido a los programas sociales internos se visualizó que la empresa no cuenta con programas de alimentación dirigidos a los trabajadores adicionales a los que establece la Ley de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras, además se pudo visualizar que la empresa no cuenta con beneficios en el área de transporte para sus trabajadores ni tampoco con programas sociales en el área cultural y deporte, planes vacacionales y recreacionales para la participación de sus trabajadores y familias lo que muestra que no proporcionan la importancia adecuada a este tipo de actividades dentro de las mismas.

En este orden de ideas, los resultados demostraron que las PyMIs en estudio no ofrecen ayudas para la educación formal de los hijos de los trabajadores, provisión de útiles escolares por nivel educativo, ni mucho menos capacitación de las familias de los trabajadores. Este resultado refleja que las PyMIs no realizan inversiones en lo referente a los programas sociales lo que no permite medir la inversión realizada por estos conceptos antes mencionados en lo referente a educación

Con respecto al segundo objetivo, el cuál consistió en describir los componentes de la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, se concluye que dichos componentes presentes en la inversión social dentro de las PyMIs como los programas y proyectos sociales son realizados de manera afectiva ya que cuentan con acciones dirigidas a la implementación de los mismos para responder a las necesidades de la comunidad, aunque dichas necesidades no son priorizadas dentro de los requerimientos presentes.

En cuanto a las fases de la inversión social se observó que, las PyMIs en estudio no toman en cuenta las fases de diseño y evaluación, siendo la fase de diseño primordial, ya que en la mismas se asignan las responsabilidades según las actividades que se van a desarrollar y se precisa los indicadores de medición y la fase de evaluación es la que permite realizar un monitoreo continuo del plan establecido

en la fase 1 (preparación), si esta fase no se realiza no se podrá comparar lo planificado con lo ejecutado.

En lo referente a los instrumentos del portafolio presentes en las unidades de estudio se visualizó que aunque las PyMIs en estudio consideran voluntariado corporativo los encuestados consideran que las mismas no canalizan y orientan cierto tipo de acciones voluntarias de sus colaboradores de manera efectiva y proactiva alineándolas de manera oportuna en el marco de acción general de su responsabilidad social. Los hallazgos mostraron que más del 80% de los encuestados afirman que se realizan acciones consideradas como subsidios y/o donaciones las cuáles permiten que la sociedad pueda beneficiarse en los niveles y modalidades que requieran.

En este sentido, se pudo observar que algunas PyMIs según la opinión de los encuestados no apoyan las iniciativas de emprendimiento ni fuera ni dentro de las unidades productivas, también se visualizó que no emplean de manera combinada las diversas acciones consideradas como marketing social o mercadeo social para crear, comunicar y entregar valor para influenciar el comportamiento del público tales como: desarrollo actividades para difundir información y conocimiento de causas sociales (campañas, Jornadas), promoción de procedimientos, prácticas, posicionamientos y enfoques en conjunción a la acción socialmente responsable y el desarrollo sostenible; y el mejoramiento del bienestar de la empresa y de la sociedad.

Con respecto al tercer y último objetivo específico el cuál consistió en especificar los criterios de evaluación de la dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, se pudo observar que es moderada la proporción de PyMIs que no aplican una evaluación del impacto ambiental como un instrumento de gestión ambiental de naturaleza preventiva para tratar de evitar el deterioro del entorno natural antes de que se produzca.

También se visualizó con respecto a las prácticas ambientales que estas son realizadas en cuanto al consumo de agua se aplican considerando que la misma es un recurso natural renovable indispensable para la vida, por tal razón debe ser utilizada de manera adecuada, ya que su mal empleo puede originar problemas de escasez. En

cuanto al consumo de energía, se supone la mayor partida controlable de gasto en una oficina, en cuanto a prácticas ambientales referidas al consumo de materiales e insumos no evitan su uso en lo posible de papel, lo que conlleva a no ahorrar costos y espacio dentro de la empresa.

En este orden de ideas, en lo concerniente a prácticas ambientales referidas a la generación de residuos sólidos el total de las PyMIs en estudio no realizan la separación de residuos sólidos depositándolos en los diferentes contenedores que podrían habilitarse al efecto y separándolos correctamente, según tipos o características de los residuos producidos, lo que facilitaría su aprovechamiento y se evitaría o disminuiría notablemente la contaminación por la eliminación de dichos residuos. En este sentido se pudo visualizar que no se realizan auditorías ambientales por parte de las PyMIs en estudio con el propósito de medir el impacto que pueda tener sobre el ambiente.

