

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**ACCIONES SOCIALES DE LAS EMPRESAS DEL
ÁREA METROPOLITANA DEL ESTADO MERIDA**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al
Grado de Magíster Scientiae en Administración Mención
Gerencia**

**Autora: Adriana Carrasquero León
Tutor: Cesar Mo**

Mérida, Diciembre de 2015

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

www.bdigital.ula.ve
Acciones sociales de las empresas del Área Metropolitana
Del Estado Mérida

Autora: Adriana Carrasquero León
Tutor: Cesar Mora

Mérida, Diciembre de 2015

C.C.Reconocimiento

ÍNDICE GENERAL

	p.p
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO I	5
Planteamiento del problema.....	5
Objetivo General y Objetivos Específicos.....	15
Justificación de la investigación.....	16
Alcance de la investigación.....	18
CAPITULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
Antecedentes históricos de la Investigación.....	19
Bases Teóricas de la Investigación.....	25
Responsabilidad Social Empresarial.....	25
Conceptos	32
La RSE Avanzada frente la RSE Instrumental.....	40
Acción Social Empresarial (ASE).....	46
Proceso para Operativizar las ASE.....	50
Tipos de ASE.....	50
Algunos Ejemplos Exitosos de ASE's.....	54
Pequeña y Mediana Empresa (Pymes)	56
Definición de Pymes.....	56
Importancia y situación de las Pymes a nivel Mundial.....	58
Las Pymes en Venezuela.....	62
Las Pymes en el área Metropolitana del Estado Mérida.....	63
Operacionalización de las Variables.....	67
CAPITULO III	67
MARCO METODOLÓGICO	67
Enfoque de la Investigación.....	68

Tipo de Investigación.....	69
Diseño de Investigación.....	70
Población y Muestra.....	71
Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	74
CAPITULO IV.....	76
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	76
Análisis de Resultados de las Entrevistas.....	76
CAPITULO V	110
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
Conclusiones.....	110
Recomendaciones.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	119
Referencias Bibliograficas.....	119
Referencias Electronicas.....	124
ANEXOS.....	125
A) Cartas de Validación del instrumento de recolección de datos.....	126
B) Instrumento de Recolección de Datos (Dirigidos a expertos).....	130
C) Entrevistas dirigidas a las empresas. Guion N° 1.....	131

INDICE DE TABLAS

	p.p
TABLA N° 1 Tipos de acción social.....	51
TABLA N° 2 Definición de Marketing con causa. Resumen.....	53
TABLA N° 3 Deberes de las pymes.....	57
TABLA N° 4 Productividad de las empresas a nivel mundial.....	61
TABLA N° 5 Operacionalización de las variables.....	65
TABLA N° 6 Acción Social.....	80

TABLA N° 7 Sector Económico/N. de empresas	81
TABLA N° 8 Motivos para realizar ASE	92
TABLA N° 9 Clasificación de motivos para realizar ASE	94
TABLA N° 10 Caracterización de las empresas	98
TABLA N° 11 Impedimento para realizar ASE	106

www.bdigital.ula.ve

C.C.Reconocimiento

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA**

**ACCIONES SOCIALES DE LAS EMPRESAS DEL
ÁREA METROPOLITANA DEL ESTADO MERIDA**

Autora: Adriana Carrasquero León

Tutor: César Mora

Fecha: Diciembre, 2015

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito analizar las actividades de acción social en las empresas en el área metropolitana del Estado Mérida. Previamente, se realizó la revisión bibliográfica de una manera amplia y detallada sobre el tema para dar respuesta a los objetivos planteados, lo que permitió profundizar los planteamientos desarrollados en el marco teórico a través de los autores Druker (2007), Guedez (2010), Urriolagoitia y Vernis (2008), Valor (2006), entre otros que describen los aspectos relacionados con la RSE y las acciones sociales empresariales (ASE), y así diseñar el instrumento, dirigido a los empresarios. El tipo de investigación es de campo con nivel exploratorio, con diseño no experimental exploratorio. La información fue recolectada a través de entrevistas estructuradas y no estructuradas dirigido primero a los expertos, y luego a las empresas, está compuesto por 12 preguntas, donde se procedió a evaluar a través del análisis de contenidos y registros de citas. Se pudo concluir que, existe un somero conocimiento del concepto y en algunos existe la plena convicción de que sus acciones están enmarcadas dentro de esta corriente. De las empresas estudiadas se pudo constatar que planes de ASE, como tal en el pleno conocimiento de la materia, no existen. Lo que sí existe, es una aproximación y la voluntad de hacer algo puntual, dirigido a los trabajadores, en algunos casos o a sus comunidades donde se desenvuelven, y esto es lo que los empresarios denominan su acción social empresarial.

Palabras clave: RSE, Acción Social, Empresas

INTRODUCCIÓN

La creciente importancia alcanzada por la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha vuelto muy significativa, ya que, es vista como la salida para afrontar y superar la crisis financiera que en la actualidad aquejan a las empresas, es por ello que, todos hacen referencia a ella, para asegurar el mejoramiento de la sanidad económica, social y medioambiental. En Venezuela, poco se ha visto como las grandes empresas han hecho acciones que pudieran formar parte de las numerosas actividades que componen la Responsabilidad Social Empresarial, pero sí existe evidencia de numerosas iniciativas que desde la creencia de cada individuo, han sido focalizadas hacia el diseño e implementación de la RSE.

www.bdigital.ula.ve

En Venezuela, para muchos grandes empresarios la RSE, es vista como lo que hace la empresa por la comunidad, a través de iniciativas o acciones solidarias con su entorno. Existen quienes miran la RSE, desde perspectivas diferentes, y se corresponden con su modo del abordaje. En algunos casos expresan, que se trata de acciones voluntarias, otros la ven, como acciones obligatorias que deben realizar las empresas y que están establecidas en leyes y normas.

En este orden de ideas, se plantea analizar todas aquellas actividades de acción social que llevan a cabo las empresas del área metropolitana del Estado Mérida, los motivos que las incentivan a realizarlas, para luego caracterizar aquellas empresas que las ponen en práctica.

Este trabajo cuenta con cinco (5) capítulos: el primero es el relacionado con el problema, e incluye el planteamiento del problema donde se describe la situación

y contexto que genera esta investigación, también se señalan los objetivos, uno general que apunta a analizar las actividades de Acción Social Empresarial en el Área Metropolitana del Estado Mérida, lo que llevará a la búsqueda de unos objetivos específicos, también se incluye en este capítulo la justificación, así como, el alcance y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico, que incluye los antecedentes e investigaciones anteriores, que se relacionan con la situación problemática, así como, las variables en estudio. También, se desarrollan las bases teóricas. Otro apartado de este capítulo, es la operacionalización de las variables.

En el capítulo III se especifica el marco metodológico, el tipo de investigación, la cual, es de campo con nivel analítico, el diseño es no experimental, allí se abordan los aspectos relacionados con la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y los instrumento de recolección utilizados.

En el capítulo VI se desarrolló el análisis de contenido de las entrevistas realizadas en las empresas que son objeto de estudio de esta investigación. Se desarrolla la idea a partir de los objetivos planteados para este trabajo.

Por último, el capítulo V contiene la conclusión y recomendaciones, exponiéndose los hallazgos encontrados con la investigación, asimismo se exponen algunas sugerencias hacia grupos implicados y de interés en materia de RSE, tales como los empresarios, la propia Cámara de Comercio del Estado Mérida y la Universidad de Los Andes, acerca de la importancia de conocer sobre la temática y los beneficios de ponerlas en práctica.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A partir de la finalización de la segunda guerra mundial y con la conformación de las Naciones Unidas, los derechos humanos adquirieron una mayor relevancia para la sociedad y los estados, así como, la adopción de principios universales en los ámbitos de las normas laborales y el medio ambiente, tema principal de discusión, luego de la creación y puesta en marcha del Pacto Mundial.

Tratados como la Conferencia de Estocolmo en (1972), el Informe Brundtland en (1987), o el protocolo de Kyoto en (1997), la impronta de asociaciones civiles como Amnistía Internacional, *WWF (Fondo mundial para la naturaleza)*, Greenpeace o Transparencia Internacional, las iniciativas formales empresariales que buscan normar o estandarizar ciertos aspectos o procesos dentro de las organizaciones, tales como, AA1000, SA8000, Directrices de la OCDE (*Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico*), así como, el surgimiento de organizaciones como la Global Reporting Initiative (GRI), o el Instituto Ethos, son quienes lideran y han apoyado ideas en torno a que el desarrollo económico, no puede seguir haciéndose a costa de degradar irreversiblemente los sistemas vitales que soportan el funcionamiento y bienestar de la sociedad, lo que potencia la idea de una RSE.

Para Druker (2007), la RSE constituye uno de esos conceptos que no posee una definición única, porque depende del contexto en que se le utilice.

El “*Working Report on Social Responsibility*” de la “*ISO Advisory Group on Social Responsibility*” también concluye, que no existe una única definición de Responsabilidad Social (ISO 2004). Sin embargo, establece que existen algunos aspectos que son comunes en la mayoría de las definiciones y los textos sobre RSE, tales como, el carácter voluntario de esta noción y el contemplar actividades que van más allá de las obligaciones legales; asimismo, la RSE atiende a las expectativas que una sociedad posee acerca de las empresas, se asume que este concepto debe permear desde la alta gerencia a todos los niveles de la empresa, mediante una relación que incentive el liderazgo y el compromiso socio ambiental. Se centra además, en la influencia que las actividades empresariales ejercen en la sociedad, maximizando sus consecuencias positivas y minimizando las negativas, desarrolla actividades regulares dentro de las empresas y no se la debe confundir con acciones filantrópicas casuales, que no se relacionan con los objetivos estratégicos de la organización, asimismo, la RSE hace referencia a los derechos humanos, la ética y al desarrollo socio ambiental de los países, incorporando en su esencia al desarrollo sostenible.

En este sentido, la *International Organization for Standardization*, conocida por sus siglas en español como ISO, en el año 2010, promulga la llamada norma ISO 26000, esta es conocida como la Norma internacional que ofrece una guía en RSE. Esta está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores públicos como privados, en los países desarrollados y en desarrollo, así como, en las economías en transición, la norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente. Además está compuesta de guías voluntarias que recoge estos puntos sobre “Responsabilidad Social”:

- La contribución al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad;

- La toma en consideración de las expectativas de sus partes interesadas;
- El cumplimiento con la legislación aplicable y la coherencia con la normativa internacional de comportamiento; y
- La integración en toda la organización, así como, en sus relaciones.

Esta norma tiene como objeto integrar la experiencia internacional en responsabilidad social, en términos de abordar asuntos y mejores prácticas con el fin de operar de una manera socialmente responsable. Su objetivo central, está basado en ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas (2007), ha liderado y promovido ideas acerca de que el desarrollo económico, no puede seguir haciéndose a costa de degradar irreversiblemente los sistemas vitales que soportan el funcionamiento y bienestar de la sociedad. Por tanto, es necesario que las empresas compensen lo que han tomado de la naturaleza y de las comunidades, para el logro de sus objetivos, por lo cual, las mismas deben ser totalmente responsables en la gestión de su actividad empresarial. Así lo afirma el Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible (2007):

“El papel de las empresas en la sociedad es el de suministrar productos y servicios cada vez mejores a un número creciente de personas, creando valor para todas las partes interesadas y contribuyendo a dar respuesta a los grandes desafíos de la sociedad, entre ellos la pobreza, el cambio climático, el agotamiento de los recursos naturales, la diversidad, los cambios demográficos, la seguridad y la

salud; conciliando así los intereses de la empresa y de la sociedad al nivel más profundo”. (p. 6)

Para Druker (1998), la importancia de la RSE, radica en que se conforma como una nueva forma de gestión. El mundo cambio la forma de hacer negocios. Por tanto, la RSE más que importante, es necesaria, por el rol que cumple, es decir, que no sólo tiene responsabilidad frente a los accionistas, sino también, frente a la sociedad en su conjunto.

Según Navarro (2012), utilizar la RSE como un proyecto viable y factible en el desarrollo empresarial, es una forma de retribuir todo aquello que ha hecho la comunidad, la naturaleza, en fin, los diferentes agentes intervinientes en los procesos transformadores de las empresas para que estas sean exitosas. Todos los recursos e insumos, tomados de la sociedad y medio ambiente, pueden ser retribuidos o devueltos a ésta, a través, de todo un excelente programa de RSE.

La RSE, es conocida y aplicada por las grandes empresas y/o corporaciones, es por ello, que los agentes económicos les están dando importancia, y afirman que hoy en el mundo globalizado, altamente sensibilizado por el ambiente y los problemas sociales, es imposible pensar en una gerencia de negocios exitosa, sin la mediación necesaria de la Responsabilidad Social Empresarial.

Ésta suele ser aplicada en las grandes empresas y corporaciones, básicamente por las características y el grado de compromiso que estas adquieren con su fuerza laboral, la comunidad y el Estado. Las empresas entre los aspectos

que las caracterizan, se puede decir, que poseen el potencial para ser también socialmente responsables.

En este sentido, Guedez (2010), afirma que la empresa privada en el mundo, ha tomado cada vez mayor conciencia de la importancia de mantener un equilibrio entre el objetivo económico de la empresa y su objetivo social.

En Latinoamérica, se ha hecho necesario conocer el estado de desarrollo de la RSE, ya que los mercados desarrollados están mostrando exigencias progresivas a las importaciones latinoamericanas, impulsado por el creciente protagonismo de sus consumidores, a quienes ya no les basta las variables de precio y calidad, a la hora de seleccionar un producto para su consumo, sino que, existe detrás de ese producto en términos de RSE. Esto ha llevado a las empresas en América Latina, a integrarla dentro de su gestión estratégica, dado que es visto y señalado como un imperativo de competitividad.

En Venezuela, esta temática está siendo condicionada por factores, como la presión que las comunidades y el gobierno han ejercido sobre las empresas, por lo cual, en los últimos años, se ha observado un incremento importante en las actividades en pro del beneficio social, económico y ambiental. En este sentido se tienen casos como:

- El fondo social de Cantv,
- Los proyectos educativos que aplica Banesco, así como Excélsior Gama, quien posee el programa “Una sonrisa a su cuenta”,
- Fundación Telefónica que posee programas en materia de Compromiso Social, entre los cuales se pueden mencionar a Proniño, Educared y sus Aulas Fundación Telefónica en Hospitales,

- Banco Exterior con su proyecto “Mundo sin Igual”,
- Óptica Caroní, promoviendo salud visual con su programa llamado “Visión de Vida”.

A nivel local, en términos de RSE se puede decir que si se realizan actividades. Se parte de esta afirmación, luego de una investigación exploratoria que se realizó, logrando evidenciar que existen empresas que llevan a cabo acciones en torno a la RSE, en este sentido, las empresas de la región de alguna u otra manera si realizan actividades de acción social, vistas como el intento de contribuir a solucionar necesidades sociales y a la vez de promover objetivos de negocio prioritarios.

Con base a esto, es pertinente mencionar que en la actualidad existe la errada convicción que la RSE, sólo es aplicable en el contexto de las grandes empresas y/o corporaciones, siendo lo ideal llevar esta visión e iniciativas al contexto de las pequeñas y medianas empresas (pymes), esto por múltiples razones, una de ellas sería el interés que tienen estas grandes empresas en mejorar la implementación de estructuras de RSE, ya que en muchos casos, son las pymes las que terminan siendo sus proveedores. (Guedez, 2010)

Otra razón, y apuntando en lo que plantea Vargas (1999), la RSE sería el gran compromiso que tiene con la comunidad donde desarrolla su actividad económica, ya que hoy en día, los ciudadanos poseen más información, lo que los lleva a exigir respeto por el medio ambiente, por la dignidad de las personas y el trato justo, así como, la transparencia en la información, teniendo como arma los medios de comunicación, siendo usados para reportar cualquier inconformidad con respecto a los productos, procesos y servicios que ofrecen las empresas.