De acuerdo a lo establecido anteriormente y para dar respuesta al objetivo general el cuál consistió en diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo; en el capítulo siguiente se presentará dicho programa en base con las categorías pertinentes y en atención a los hallazgos de la investigación presentados

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **Introducción**

Cada vez es mayor número de empresas conscientes que pueden contribuir al desarrollo sostenible orientando sus operaciones y acciones con el fin de favorecer el crecimiento económico y aumentar su competitividad, al tiempo que garantizan la protección del medio ambiente y fomentan la responsabilidad social de forma amplia e integral

El programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, mediante el estudio de tres dimensiones; interna, externa y ambiental; es generado como una alternativa para brindar elementos enfocados en garantizar el éxito integrando consideraciones sociales a nivel interno y externas, así como medioambientales en las actividades de la misma, con el fin de atender y gestionar las expectativas de los trabajadores, proveedores, la comunidad de su entorno, el ambiente y al mismo tiempo satisfacer la demanda de los clientes

La propuesta de dicho programa pretende seguir una metodología, unos objetivos y un alcance, que se desarrollaran en base a las necesidades de conocimientos en el área de responsabilidad social empresarial que poseen las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, cabe destacar que Guédez (2010), plantea que una empresa inteligente en el marco de la RSE debe capacitarse para ayudar a la sociedad y convertirla en una competencia dentro de la organización; de esta manera, el diseño del programa implica cambios de comportamiento de las PyMIs, en el desarrollo de habilidades y/o en la modificación de sus acciones y actitudes. De la misma forma el programa se diseñará en base a

las dimensiones de la responsabilidad social empresarial, la dimensión interna comprende los aspectos de relaciones laborales, la externa que abarca la inversión social y los instrumentos del portafolio de inversión social y la ambiental que hace referencia a la evaluación del impacto ambiental, prácticas ambientales y auditorías ambientales. En función de lo descrito la presente propuesta está estructurada de la siguiente manera:

1. Objetivo General.
2. Objetivos Específicos.
3. Justificación
4. Desarrollo de la Propuesta o
5. Fases de la Propuesta:
  - I. Dimensión Interna De La Responsabilidad Social Empresarial
  - II. Dimensión Externa De La Responsabilidad Social Empresarial
  - III. Dimensión Ambiental De La Responsabilidad Social Empresarial

## **Planteamiento de la Propuesta**

Para el diseño de la propuesta se han considerado las necesidades de las PyMIs en estudio, las cuales han sido detectadas por medio del análisis de resultados y donde se refleja que dichas PyMIs no emplean todos los elementos de relaciones laborales y de los programas sociales internos previamente considerados como elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial.

En lo referente a la inversión social dentro de las PyMIs como los programas y proyectos sociales son realizados de manera afectiva ya que cuentan con acciones dirigidas a la implementación de los mismos para responder a las necesidades de la comunidad, sin embargo no son tomadas en cuenta las fases de diseño y evaluación, siendo la fase de diseño primordial, debido a que en la mismas se asignan las responsabilidades según las actividades que se van a desarrollar y se precisa los indicadores de medición y la fase de evaluación para realizar un monitoreo continuo del plan establecido en la fase de preparación, lo cual permite comparar lo planificado con lo ejecutado.

En cuanto a los subsidios y/o donaciones las Pymis realizan acciones consideradas como tal, las cuales permiten que la sociedad pueda beneficiarse en varios niveles y modalidades requeridos. Resultado contrario fueron percibidos en cuanto a las iniciativas de emprendimiento, puesto que las mismas nos son apoyadas por las unidades en estudio, también se visualizó que pocas emplean diversas acciones consideradas como marketing social o mercadeo social para crear, comunicar y entregar valor para influenciar el comportamiento del público tales como: promoción de procedimientos, prácticas, posicionamientos y enfoques en conjunción a la acción socialmente responsable y el desarrollo sostenible; y, el mejoramiento del bienestar de la empresa y de la sociedad.

Considerando los objetivos de la investigación y los resultados obtenidos se consideran técnicas que permitan dar a conocer y utilizar el programa de responsabilidad social empresarial adecuado con cada una de las dimensiones que abarca dicho programa, la mejora de las relaciones laborales dentro de la empresa, las relaciones con el entorno y con el ambiente, y por ende asegurar la eficiente y sostenible operatividad y productividad de las empresas. Es por ello que, se propone la transmisión de conocimientos y experiencias que logren ampliar las perspectivas de los facilitadores por medio de capacitaciones en las áreas que se detectaron dichas necesidades de conocimientos, cediendo considerables y positivos cambio en la gestión de estas PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo.

Una vez impartido el conocimiento se convierte al talento humano en personas aptas y capaces para desenvolver sus actividades dentro de dichas PyMIs con mayor eficiencia y con un alto conocimiento en lo referente a responsabilidad social empresarial. La aplicación del Programa de Responsabilidad Social Empresarial supone la formalización de políticas y sistemas de gestión, entre otros en los siguientes ámbitos: relaciones con accionistas, relaciones con empleados, acción social, gestión del medio ambiente, relaciones con clientes y relaciones con proveedores.

## **Objetivo General**

Desarrollar las prácticas socialmente responsables de las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo para impactar en forma positiva a la sociedad a través de las tres dimensiones de la responsabilidad social empresarial tales como la interna, externa y ambiental.

## **Objetivos Específicos**

1. Dar a conocer al personal que labora en las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo los elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial de acuerdo al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales manejadas por la PyMIs.
2. Fortalecer la participación del personal que labora en las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo para que participen en los programas y proyectos sociales si como en instrumentos del portafolio de inversión social que son ejecutados actualmente como componentes de la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial.
3. Informar al personal que labora en las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo los criterios de evaluación empleados como mecanismo de medición para el impacto ambiental generado por operatividad de la PyMI en lo referente a dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial.

## **Justificación**

El proceso de formalización del Programa de Responsabilidad Social adopta en primer lugar políticas formales en los distintos ámbitos para posteriormente, articular sistemas de gestión que trasladen dichas políticas a los distintos ámbitos de las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo. Tomando en cuenta los resultados obtenidos en los que se refleja que las PyMIs cuentan con amplias debilidades en el empleo de los elementos de relaciones laborales y de los programas

sociales internos considerados en el estudio como elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial.

También vale destacar las significativas fortalezas detectadas en el presente estudio como son las acciones realizadas en cuanto a inversión social, aunque se deben ampliar los programas y proyectos sociales y reforzar el desarrollo de las fases de inversión social, al igual que la canalización de mayores acciones voluntarias de manera activa y proactivas, además de impulsar las inexistentes iniciativas de emprendimiento en las PYMIS fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo, puesto que la Responsabilidad Social Empresarial entendida de manera global, deberá permanecer integrada a lo largo de toda la cadena de valor y actuar como factor estratégico y herramienta de gestión y control, que permita articular la rentabilidad económica a la social.

La adecuada gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo representa una oportunidad de valiosa y significativa importancia para proyectar positivamente determinados activos intangibles en la sociedad y asociar y proyectar su imagen y actuación.

Para la concreción de lo antes planteado y aprovechando la presencia de numerosas y destacadas instituciones educativas públicas y privadas así como organizaciones y asociaciones presentes en el estado Trujillo con amplios y variados planes de capacitación y formación permitirán de manera más rápida y eficiente la promoción, desarrollo y consolidación de la presente propuesta a través de Talleres didácticos y práctico, que además de informar, desarrollar, promover y fortalecer las prácticas socialmente responsables de las PyMIs, también busca generar soluciones concretas a los problemas presentes en las dimensiones internas, externas y ambientales de las PyMIs que contribuyan asegurar el camino para contribuir al bienestar integral de las empresas y la sociedad.

## **Desarrollo de la Propuesta**

### **Presentación**

El Programa de Responsabilidad Social Empresarial, tiene como finalidad apoyar a la PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo en la implementación, desarrollo, evaluación y mejora de prácticas socialmente responsables y de ciudadanía corporativa que le permitan alcanzar la excelencia de la PyMI e impactar en forma positiva a la sociedad a través de las tres dimensiones de la responsabilidad social empresarial tales como la interna, externa y ambiental. El programa pretende que las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo identifiquen claramente aquellos aspectos concernientes a las relaciones laborales, los programas sociales internos, la inversión social, los instrumentos del portafolio de inversión social así como también, la evaluación del impacto ambiental, las prácticas y las auditorías ambientales dentro de las tres dimensiones de las responsabilidad social (interna, externa y ambiental).

Dicho programa de responsabilidad social empresarial hace énfasis en la transmisión de conocimientos, para desarrollar a su vez habilidades y destrezas que permitan mejorar la productividad del talento humano dentro de las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo. El talento humano a quien va dirigido, tendrá la posibilidad de evaluar la forma de cómo han venido trabajando empíricamente y de cómo es el “deber ser” para desarrollar sus habilidades y poner los conocimientos en prácticas en su labor diaria, logrando alcanzar los objetivos planteados.