En este sentido, para Fombrun, Gardberg y Barnett (2000), citado por Urriolagoitia y Vernis, (2008), la acción de responsabilidad social, también debe ser considerada como una opción real, una inversión estratégica que puede generar activos intangibles, como reputación, cultura corporativa y legitimidad.

La acción social empresarial (ASE), es parte de la RSE, que incluye las acciones filantrópicas dirigidas a la mejora del entorno natural, al desarrollo humano y social, actividades importantes y muy loables que son concretadas directamente por la propia empresa o indirectamente a través de organizaciones cívicas y solidarias. (García-Marza, 2010).

Estas acciones, serán efectivas si forman parte de un conjunto de actividades que si las empresas las comunican en conjunto, formarán parte y serán vistas y apreciadas como parte de la RSE de la empresa.

En síntesis, una empresa que practique acciones sociales empresariales (ASE) como parte de sus políticas de RSE, adquiere una ventaja competitiva con respecto a las demás empresas. Se pudiera afirmar que ser socialmente responsable se traduce en mejores relaciones con sus socios comerciales y proveedores, con los consumidores y por ende con las comunidades locales en su conjunto, lo que facilitaría el desarrollo integral de su actividad económica.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, surge el interés de analizar de qué manera llevan a la práctica las acciones sociales empresariales (ASE) vista como cualquier política de la RSE de las empresas del área Metropolitana del Estado Mérida, ya que se observó que existen casos puntuales de RSE, mediante actividades de acción social, pero no se aprecian a ciencia cierta, qué es lo que

están haciendo dichas empresas, ya que el compromiso con las comunidades es fundamental para el desarrollo armonioso entre ellas y las empresas.

De este modo, en las empresas que hacen vida en el Estado Mérida, se detectan casos puntuales de empresas que llevan a la práctica actividades de acciones acción social. Por ejemplo, el caso de los concesionarios ubicados en el Municipio Libertador, en una investigación de tipo exploratoria que se realizó en Diciembre del año 2012, se pudo vislumbrar, que tres de los seis concesionarios que fueron estudiados y que están ubicados en el área estudiada, si ejercen acciones sociales, los restantes no poseen información sobre la materia, por lo tanto no las ponen en práctica. Pero en general, con respecto al resto de las empresas en el área Metropolitana, según la Cámara de Comercio del Estado, existe escasa información sobre la materia, en términos del conocimiento y su aplicabilidad, lo que no permite evidenciar la situación en cuanto a las actividades de acción social que éstas desarrollan.

La investigación centra su estudio específicamente en las empresas del área Metropolitana, ya que tienen un gran impacto en la actividad comercial y productiva de la ciudad y como consecuencia poseen relevancia en la región, además se encuentran adscritas a la Cámara de Comercio del Estado, quien hasta el momento no posee información sobre las acciones sociales que son aplicadas. La poca interacción entre las empresas, las comunidades donde desarrollan sus actividades y los grupos beneficiados, propicia la ruptura de esa sinergia que pudiera existir entre ellas, llevándolas a cada una por separado a tratar de maximizar su beneficio e intereses individuales a costa del otro. Esta situación pudiera ser cada vez más crítica, y las llevan a estar muy lejos de las bondades que las acciones sociales enmarcadas en la RSE traen consigo.

Por esta razón, es necesario que las empresas posean conocimientos del tema, y puedan gozar de las ventajas y bondades de adoptar una actitud verdadera ante prácticas que aguas abajo tienen un impacto positivo y están muy bien vistas por la sociedad y gobierno en general.

En síntesis, el objeto de la investigación radica en analizar las acciones sociales de las empresas del área Metropolitana del Estado Merida, así como, los motivos que las incentivan a llevarlas a la práctica.

Para una mejor comprensión del objeto de estudio de esta investigación se realizarán las siguientes interrogantes que darán respuesta a la problemática planteada y le da sentido a la investigación:

- ¿Cómo son las acciones sociales realizadas por parte de las empresas del área Metropolitana del Estado Mérida?

Para lo cual se tendrá que dar respuestas a otras interrogantes que permitirán analizar dichas acciones, entre estas interrogantes de investigación más específicas se tienen:

- ¿Cuáles son las actividades de acción social empresarial que realizan las empresas del área metropolitana del Estado Mérida?
- ¿Cuáles son los motivos que las incentivan a llevar a cabo dichas acciones sociales empresariales?

- ¿De qué forma se pudieran caracterizar las empresas ubicadas en el área metropolitana del Estado Mérida, con relación al tipo de acción social empresarial que estén realizando?
- ¿Cuáles son los factores que les impide realizar actividades de acción social empresarial a las empresas del área metropolitana del Estado Mérida?

www.bdigital.ula.ve

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar las acciones sociales de las empresas del Área Metropolitana del Estado de Mérida.

Objetivos Específicos

- Identificar las actividades de Acción Social empresarial que aplican las empresas ubicadas en el área metropolitana del Estado Mérida.
- Establecer los motivos que las incentivan a realizar actividades de Acción Social Empresarial.
- Caracterizar las empresas que se encuentran ubicadas en el área Metropolitana del Estado Mérida, con relación al tipo de acción social empresarial que están realizando.
- Determinar los factores que les impide realizar actividades de Acción Social en las Empresas del área metropolitana del Estado Mérida.

Justificación de la Investigación

De forma general se puede afirmar que ser socialmente responsable, no significa simplemente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas aplicables, tal como lo plantea el enfoque friedmanita, sino que implica, realizar acciones que van más allá, como por ejemplo, invertir más en aspectos relacionados con el bienestar del capital humano, el entorno y las relaciones con las partes interesadas. En pocas palabras, se trata de armonizar las relaciones con los agentes o actores implicados, directa o indirectamente en la actividad productiva de las empresas en este caso.

Esta investigación, pretende romper el paradigma con relación a que el fomento de la responsabilidad social de las empresas es llevado a cabo por grandes empresas. Será útil para nuestra realidad, en el sentido que se planteará la importancia, incluso estratégica, que tiene este concepto en cualquier tipo de empresa y sector de actividad. Cabe resaltar, que existen empresas que asumen responsabilidad social, principalmente a través de una participación a nivel local, y para algunos de forma muy operativa, pero generando impacto mediante actividades de acción social.

En el caso en el área Metropolitana del Estado Mérida, la mayor parte de empresas están dentro del renglón de pequeñas y medianas empresas y como investigador, surge la iniciativa de analizar la manera como ellas dentro de su actividad productiva son socialmente responsables, así como, la manera en que las empresas la practican a través de actividades de acción social. La importancia de llevar a cabo esta investigación, radica en que agentes privados en este caso las empresas del área Metropolitana y la comunidad en su conjunto, se percaten de todos los beneficios y ventajas que pudieran obtener producto de implementar actividades de acción social, dando a conocer las bondades que implica ser

socialmente responsable, lo que traerá como consecuencia generar un cambio en la actitud de los empresarios frente al tema y la comunidad, cambiando el paradigma y viéndola como una práctica ventajosa.

En este sentido, como se mencionó anteriormente, las empresas que llevan a cabo actividades de acción social, generan activos intangibles, como la reputación, que hoy en día, posee una importancia muy positiva dentro de la sociedad; por otro lado, la cultura corporativa entendida ésta como el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común, es decir, el hecho de fomentar dentro y fuera de la empresa las buenas prácticas de las acciones sociales, permite armonizar la relación entre la empresa y la sociedad; y por último, la legitimidad vista “como la percepción generalizada o asunción de que las actividades de una entidad son deseables, correctas o apropiadas dentro de algún sistema socialmente construido de normas, valores, creencias y definiciones” (Suchman, 1995).