### **Facilitador**

Para el desarrollo del programa se debe poner a disposición personas técnicas y/o profesionales especialista en la materia de responsabilidad social empresarial, con capacidad de dominio, conocimiento y experiencia en dinámicas de grupo, capaz de conocer y aplicar diferentes técnicas para el cumplimiento de los objetivos del programa de responsabilidad social empresarial.

**Cuadro 31**

**Fase I: Dimensión Interna de la Responsabilidad Social Empresarial**

Fase	Objetivo	Taller	Dirigido a	Duración	Recursos materiales	Facilitadores
<p>I DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</p>	<p>Dar a conocer al personal que labora en las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo los elementos de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial de acuerdo al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales manejadas por la PyMIs.</p>	<p>-Relaciones Laborales: Da a conocer los aspectos de la relación entre el empleador – empleado para conciliar intereses laborales y contractuales - Programas sociales Internos: Define los programas desarrollados por la empresa en atención a las necesidades del trabajador y sus familias</p>	<p>A las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo</p>	<p>18 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Video-beam.</li> <li>✓ Computador.</li> <li>✓ Pizarra acrílica.</li> <li>✓ Marcadores.</li> <li>✓ Borrador.</li> <li>✓ Material de apoyo e informativo.</li> <li>✓ Artículos de oficina.</li> <li>✓ Mesas.</li> <li>✓ Sillas.</li> <li>✓ Salón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal de Instituciones Educativas Públicas y Privadas.</li> <li>✓ Organizaciones e Instituciones de Capacitación. Entre otros</li> </ul>

Fuente: Elaborado por Torres (2015)

## **Taller 1: Relaciones Laborales y Programas sociales Internos**

- ✓ Conceptualización de dimensión interna de la responsabilidad social empresarial.
- ✓ Conceptualización de relaciones laborales.
- ✓ Aspectos de contratación y relación de trabajo.
- ✓ Aspectos de la relación de trabajo que caracterizan el sistema de remuneración y de prestación sociales.
- ✓ Aspectos de la relación laboral relacionados con los beneficios a los que el trabajador accede, después de formalizada o normalizada la relación laboral
- ✓ Manejo de la negociación y los conflictos laborales.
- ✓ Claves para de desarrollo del talento humano.
- ✓ Caracterización de los programas o servicios sociales internos desarrollados por la PyMI para la atención de las necesidades de los trabajadores y de sus familiares, en las áreas de vivienda, alimentación, transporte, deporte, cultura y recreación, capacitación, atención al preescolar y programas de jubilación

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

## Cuadro 32

### Fase II: Dimensión Externa de la Responsabilidad Social Empresarial

Fase	Objetivo	Taller	Dirigido a	Duración	Recursos materiales	Facilitadores
II DIMENSIÓN EXTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Fortalecer la participación del personal que labora en las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo para que participen en los programas y proyectos sociales si como en instrumentos del portafolio de inversión social que son ejecutados actualmente como componentes de la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inversión Social</li> <li>✓ Instrumentos del Portafolio de Inversión Social</li> </ul>	A las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo	18 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Video-beam.</li> <li>✓ Computador.</li> <li>✓ Pizarra acrílica.</li> <li>✓ Marcadores.</li> <li>✓ Borrador.</li> <li>✓ Material de apoyo e informativo.</li> <li>✓ Artículos de oficina.</li> <li>✓ Mesas.</li> <li>✓ Sillas.</li> <li>✓ Salón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal de Instituciones Educativas Públicas y Privadas.</li> <li>✓ Organizaciones e Instituciones de Capacitación. Entre otros</li> </ul>

Fuente: Elaborado por Torres (2015)

#### Taller 2: Inversión Social e Instrumentos del Portafolio de Inversión Social

- ✓ Conceptualización de dimensión externa de la responsabilidad social empresarial
- ✓ Programas y proyectos sociales ejecutados o a implementar por la PyMI
- ✓ Descripción de las fases inversión social
- ✓ Estrategias y prácticas del portafolio de inversión social