Dentro de las ventajas de poner en práctica acciones sociales como política de responsabilidad social empresarial, este, el posicionamiento de la empresa, visto como un beneficio, le permitirá al empresario, evaluar la importancia que puede generarle a una empresa que unifique sus esfuerzos en integrar los programas de acción social con la estrategia de sociedad.

Otro aporte de esta investigación, sería el resultado de poder brindarle información a aquellas empresas que no practican la RSE, aplicando actividades de acción social, primero dándole a conocer de qué se trata, así como, conocer aquellas actividades que empresas con similares características llevan a cabo, para ser socialmente responsables, incentivando así a profundizar en este ámbito.

En cuanto a la justificación académica, la investigación profundiza en el ámbito de la RSE, el cual había sido poco explorado y que permitirá abrir nuevos temas de investigación sobre la materia ampliando así el área de conocimiento, permitiéndoles a las empresas y a las personas en general el acceso y profundización en la temática.

Alcance de la Investigación

Esta investigación beneficia al conglomerado de empresas que están ubicadas en el área Metropolitana de la ciudad de Mérida, básicamente, porque al dilucidar la información sobre aquellas empresas que efectivamente ejerzan actividades de acción social enmarcadas bajo la RSE, y al evidenciar por qué las llevan a cabo, servirá de patrón y ejemplo para el resto de las empresas, que sencillamente desconocen de la temática o simplemente no las practican. A su vez, es útil para las comunidades de los distintos sectores donde se encuentran ubicadas esas empresas, ya que las acciones sociales enmarcadas en la RSE, benefician directamente a la comunidad, ya que forma parte de los tres pilares en los que se apoya la temática.

CAPITULO II

MARCO TEÒRICO

En este capítulo se desarrollará y contextualizará el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), partiendo de los antecedentes históricos de la investigación, para luego definirla bajo los criterios de distintos autores que han dedicado sus estudios a conceptualizarla, caracterizarla y profundizar en las distintas actividades que la componen.

Antecedentes históricos de la investigación

En la actualidad existen numerosos estudios que se ha realizado para revisar la RSE de las empresas hacia empleados, proveedores, clientes y comunidad. Siguiendo las bases de la RSE, a su vez se ha escrito mucho acerca de las acciones sociales que la componen, formando parte de un plan que está siendo aplicado por las distintas empresas a nivel mundial. A continuación, se presentan algunos los estudios destacados que le dan respaldo a la presente investigación.

Como primer antecedente que se cita, está el artículo científico de Palencia-Lefler (2007), que lleva por título “Donación, mecenazgo y patrocinio como técnicas de relaciones públicas al servicio de la responsabilidad social corporativa”, publicado en la Universitat Pompeu Fabra, en el cual se expone que: la empresa tiene en sus manos distintas técnicas para mostrarse socialmente responsable ante su comunidad. La donación y el mecenazgo aumentan la «visibilidad» de la empresa en su entorno sin un excesivo rechazo. Por otra parte, el patrocinio hace aún más «visible» la colaboración económica entre la empresa y la organización receptora. Los resultados positivos de «ser socialmente responsable» deben revertir, también,

en los sujetos receptores, compartiendo los éxitos que una buena comunicación aporta a la imagen y a la reputación de todos los agentes que participan en el proceso.

El aporte que este artículo puede brindar a la investigación, está basado en discernir y precisar las técnicas que existen actualmente para llevar a cabo actividades de acción social, como son las donaciones, el mecenazgo y patrocinio, donde la revisión de cada una de ellas nos permite ubicar en el contexto, a las empresas que serán objeto de estudio para la investigación, a su vez nos permite observar en qué medida pueden ser prácticas y útiles si se llevan a cabo como iniciativa de RSE.

El siguiente artículo fue seleccionado como parte de los antecedentes de esta investigación, ya que orienta la visión de las donaciones por parte de los directivos de las empresas, lo que se considera como unos de los ejes fundamentales para el desarrollo de la presente investigación.

El artículo de Valor (2006), que fue publicado en la revista de Marketing público y no lucrativo vol. 3, N. 1. pp. 17-28, tiene por título “¿Por qué donan los directivos? Aplicado a la teoría del comportamiento Pro-social para entender las donaciones de las empresas”.

En este sentido, algunos autores consideran la filantropía como expresión de la responsabilidad social, para otros es una herramienta de marketing. Al mismo tiempo, la legitimación de la filantropía, descansa en su orientación al beneficio. No obstante, ciertas conductas corporativas arrojan dudas sobre esta motivación para realizar donaciones empresariales, y llevan a pensar que puede haber una racionalización *ex post*. La tesis principal del trabajo, es que los empresarios actúan llevados por normas morales y no sólo por razones de búsqueda del beneficio. Este

artículo no trata de descartar ninguna otra posible explicación de la filantropía corporativa, sino que, pretende mostrar que los principios económicos pueden no ser suficientes para explicar el porqué del comportamiento de los directivos.

Dentro de su estudio Valor (2006), concluye que “las empresas hacen donaciones porque es rentable para ellas. No obstante, es necesario llevar este razonamiento un paso más allá: les es rentable, porque la sociedad premia a las empresas que lo hacen. La rentabilidad de la filantropía implica que hay una norma social, y que las empresas son recompensadas por cumplirla. Pueden apreciarse diferencias entre empresa que operan en sociedades diferentes, ya que la norma sobre responsabilidad, o las formas de cumplir con ella, pueden variar según las expectativas o las normas sociales. La recompensa material, es una consecuencia de esta conformidad, y será, al menos parcialmente, la razón para las subsecuentes contribuciones”.

Se toma en consideración esta valiosa investigación para la realización de la tesis, ya que es necesario conocer desde el punto de vista de los gerentes de una organización, la importancia de las donaciones, como elemento que conforma las acciones sociales enmarcadas dentro de la Responsabilidad Social Empresarial.

Estas conclusiones a las que llega la autora, son pertinentes para el desarrollo de esta investigación, la filantropía entendida y aplicada según las normas y expectativas que posea la sociedad donde son aplicadas.

Por su parte, la tesis de Maestría elaborada por Matos (2012), titulada como “La responsabilidad social empresarial como estrategia competitiva de las pequeñas

y medianas empresas (Pymes) constructoras del municipio Lagunillas”. Trabajo de grado de Maestría de la Universidad del Zulia.

El trabajo tiene como objetivo de estudio analizar la responsabilidad social empresarial (RSE), como estrategia competitiva de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) constructoras del municipio Lagunillas, para lograr este objetivo se debe identificar los elementos de RSE en la Gerencia Estratégica, caracterizar los elementos de RSE, identificar los beneficios y proponer lineamientos estratégicos gerenciales para la responsabilidad social. El estudio se basa en planteamientos teóricos de distinto autores.

Los resultados obtenidos fueron analizados cuantitativamente y discutidos con base en los autores que soportaron la investigación, indicando que actualmente estas empresas no conciben en su gerencia estratégica las prácticas de responsabilidad social, generalmente se toman decisiones orientadas a satisfacer las necesidades de accionistas y proveedores, desatendiendo a los otros grupos de interés, además, las estrategias competitivas no consideran los ámbitos laborales ni medioambientales, por tanto los beneficios son pocos ya que no se cumplen las prácticas de RSE, por lo que se considera necesario proponer estrategias competitivas para la responsabilidad social de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) constructoras del municipio Lagunillas.

Este estudio se toma en consideración para el desarrollo de la presente investigación, debido a que se lleva a cabo un estudio de RSE en el sector construcción, donde concluye que estas empresas generalmente toman decisiones orientadas a satisfacer las necesidades de accionista y proveedores, dejando de lado aquellas acciones que pudieran considerarlas socialmente responsable. La

autora, sugiere llevar a cabo estrategias competitivas que las vincule con prácticas de RSE.

El artículo titulado “Responsable” de la revista Gerente Venezuela, n. 297, de 2013. En el artículo, se señala la investigación realizada por Páez (2013), quien desarrollo para Cedice Libertad, el Tercer Observatorio de la Pyme de Venezuela, con el título “Ética y Responsabilidad Social de la Pequeña y Mediana Empresa Venezolana”.

La muestra estuvo constituida por 650 empresas de todo el territorio nacional. Este estudio fue realizado en dos años y medio. En primer término, se aplicó de manera masiva y luego se agregó una muestra de 250 empresas con más de 50 trabajadores, y menos de 100 empleados, el segmento calificado como “grandes pymes”. En el estudio de Páez se pondero básicamente al sector Comercio y Servicios.

Algunos expertos reconocidos aseguran que el segmento Pyme representa, aproximadamente, 70% de las empresas del país, según estudios previos de Páez, el segmento de Pymes representa el 99,02% del empresariado, lo que es lo mismo que 420.000 empresas.

El académico precisa que, en el mundo, este segmento representa 95% de las empresas con una tendencia hacia el crecimiento, incluso. Concluye en su estudio que la Pyme Venezolana si hace RSE, asegura que va más allá de la trillada visión filantrópica, desplegando planes semestrales y mensuales hacia grupos de interés, como trabajadores y comunidades, e incluso con programas en materia ambiental.

Este artículo se toma en consideración como parte de los antecedentes de la presente investigación, ya que esboza lo que se está haciendo sobre RSE a nivel nacional. El artículo señala las empresas más destacadas en materia de RSE, lo que nos permitirá evaluar y transmitir dicha información a nivel local. Se considera pertinente, ya que es necesario conocer que se está haciendo en términos de RSE, en el territorio nacional y partiendo de ese punto analizar esas acciones que son llevadas a cabo en la zona a estudiar.

Otra investigación de relevancia que contribuye al desarrollo de la presente investigación, es la tesis de Maestría realizada por Paredes (2008), titulada como “El comportamiento de las empresas del área Metropolitana de la ciudad de Mérida desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Empresarial”. Publicada en el CIDE, Universidad de los Andes. Mérida.

En este sentido, la autora señala que la sociedad Venezolana requiere de la alianza estratégica entre agentes privados y públicos, entre organizaciones con fines y sin fines de lucro, para superar la problemática social. Es por ello, que el objeto de estudio abordó la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), de las empresas ubicadas en la zona Metropolitana de la ciudad de Mérida; y el mismo consistió en analizar los tipos de criterios, acciones y ámbitos relacionados con la RSE, implementados por estas empresas durante el primer semestre del 2007. Como conclusiones generales, la mitad de las empresas estudiadas practican RSE, de los recursos que intervienen lo hacen en su mayoría de forma directa, en la dimensión interna, realizan acciones mas no tienen la visión estratégica y el verdadero compromiso de hacerlo, con las comunidades locales y de los grupos de interés solo demuestran un compromiso real con sus consumidores. Por otro lado, es una realidad satisfactoria que todas las empresas respetan los derechos

humanos. Se sugiere que las empresas que no practican la RSE, comiencen a hacerlo y aquellas que si lo hacen den un paso hacia adelante en el desarrollo de una concepción más integral.

Para fines de la presente investigación, se toma en consideración la tesis anteriormente mencionada ya que tiene por objeto el análisis de las distintas formas en que las empresas del área metropolitana de la ciudad de Mérida realizan RSE. Tiene como aporte principal, la certeza que existe un número significativo de empresas que hacen actividades de acción social, lo que nos servirá como un patrón para llevar a cabo esta investigación

www.bdigital.ula.ve

Bases Teóricas de la Investigación

Antecedentes Históricos

Según Pelekais (2008), los antecedentes de la RSE, datan de los primeros años del siglo XXI, surgiendo así las iniciativas mundiales que han permitido el impulso e incorporación de la RSE en la estrategia empresarial. Habitualmente, todas esas iniciativas incluyen una serie de recomendaciones o lineamientos que, si bien no son obligatorias, si incorporan un compromiso por parte de los organismos u organizaciones adheridos, para fomentar su desempeño en el entramado empresarial de sus respectivos países.

Para Pelekais (2008), el surgimiento de estos proyectos mundiales responde también a la necesidad de búsqueda de la uniformidad de principios, actuaciones y mediadores de la RSE, de manera que la labor de las empresas en este ámbito

pueda ser reconocida no solo en el entorno más cercano de la empresa, sino también en el ámbito internacional.

Es estos últimos años es cuando aparecen significativas directrices y pautas de actuación en esta materia, de manos de organismos internacionales, existiendo un abanico amplio y creciente de normas, guías, reglamentos, directrices y orientaciones para la aplicación de políticas generales o sectoriales de la RSE. A continuación, se describen algunas de ellas que se refieren a los tres pilares de la RSE, como son los derechos humanos, los derechos sociolaborales, y los medioambientales:

Comenzamos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, creado en el 1999, como una iniciativa liderada por las Naciones Unidas, que tiene por objeto promover la conciliación de los intereses empresariales con los valores y demandas sociales. Pide a las empresas que hagan suyos, apoyen y lleven a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción.

La fase operacional del Pacto, se inauguró el 26 de julio de 2000, en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York. El fin de este Pacto, es que todos los pueblos del mundo compartan los beneficios de la mundialización e inyectar en el mercado mundial los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas.

Está enfocado en los dirigentes de organizaciones laborales y en la sociedad civil, para que participen en el Pacto y lo utilicen como foro de diálogo sobre diversas cuestiones polémicas, ligadas a la mundialización y el desarrollo.

El Pacto Mundial es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los diez principios que lo integran en sus estrategias y operaciones, que son reveladas mediante la elaboración de Informes de Progreso.

Con relación a los diez principios que componen el Pacto Mundial, están divididos en 4 grandes temas como son derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Dentro de la declaración de los derechos humanos se encuentran dos principios: 1) las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional; 2) Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos. Para ellos la asamblea general proclama la declaración universal de derechos humanos, como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universal, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros, como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

En cuanto a los estándares laborales, está comprendida por cuatro principios que se señala a continuación: 1) Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; 2) Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; 3) Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y, 4) Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación. Esta tiene

por objeto, lograr que el progreso social vaya a la par con el progreso económico y el desarrollo. Es un instrumento promocional mediante el cual los miembros de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) como gobiernos, empleadores y trabajadores, reafirman los principios fundamentales consagrados en la Constitución de la Organización.

El tercer renglón que conforma los diez principios es el medio ambiente y desarrollo, y hace referencia a: 1) Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales; 2) Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y, 3) Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente. Tiene por objetivo, establecer una alianza mundial nueva y equitativa, mediante la creación de nuevos niveles de cooperación entre los Estados, los sectores claves de las sociedades y las personas, procurando alcanzar acuerdos internacionales en los que se respeten los intereses de todos y se proteja la integridad del sistema ambiental, del desarrollo mundial, y reconociendo la naturaleza integral e interdependiente de la tierra, nuestro hogar.

Por último, está el renglón de la lucha contra la corrupción, que está comprendido por un principio el cual reza que: las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

La idea radica, en que las empresas cada vez estén más alineadas con estos diez principios, viéndose desafiadas a adaptarse a nuevas restricciones y cumplir con nuevas regulaciones y expectativas de sustentabilidad empresarial, logrando clientes con preferencia a invertir en dichas empresas, así como, empleados interesados porque proporcionan ambientes de trabajo saludables y sustentables,

permitiéndoles a esas empresas capturar nuevas oportunidades de crecimiento empresarial.

Otra iniciativa que surge es el Libro Verde, que fue creado en Bruselas en el 2001, con el propósito de fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Mediante este documento, la Comisión Europea creó un foro de debate para conocer como la Unión Europea podría fomentar el desarrollo de la responsabilidad social en las empresas europeas e internacionales, aumentar la transparencia y la calidad informativa de las sociedades, y mejorar la contribución de las mismas al desarrollo sostenible.

El Libro Verde (2001), tiene por objeto iniciar un amplio debate sobre cómo podría fomentar la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas, a nivel europeo e internacional, en particular sobre cómo aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación. Propone un enfoque basado en asociaciones más profundas en las que todos los agentes desempeñen un papel activo.