### Cuadro 33

#### Fase III: Dimensión Ambiental de la Responsabilidad Social Empresarial.

Fase	Objetivo	Taller	Dirigido a	Duración	Recursos materiales	Facilitadores
III DIMENSIÓN AMBIENTAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Informar al personal que labora en las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo los criterios de evaluación empleados como mecanismo de medición para el impacto ambiental generado por operatividad de la PyMI en lo referente a dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Evaluación del Impacto Ambiental</li> <li>✓ Prácticas Ambientales</li> <li>✓ Auditorías Ambientales</li> </ul>	A las PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo	18 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Video-beam.</li> <li>✓ Computador.</li> <li>✓ Pizarra acrílica.</li> <li>✓ Marcadores.</li> <li>✓ Borrador.</li> <li>✓ Material de apoyo e informativo.</li> <li>✓ Artículos de oficina.</li> <li>✓ Mesas.</li> <li>✓ Sillas.</li> <li>✓ Salón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal de Instituciones Educativas Públicas y Privadas.</li> <li>✓ Organizaciones e Instituciones de Capacitación. Entre otros</li> </ul>

Fuente: Elaborado por Torres (2015)

#### Taller 3. La Evaluación del Impacto Ambiental, Prácticas Ambientales y Auditorías Ambientales

- ✓ Redacción de acciones para la evaluación del impacto ambiental
- ✓ Descripción de las ventajas de la evaluación del impacto ambiental
- ✓ Prácticas ambientales para reducir el impacto ambiental negativo generado por la actividad de la PyMI
- ✓ Conceptualización y presentación de la importancia de implementar las auditorías ambientales

## REFERENCIAS

- Acción Empresarial (2003). El ABC de la responsabilidad social empresarial en Chile y el mundo. Santiago - Chile
- Alianza Social VenAmCham (2005). Responsabilidad social empresarial en las Américas. Caracas: Editorial Méndez.
- Alvarado, W. (2007). Evaluación de la gestión de la responsabilidad social empresarial en la empresa PRECA, S.A. y de sus sucursales ubicadas en el estado Lara. Trabajo Especial presentado para optar al grado de Especialista en Gerencia, Mención Empresarial, Barquisimeto
- Arenas, A. y Rondón, C. (2007). Diseño de un programa de responsabilidad social para el banco occidental de descuento. Trabajo Especial de Grado no Publicado. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Bateman, T. y Snell, S. (2005). Administración (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Benavides, M. (2007). Responsabilidad Social Empresarial un compromiso necesario. Lima: Universidad del Pacífico.
- Berti, Z. (2010). El ciclo de la práctica. Un modelo de gestión de la responsabilidad social. Alianza Social VenAmCham. Compilación Víctor Guédez.
- Cajiga, J (2006). El Concepto de la Responsabilidad Social Empresarial. Centro Mexicano para la filantropía.
- Chiavenato, I. (2007). La administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. Editorial Mc GrawHill. México.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3ª edición). Editorial Mc GrawHill. México.
- Colmenares, S. (2010). La responsabilidad social empresarial de las empresas que prestan el servicio de administrar las haciendas cosechadoras de la caña de azúcar en el sector Chorobobo del estado Lara, bajo el modelo de del balance social para las empresas venezolanas, de la fundación escuela de gerencia social (fegs). (Dimensión interna). Trabajo de Maestría no publicado. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto.
- Consultores Ambientales, Planificación Regional y Urbana e Inspección de Obras (2008). Auditorías Ambientales en Empresas Activas. [www.planigestion.com](http://www.planigestion.com) Venezuela.
- Cruz, Gallego y González (2009). Sistema de evaluación de impacto ambiental Universidad Complutense de Madrid. España

- Davis, K. y Newstrom J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. Undécima edición. Editorial McGraw-Hill. México
- De la Maza (2007). En manejo y Conservación de Recursos Forestales. Editorial Universitaria.Chile.[http://www.captura.uchile.cl/jspui/bitstream/2250/10644/1/Evaluacion\\_de\\_Impactos\\_Ambientales.pdf](http://www.captura.uchile.cl/jspui/bitstream/2250/10644/1/Evaluacion_de_Impactos_Ambientales.pdf)
- Fernández, R. (2005). Administración de Responsabilidad Social Corporativa. Madrid – España. Thomson Editores Spain.
- Finol de Franco, M. y Camacho, H. (2006). El proceso de investigación científica. Maracaibo; Edíluz.
- González (2009). Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Dirección General Administrativa del Senado de la República de Colombia.
- Guédez, V. (2008). Ser confiable: Responsabilidad social y reputación empresarial. Caracas, Venezuela. Editorial Planeta Venezolana S.A.
- Guédez, V. (2010). Responsabilidad social empresarial. Visiones Complementarias. Compilador. Caracas.
- Hernández, G (2010), Manual de Buenas Prácticas Ambientales en Costa Rica. Infoterra Editores. S.A. San José Costa Rica.
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista P. (2006). Metodología de la Investigación. (4<sup>a</sup>. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2008). El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. (6<sup>a</sup>. Ed.) Caracas: Fundación Sypal.
- Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social. (2004). Indicadores Ethos de Responsabilidad social Empresarial. Brasil.
- Kliksberg, B. (2010). ¿Cómo construir sociedades felices? Cátedra Social. Publicado el 6 de Junio de 2010. Diario de los Andes.
- Ley Orgánica del Ambiente (2006). Gaceta Oficial. N° 5.833, 22 de Diciembre del 2006. Venezuela
- Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social. Gaceta Oficial N° 38.999, 21 de Agosto de 2008. Venezuela-
- Manual para el Manejo Ambientalmente Responsable del Plomo (2006). Cámara Minera de México. Edición Industrias Peñoles, S.A. de C.V. México D.F.
- Méndez, C. (2008). Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Tercera Edición McGraw-Hill. Colombia.
- Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. (10<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- Páez, T. (2006). Observatorio Pequeña y Mediana Empresa (2006). Anuario Estadístico. Caracas Venezuela.