Cada vez es mayor el número de empresas que fomentan sus estrategias de responsabilidad social, en respuesta a diversas presiones sociales, medioambientales y económicas. Apegadas a todos estas iniciativas a nivel mundial que han surgido, la idea se basa en transmitir una señal a los interlocutores, con los que interactúa: trabajadores, accionistas, inversores, consumidores, autoridades públicas y ONG. El fin de adaptar todos estos objetivos y compromisos sociales voluntariamente por parte de las empresas, tiene por objeto incrementar la rentabilidad dentro de las organizaciones. Libro Verde (2001).

Por su parte, están las líneas directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo) para empresas multinacionales. Acá se encuadran dentro de la “Declaración sobre inversión Internacional y Empresas Multinacionales”, que la OCDE publicó durante el año 2000. Esto con la finalidad de promover la cooperación de las multinacionales al desarrollo sostenible, así como, también fomentar las actuaciones responsables de estas empresas en las comunidades en las que operan. Estas iniciativas no constituyen códigos de conducta de obligado cumplimiento, están apoyadas por la voluntad de los gobiernos, que las han suscrito de fomentar su cumplimiento por parte de las empresas. Ejemplo de ello es La Comisión Europea, quien se ha comprometido a apoyar activamente dichas directrices.

www.bdigital.ula.ve

También se encuentra el Global Reporting Initiative (GRI) que fue creada en (1997), por la organización no gubernamental CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies), junto con el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). El GRI, junto con el apoyo de numerosas instituciones privadas, empresas, sindicatos, ONG y otras organizaciones ha desarrollado la “Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad”, cuya primera versión surgió en el 2000, la segunda en el 2002 y la tercera en el 2006. Su misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad. Se basa fundamentalmente en la implementación del triple balance (triple bottom line), económico, social y medioambiental.

Otro acuerdo firmado en septiembre del año 2000, en Estados Unidos, es la Declaración del Milenio o también conocido como los objetivos de desarrollo del milenio ODM, que fue desarrollado sobre la base de ocho objetivos que están

estrechamente relacionados entre sí, y que para efectos de la responsabilidad social, está enmarcada en el objetivo número siete, el cual plantea Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente. Pretende incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales, reducir la pérdida de recursos del medio ambiente, reducir y haber ralentizado considerablemente la pérdida de diversidad biológica, reducir a la mitad la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y servicios básicos de saneamiento, y mejorar considerablemente la vida de al menos 100 millones de habitantes de barrios marginales.

Por su parte, en el ámbito de los derechos laborales, se nombra los convenios de la OIT, actualmente cuenta con 183 países miembros. Se trata de una institución mundial, responsable de la elaboración y supervisión de las Normas Internacionales del Trabajo y se encarga de la elaboración de políticas y programas así como la promoción del trabajo decente para todos.

También bajo este esquema se encuentra la SA 8000, que es una norma orientada a condiciones laborales desarrolladas por la empresa y más concretamente al cumplimiento de las Convenciones de la OIT. Fue lanzada en 1998, por Social Accountability International, con el fin de ayudar a las empresas a desarrollar y gestionar sistemas de responsabilidad social en instalaciones propias o de sus proveedores.

En términos medioambientales se encuentra los Principios CERES, son un código corporativo modelo de conducta del ambiente, creado por la Coalición para Economías Medioambientalmente Responsables, son una liga de inversores, fideicomisarios de pensiones públicas, fundaciones, sindicatos y organizaciones

medioambientales, religiosas y de interés público. Está regido por diez principios que se nombran a continuación:

1. Protección a la biosfera.
2. Uso sostenible de recursos de desechos.
3. Reducción y disposición.
4. Conservación de la energía.
5. Reducción de riesgos.
6. Seguridad de productos y servicios.
7. Regeneración medioambiental.
8. Información al público.
9. Compromiso de la dirección.
10. Auditorías e informes.

www.bdigital.ula.ve

Responsabilidad Social Empresarial

La definición de RSE, ha evolucionado teniendo así una historia larga y diversa en la literatura. Sociedad y negocios, gestión de cuestiones sociales, ecología de las decisiones, gestión de los stakeholders (grupos de interés o actores sociales), auditoría social, políticas públicas y de negocios, gobierno corporativo, ciudadanía corporativa, desarrollo sostenible, son algunos de los términos utilizados para describir el fenómeno de la responsabilidad social empresarial.

A continuación se describe los conceptos que han surgido a través de los años, y que de alguna manera, forman parte de lo que hoy en día se conoce como RSE.

En este sentido, el libro Verde (2001), define la RSE como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Es esencialmente un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

La ONG economistas sin fronteras, citado por Navarro (2012), define la RSE de una forma muy similar, aunque más extensa y precisa que en el libro Verde:

El reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que generen políticas, estrategias y procedimientos, que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores. (p. 70-71)

Para Vallardez (2004), citado por Pelekais y Aguirre (2008), la RSE es el compromiso voluntario de las organizaciones de comportarse éticamente, y contribuir al desarrollo sustentable, tanto en lo económico como en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, las comunidades locales y la sociedad en general.

La RSE, puede definirse como una nueva dimensión empresarial preocupada por el concepto de sostenibilidad, donde tiene cabida a un mismo nivel las pautas económicas, sociales y medioambientales, bajo un marco de desarrollo sostenible.

Drucker (1999), citado por Pelekais, (2008), señala que las organizaciones deben estar basadas en responsabilidad con su poder, y quien más que las

empresas para cuidar a la sociedad. Claro está, debe ejecutarse dentro de los límites de sus competencias sin poner en peligro su capacidad de rendimiento.

Por su parte, Araque y Montero (2006), citado por Navarro (2012), señalan que la RSE supone dirigir la actividad de la empresa de forma que sea congruente con las normas sociales, valores y expectativas de conducta dominante, y que tiene como finalidad ayudar a que la empresa decida ante quien y ante que debe obligarse en cada momento, y a su vez vigilar que sus decisiones se conducen consecuentemente.

En tanto Guedez (2010), considera que la RSE es una idea de plena secuencia de conformación que todavía se encuentra en búsqueda de historia. Según este autor puede decirse que la RSE, es un conjunto de estrategias que permiten identificar, atender, anticipar, y sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos. Por lo tanto, la RSE se puede entender como la respuesta de las organizaciones a las expectativas de los sectores y agentes internos y externos con los que interactúa.

A través del tiempo han surgido distintas concepciones teóricas sobre la RSE, éstas en su mayoría están íntimamente ligadas al rol que se le asigna a la empresa en la sociedad.

Garriga y Melé (2004), nos presentan la RSE bajo la visión de distintas teorías y enfoques y las dividen en cuatro grandes grupos: (1) teorías instrumentales, en los que la empresa es vista como solo un instrumento de creación de riqueza, y sus actividades sociales son solo un medio para lograr resultados económicos, (2) teorías políticas, que se refieren a sí mismos con el

poder de las empresas en la sociedad, y un uso responsable de los poderes en el ámbito político, (3) las teorías integradoras, en el que la empresa se centra en la satisfacción de demandas sociales, y (4) las teorías éticas, basadas en principios éticos y responsabilidades de las empresas en la sociedad.

Los autores añaden que “en la práctica, cada teoría de RSE, presenta cuatro dimensiones relacionadas con beneficios, el rendimiento político, las demandas sociales y valores. Por lo tanto, sugiere el desarrollo de una nueva teoría sobre la relación comercial y la sociedad, que debe integrar estas cuatro dimensiones, donde señalan, que dichas clasificaciones a pesar de su valiosa contribución, son bastante limitadas en su alcance y, lo que es más, la naturaleza de la relación entre las empresas y la sociedad rara vez se encuentra en el centro de su discusión.

www.bdigital.ula.ve

En este sentido, para el grupo (1) de las teorías instrumentales, donde la empresa es vista como solo un instrumento de creación de riqueza, y sus actividades sociales, son solo un medio para lograr resultados económicos, Friedman (1970), señala que "La única responsabilidad de las empresas hacia la sociedad es la maximización de los beneficios de los accionistas dentro del marco legal y ético de la sociedad". Dentro de esta postura, es posible encontrar una justificación para que las empresas realicen prácticas de RSE, solamente si éstas están alineadas con la consecución de mayores utilidades.

En cuanto al grupo (2), teorías políticas, Davis (1988), fue uno de los primeros en explorar el papel del poder que las empresas tienen en la sociedad y el impacto social que tiene. Al hacerlo, se introduce poder en las empresas como un nuevo elemento en el debate de RSE. A su vez, señala que las causas que generan el

poder social de la empresa no son exclusivamente interno de la empresa, sino también externa.

Davis (1988), afirma lo siguiente:

La empresa adquiere poder en la medida que crece dentro de la sociedad. El incremento del poder económico de las empresas en el sistema hace surgir un contrato social entre las empresas y la comunidad en que participa. Las prácticas de RSE, dentro de estas teorías son entonces la respuesta empresarial hacia las expectativas de la sociedad, como mecanismo de ejercicio responsable del poder de la empresa, estas prácticas por lo tanto, no deberán responder en todo momento a intereses económicos de las empresas, sino a los derechos y obligaciones del llamado ciudadano corporativo, que define a la empresa como un actor más dentro de las relaciones sociales y económicas. (p.63)

En cuanto al tercer enfoque, en el grupo de teoría las llamadas integradoras y dentro del marco de la RSE, responden a la inclusión de diversas demandas sociales a las que una empresa es sometida.

En ese sentido Ortiz-Arrieta (2010), señalan:

La empresa integra responsabilidades que se pueden definir como: económicas (maximización de utilidades), legales (cumplimiento de la ley), éticas (normas sociales que van más allá de la ley) y discrecionales (contribuciones sociales voluntarias). Esta teoría resalta la importancia que tiene la RSE en materia de Relaciones Públicas para las empresas,

puesto que el comportamiento socialmente responsable le otorga a la empresa la llamada licencia para operar de parte de los diversos sectores que componen la sociedad. Bajo esta concepción, se justifica que muchas de las empresas incluyan el área de RSE dentro de la Gerencia de Relaciones (o Asuntos) Corporativos. (p. 2)

Sin embargo, para Preston y Publicar (1975), citado por Garriga y Melé (2004), “el contenido de la responsabilidad de negocios, se limita para el espacio y el tiempo de cada situación dependiendo de los valores de la sociedad en ese momento, y viene a través de los roles funcionales de la empresa”. (p. 68)

En cuanto a la cuarta teoría basada en la Ética y la Moral, responden al cumplimiento de derechos universales de los distintos sectores sociales. El desarrollo de estas teorías es el más reciente dentro de la concepción de la RSE, y sitúa a la empresa como un actor protagonista del desarrollo sostenible y promotor del bienestar común.

Para Garriga y Melé (2002), “las empresas contribuyen al bien común en diferentes formas, tales como la creación de riqueza, proporcionando bienes y servicios de manera eficiente y justa, al mismo tiempo que se respeta la dignidad y los derechos fundamentales de las personas. Por otra parte, contribuyen al bienestar social y una armónica forma de vivir juntos en justa paz y condiciones amigables, tanto en el presente como en el futuro”. (p. 62).

En este sentido Gómez (2008), entiende la RSE en su contexto más amplio, como la preocupación por los problemas concretos, problemas materiales, los problemas específicos de la sociedad. Sin embargo, en su énfasis está en la RSE Moral, en la problemática espiritual, específicamente ética, del ser humano. La

conceptualiza como el impulso para la búsqueda de soluciones en generar riqueza y empleo para enfrentar la pobreza.

Sin embargo, Castillo (1986), ahonda un poco más y expresa que la RSE, supone que la empresa en el ejercicio de su función, ha de tomar consciencia de los efectos reales totales de sus acciones sobre el entorno social, internalizando pautas de comportamiento en la conservación de los valores e intereses sociales.

Lozano (2009), plantea una reflexión sobre el concepto de RSE donde nos aclara que:

Más allá de estas realidades, consideremos que las dificultades inherentes a la pretensión de resolver el debate sobre la RSE, mediante un acuerdo sobre una definición, se debe a que la RSE no es otra cosa que la manifestación en el mundo de la empresa, del impacto de las nuevas condiciones de nuestra vida social. (p.79)

Bajo esta afirmación Marrewijk, y Hardjono (2003), citados por Lozano (2009), añaden, “las condiciones de vida y, por tanto, también las condiciones empresariales dependen de las épocas, de los lugares geográficos, de los problemas existentes y de las circunstancias sociales”. (p. 64).

Por lo tanto, añade el autor:

Una noción de la RSE que lo abarque todo, tiene que ser definida ampliamente, y resulta demasiado imprecisa para que pueda resultar útil en el debate académico o en la implementación empresarial. La alternativa podría ser un conjunto de enfoques distintos, que se ajustaran

a los distintos tipos de ideales de contextos en los que operan las empresas. (p. 65)

Por su parte Porter y Kramer (2006), nos asoma el concepto de RSE estratégica. Afirma que para cualquier empresa, la estrategia debe ir más allá de mejores prácticas. “Hacer las cosas en forma diferente de los competidores de un modo que reduzca costos y satisfaga mejor un conjunto particular de necesidades de los clientes”. (p. 12)

En este sentido, Guedez (2008), lo visualiza como la empresa responsable, que pueda ser percibida en el desarrollo o prestación de un servicio o producto de calidad, y a su vez debe ser socialmente dispuesta, como la empresa convencida, consiente que decide hacer algo al respecto, y busca orientación en su decisión, generando estrategias sociales que buscan compensar a la sociedad. (p.158)

La RSE Avanzada frente la RSE Instrumental

Según Rodríguez (2009), las compañías se animan a dar un paso adelante para demostrar su buena ciudadanía empresarial. La literatura de dirección estratégica les ha enseñado que no sólo deben intentar controlar su entorno estrictamente económico, sino también, su medio ambiente político y social. Los directivos de las compañías tienden a asegurar la legitimidad social de su

organización, mediante la adopción de estrategias de reputación, imagen y conformidad simbólica o efectiva con los valores dominantes en el contexto social, a fin de obtener o mejorar su licencia para operar. El uso de términos como transparencia, compromiso o desarrollo sostenible y, desde luego, la difusión de las propias expresiones de responsabilidad social corporativa y empresa ciudadana, pueden interpretarse como la emisión de señales positivas desde la empresa.

Para Suchman (1995), “la legitimidad viene a ser la impresión compartida de que las acciones de la organización son deseables, convenientes o apropiadas en relación con el sistema socialmente construido de normas, valores o creencias sociales”. (p. 572)

Voguel (2006), citado por Rodríguez (2009), tiene como propósito “alcanzar una justificación de los comportamientos que convierta a la empresa en aceptable a la vista de la opinión pública, como una empresa con alma, con su credibilidad buscada a través de diversas prácticas, como códigos éticos y de conducta, mecenazgos y patrocinios, certificaciones sociales y medioambientales y memorias de sostenibilidad”. (p. 89)

La RSE, alcanza la categoría de representación y tiende a generar reputación, cuya importancia como activo intangible, justifica muy bien los esfuerzos para lograrla y explica el miedo a su pérdida. La RSE de avanzada, posee dos vertientes, una de orientación empresarial, referida a un cierto modelo de dirección y gestión de la empresa, que otorga primacía a los intereses de los propietarios legales de la compañía, centrándose en la teoría estándar de la agencia (relación única accionista-directivos), y buscando la creación de valor accionario. O, por el contrario, es posible que responda a una relación de agencia múltiple (varios

participes en interacción con los directivos). La segunda vertiente, tiene que ver con lo institucional, donde se ponen en marcha el modelo de dirección y gestión desde la perspectiva del gobierno, donde interviene en las decisiones de las distintas partes interesadas, no solo accionistas.