- Palella, S. y Martíns, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. (2a ed.) Caracas: Fedupel.
- Pelekais, Ferrer, Cruz y Romero (2007) Responsabilidad Social Compromiso de las Organizaciones. Ediciones Astro Data S.A. Venezuela
- Pérez, H. (2015). Perspectiva de las empresas metalmecánicas productoras de autopartes del estado Aragua, en cuanto al cumplimiento de la responsabilidad social con la comunidad considerando la relación costo beneficio. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de Carabobo, Maracay.
- Ramírez de E., M. (2010). Responsabilidad social como ventaja competitiva en el comportamiento organizacional de las pequeñas y medianas empresas del estado Trujillo. Trabajo Especial de Grado para optar al grado de Doctora en Ciencias Gerenciales, Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín, Maracaibo.
- Ramos, Korin, García y Pérez (2009). Guía de Aprendizaje sobre la Implementación de Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas. Edición Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN). Publicación del Fondo Interamericano de Desarrollo. España.
- Rangel, C. y Romero, A. (2010). Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial para el talento humano del centro integral de la familia de \_Maracaibo. Trabajo Especial de Grado No para Optar a los Títulos de Licenciados en Administración. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.
- Reyno, M. (2008). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Edición electrónica gratuita. Chile. Extraído el 30 de Mayo 2010 desde [www.eumed.net/libros/2008c/436/](http://www.eumed.net/libros/2008c/436/)
- Santos, M. (2002). Robert Owen, pionero del Management. Extraído el 15 de Diciembre 2013. [www.eumed.net/cursecon/colaboraciones/](http://www.eumed.net/cursecon/colaboraciones/)
- Tovar, K.; Salazar K. y Cedeño, L. (2011). Programa de responsabilidad social empresarial interno y externo para la empresa agropecuaria APROCAO C.A del municipio Bermúdez del estado sucre. Trabajo Especial de Grado para Optar a los Títulos de Licenciados en Administración. Universidad de Oriente, Carúpano.

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.  
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”  
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA.  
TRUJILLO-ESTADO TRUJILLO.**



**Propósito:**

El propósito de este cuestionario es diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para PyMIs fabricantes de materiales de construcción en el estado Trujillo. Los datos que Ud. aportará serán completamente confidenciales, por lo tanto sus respuestas quedarán en el anonimato. Se le agradece con antelación la colaboración prestada, así como también, responder objetivamente el presente cuestionario con la finalidad de obtener datos fidedignos.

**Instrucciones:**

Lea cuidadosamente el cuestionario

Marque con una (X) la respuesta que considere adecuada.

No deje ninguna pregunta sin contestar.

Si tiene alguna duda pregunte al encuestador

**CATEGORÍA: DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**1) Indique el total de personal que depende contractualmente de ésta Unidad Productiva:**

- a. Pasantes
- b. Empleados Fijos
- c. Empleado Contratado
- d. Empleados de Confianza
- e. Obrero Fijo
- f. Obrero Contratado
- g. Personal Eventual

**2) ¿Cuenta la empresa con incentivos o beneficios económicos para los trabajadores, adicional al salario mínimo nacional establecido?**

- a. Si
- b. No

**3) Cuenta la empresa con estadísticas del personal que labora en ella, con respecto a:**

- a. Antigüedad en la organización.
- b. De ingreso
- c. De egreso
- d. De ausentismo
- e. Ninguno de las anteriores

**4) ¿Los trabajadores de la empresa se encuentran asociados a alguna organización sindical?**

- a. Si
- b. No

**5) ¿Imparten actividades de formación continua dentro de su unidad productiva?**

- a. Si
- b. No

En caso de ser afirmativa su respuesta, indique:

**Tipo:**

Taller: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**6) ¿Cuenta la empresa con programas de *alimentación* dirigidos a los trabajadores adicionales a lo establecido en la Ley?**

- a. Si
- b. No

**7) Para solucionar los actuales problemas de *vivienda* ¿Cuáles son los tipos de apoyo que brinda la empresa para solventarlo?**

- a. Créditos
- b. Planes Especiales de Vivienda
- c. Otro
- d. Ninguno de las anteriores

**8) ¿Cuenta la empresa con beneficios en el área de *transporte* dirigido a los trabajadores?**

- a. Si
- b. No

En caso de ser afirmativa su respuesta, indique ¿Cuáles?

a. Área Cultural: \_\_\_\_\_

b. Área Deportiva: \_\_\_\_\_

**9) ¿Cuenta la empresa con programas sociales en el *área cultural y deporte* para la participación de sus trabajadores y familias?**

- a. Si
- b. No

**10) ¿Cuenta la empresa con *planes vacacionales y recreacionales* para la participación de sus trabajadores y familias?**

- a. Si
- b. No

En caso de ser afirmativa su respuesta, indique ¿Cuáles?

- a. Planes Vacacionales:
- b. Planes Recreacionales:

**11) ¿Ofrece la empresa ayudas para la *educación formal de los hijos* de los trabajadores?**

- a. Si
- b. No

En caso de ser afirmativa su respuesta, indique si es:

- a. Monetaria
- b. No Monetaria

**12) ¿Cuenta la empresa con programas sociales en cuanto a la *capacitación de las familias de los trabajadores*?**

- a. Si
- b. No

**CATEGORÍA: DIMENSIÓN EXTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**13) La empresa cuenta con acciones dirigidas a la implementación de *programas y proyectos sociales* contribuyendo así a la solución de problemas de la comunidad ubicada en su área de influencia.**

- a. Si
- b. No

**14) Considera usted que los programas ejecutados por la empresa responden a:**

- a. Las necesidades de la comunidad
- b. Generar impacto
- c. Garantizar sostenibilidad en un tiempo razonable
- d. Ninguna de las anteriores

**15) ¿Implementa la empresa sus programas de inversión social en atención a las siguientes fases?**

- a. Preparación
- b. Diseño
- c. Ejecución
- d. Evaluación
- e. Ninguna de las anteriores

**16) El voluntariado corporativo se lleva a cabo si la empresa:**

- a. Apoya de manera formal u organizada a otras personas, sectores o comunidades.
- b. Canaliza y orienta cierto tipo de acciones voluntarias de sus colaboradores
- c. Los integrantes de los diversos niveles de la organización colaboran de manera voluntaria en acciones sociales.
- d. Dispone del capital humano de la empresa con su conocimiento y solidaridad al servicio de la sociedad.
- e. Incentiva a los trabajadores en diversos niveles a realizar tareas de manera voluntarias
- f. Ninguna de las anteriores

**17) De las siguientes acciones consideradas como subsidios y/o donaciones cuáles ha realizado la empresa:**

- a. Transferencia de recursos a ciertos sectores o comunidades con presentes riesgos o condiciones de emergencia
- b. Ayudas a la conformación de una capacidad de atención social básica a sectores más vulnerables por parte de organizaciones sociales.
- c. Ninguna de las anteriores

**18) ¿Apoya la empresa iniciativas de emprendimiento?**

- a. Si
  - a.1 Trabajadores:
  - a.2 Proveedores
  - a.3 Clientes
- b. No

**19) En cuanto al marketing social la empresa lleva a cabo acciones de:**

- a. Apoyo para difundir información y conocimiento de causas sociales (campañas, Jornadas)
- b. Desarrollo actividades para difundir información y conocimiento de causas sociales (campañas, Jornadas)
- c. Promoción de procedimientos, prácticas, posicionamientos y enfoques en conjunción a la acción socialmente responsable y el desarrollo sostenible.
- d. Mejoramiento del bienestar de la empresa y de la sociedad
- e. Ninguna de las anteriores

## **CATEGORÍA: DIMENSIÓN AMBIENTAL**

**20) Para llevar a cabo su actividad económica, ¿la empresa realizó *evaluación del impacto ambiental*?**

- a. Si
- b. No

**21) Cumple la empresa con prácticas ambientales referidas al *consumo de agua* como:**

- a. No dejar los grifos abiertos mientras no sea necesario
- b. El personal de aseo debe realizar en lo posible limpieza manual, para evitar uso excesivo de agua.
- c. En el caso de contar con riegos ajustar períodos de tiempo y horarios.
- d. Si se detectara un funcionamiento incorrecto, fugas o goteos, debe comunicarlo al responsable de mantenimiento para que se adopte medidas pertinentes.
- e. No utilizar el sanitario como papelería y sólo tirar de la cadena cuando sea necesario.
- f. Evitar arrojar por el desagüe productos y/o sustancias químicas, residuos sólidos y, en general cualquier sustancia u objeto que entorpezca el funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales
- g. Ninguna de las anteriores

**22) Desarrolla la empresa prácticas ambientales referidas al *consumo de energía* cómo:**

- a. Adquisición de sistemas eléctricos con bajo consumo de energía.
- b. Configuración de equipos en "ahorro de energía".
- c. Revisión periódica de equipos de refrigeración para detectar pérdidas de energía y problemas de sellamientos.
- d. Recordatorios para el apagado las luces de los espacios que no lo requieran.
- e. Aprovechar la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural.
- f. Evitar el olvido "crónico" y apagar las luces que no sean necesarias.
- g. Otras
- h. Ninguna de las anteriores

**23) Emplea la empresa prácticas ambientales referidas al *consumo de materiales e insumos* tales como:**

- a. Evitar el uso en lo posible de papel
- b. Utilizar de forma preferente y en lo posible, papel reciclado
- c. Imprimir en con el menor derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje.
- d. Otras
- e. Ninguna de las anteriores

**24) Realiza la empresa prácticas ambientales referidas a la *generación de residuos sólidos* tales como:**

- a. Clasificación de residuos sólidos
- b. Reducción de materias primas e insumos
- c. Reutilización de recursos materiales
- d. Reciclaje de recursos materiales
- e. Otras
- f. Ninguna de las anteriores

**25) ¿Realiza la empresa auditorías ambientales?**

- a. Si
- b. No

*Gracias por su colaboración.*

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



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL  
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA



Trujillo Estado Trujillo

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Mary Yoleiba Carrero, titular de la cédula de identidad Nro. V-5-761.804., Licenciada en Administración, por medio de la presente hago constar que he revisado el instrumento de recolección de datos que permitirá recabar la información para el trabajo especial de grado titulado: **PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PyMIs FABRICANTES DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN EL ESTADO TRUJILLO**, presentado por la Licenciada **AMARILIS TORRES**, titular de la cédula de identidad número **14.600.478**. Certifico que el mismo reúne los requisitos en cuanto a redacción y suficiencia de contenidos para ser aplicado.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo a los 18 días del mes de Agosto de 2015.

Mary Yoleiba Carrero  
C.I: V-5-761.804.  
Licenciada en Administración.  
Profesora Titular Ordinario. – Dedicación Exclusiva.



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL  
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA



Trujillo Estado Trujillo

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Silvana Valesca Cardozo Vale titular de la cédula de identidad Nro. V-9-323.177, Licenciada en Administración, por medio de la presente hago constar que he revisado el instrumento de recolección de datos que permitirá recabar la información para el trabajo especial de grado titulado: **PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PyMIs FABRICANTES DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN EL ESTADO TRUJILLO**, presentado por la Licenciada **AMARILIS TORRES**, titular de la cédula de identidad número **14.600.478**. Certifico que el mismo reúne los requisitos en cuanto a redacción y suficiencia de contenidos para ser aplicado.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo a los 18 días del mes de Agosto de 2015.

Silvana Cardozo  
C.I: V-9-323.177

Licenciada en Administración.  
Profesora Titular Ordinario. – Dedicación Exclusiva.



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL  
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA



Trujillo Estado Trujillo

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Maira Josefina Maldonado titular de la cédula de identidad Nro. V-10-038.265, de Profesión Economista, por medio de la presente hago constar que he revisado el instrumento de recolección de datos que permitirá recabar la información para el trabajo especial de grado titulado: **PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PyMIs FABRICANTES DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN EL ESTADO TRUJILLO**, presentado por la Licenciada **AMARILIS TORRES**, titular de la cédula de identidad número **14.600.478**. Certifico que el mismo reúne los requisitos en cuanto a redacción y suficiencia de contenidos para ser aplicado.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo a los 18 días del mes de Agosto de 2015.

Maira Josefina Maldonado  
C.I: V-10-038.265  
Economista y Magíster.  
Profesora Instructor – Ordinario. Dedicación Exclusiva.