Para Rodríguez (2009), la RSE Avanzada asume, que cada grupo de participes o partes interesadas merece consideración por lo que en si misma representa, no solo por su capacidad para ser un medio o instrumento útil a algún otro. Es decir, lo intereses de cada stakeholder son legítimos y tienen un valor intrínseco. (p. 26).

En cuanto a Porter (1990), adopta este enfoque en su bien difundida propuesta de una correcta e inteligente integración de la filantropía al servicio de esa estrategia y su rentabilidad. Los accionistas conservan su primacía y tienen en sus manos el control del gobierno corporativo y de la orientación ultima de los negocios. Sin embargo, entienden que las demás partes interesadas son medios o instrumentos imprescindibles para alcanzar valor económico de modo sostenible y a largo plazo para los propios accionistas. Por esto, sugiere la conveniencia de establecer unas relaciones empresa-sociedad mutuamente beneficiosas, incluso articulando un dialogo con los diversos grupos de interés, para conocer sus opiniones y demandas, y establecer algunas colaboraciones específicas, entre otras.

El enfoque de RSE instrumental reside en tener presente los intereses de los partícipes no accionariales, y para contribuir al logro de los objetivos convencionales, se debe adoptar una política de marketing con causa, involucrarse

en actividades sociales e inversiones filantrópicas dentro de una estrategia bien formulada, y efectuar algunas consultas a los stakeholders.

Persais (2007), citado por Rodríguez (2009), añade lo siguiente:

Constituyen líneas de acción que se presentan como convenciones sociales dirigidas a articular un consenso acerca del comportamiento empresarial correcto entre las partes interesadas, en un marco en el que entran en juego dinámicas de interacciones entre estas, procesos de aprendizaje y construcciones sociales ambiguas. (p. 23)

Dentro de este enfoque, se resalta la necesidad de optar por una dirección y gestión de la empresa que perciba mejor la importancia de la intervención efectiva de los stakeholders relevantes en las decisiones. En este sentido, articular la participación efectiva de los diversos grupos de interés de la empresa.

En cuanto a la RSE en Venezuela, son conocidos algunas referencias notorias en el campo de la inversión social, desarrolladas por empresas transnacionales establecidas en el país, como Shell y Chevron Texaco. Así como resultados de balances sociales difundidos por empresas como Banesco, Banco de Venezuela, Empresas Polar, Tetra Pak, Telefónica, y Goodyear de Venezuela, las cuales han permitido analizar sus contenidos y facilitar el estudio de la Responsabilidad Social asumida por organizaciones venezolanas.

La Fundación Reto Aguas Abiertas, cuenta con el apoyo de Shell y un premio de 100 mil bolívares a razón de convertir a la Fundación en la organización líder en el desarrollo integral de niños, niñas y menores de 18 años de escasos recursos de la Península de Paria, en el estado Sucre.

La Fundación, se propone inspirar a los niños de esta región, a través del deporte, para impactar en su calidad de vida desde las distintas áreas: educación, cultura, salud y conservación del medio ambiente.

La iniciativa planea impactar en la educación y la preservación del ambiente, con la construcción de escuelas elaboradas con materiales de bajo impacto ambiental, y la implementación de programas de concientización para la mejor disposición de la basura.

En la revisión del blog de RSE de Banesco Banco Universal, se evidencia la actividad que lleva a cabo la entidad bancaria, como el proyecto Presupuesto Participativo con la Comunidad, donde invita a las instituciones y vecinos de Colinas de Bello Monte a postular proyectos para ser patrocinados. En esta oportunidad, se destinarán Bs. 500.000 a actividades y programas de impacto social para los habitantes de esa parroquia caraqueña, en la que está ubicada la sede principal de la entidad financiera.

Desde que hizo la primera convocatoria en 2008 a la fecha, Banesco ha dedicado Bs. 1.693.467 a proyectos que mejoren la calidad de vida de los habitantes de la Colinas de Bello Monte en distintos ámbitos: salud, atención a adultos mayores, educación, cultura e infraestructura, entre otros.

En cuanto a Empresas Polar, se revisó la página web de la Fundación Polar y se vislumbro que a la fecha celebra los 35 años de contribuciones en materia de educación, salud y desarrollo comunitario, al realizar actividades de utilidad colectiva con el fin de generar capacidades en la población que conduzcan al desarrollo sustentable de las comunidades.

Según cifras de la institución, los Talleres de Artes Plásticas y Música Maltín Polar, han atendido a 20.000 niños desde el año 1982, mientras que con el Programa de Actualización Matemática (PAM) se han formado 10.800 docentes de 713 escuelas desde el año 1997. Asimismo, a lo largo de estos 35 años Fundación Empresas Polar, ha creado centros especializados que promueven actividades y capacitación en temas específicos: la Casa Alejo Zuloaga, en San Joaquín, estado Carabobo, que desde 1995 ha atendido a 405.472 personas, el Centro de Capacitación para Pequeños Productores Agropecuarios desde el año 1997, en San Javier, estado Yaracuy, que ha recibido la visita de 15.500 personas, y beneficiado a más de 2.000 productores, el Centro de Capacitación y Producción de la Artesanía, en San Joaquín, estado Carabobo, que desde el año 2009 ha capacitado a 592 artesanos de diferentes rubros.

En el caso de Tetra Pak, sus programas de RSE están íntimamente ligados a su gestión de negocios. El primero ataca la cadena de valor del reciclaje, y tiene como objetivo la creación de una infraestructura para promover el reciclaje de envases de cartón producidos por la empresa en el país. Esto incluye una instalación de línea de reciclaje, y a su vez brinda el apoyo a clientes para la infraestructura de recolección. El segundo, está relacionado con el fortalecimiento de la educación y la promoción de iniciativas ambientales, bajo el nombre de Sumando Esfuerzos, Multiplicando Sonrisas. La empresa contribuye con la sociedad, buscando generar relaciones de mutuo interés con la comunidad de manera inclusiva y participativa, de fortalecimiento y bienestar a la sociedad.

Telefónica por su parte, tiene entre sus principales programas un conjunto de proyectos que constituyen al desarrollo sostenible, entre los que destacan sus programas de reciclaje de equipos celulares y accesorios, denominado Esquinas

Verdes. Quiere hacer una contribución concreta para el uso sostenible de los recursos naturales, promoviendo la reducción de 30% del consumo eléctrico en redes y 10% en oficinas para el 2015. También cuenta con la Fundación Proniño, instaurada en 20 estados del país donde se han beneficiado más de 29.000 niños, niñas y adolescentes.

En cuanto a la Goodyear de Venezuela, en materia de educación lleva a cabo desde hace 4 años, el programa Técnicos en Servicio Automotriz mención Montaje y Alineación de Neumáticos, donde certifica a jóvenes y adultos, ofreciéndoles una alternativa para mejorar su calidad de vida, a través de la capacitación para el trabajo. Por otro lado, formó una alianza con la Cruz Roja Venezolana, seccional Carabobo, como parte de su contribución a la ejecución de Programas Integrales, de actividades en pro de la comunidad, dirigido a niños, jóvenes y adultos, encaminado a reforzar módulos de entrenamiento sobre el trabajo comunitario, preparación en primeros auxilios y desastres.

Acción Social Empresarial (ASE)

Para Urriolagoitia y Vernis (2008), las empresas están respondiendo a esta creciente demanda provocando un cambio en la manera de hacer negocios. “Las empresas, reconocen que el modo en que interactúan frente a la sociedad puede afectar en forma positiva o en forma negativa el éxito de sus negocios. Son conscientes que generar valor social, puede ser una importante fuente de valor para

ellas mismas y se implican cada vez más en sus actividades de acción social adoptando un enfoque estratégico”. (p. 4)

Marx (1999), afirma que “aunque todavía no existe una definición universalmente aceptada de acción social estratégica, la mayoría de los autores concuerdan que la acción social, es un intento de contribuir a solucionar necesidades sociales a la vez que promover objetivos de negocios prioritarios”. (p.6)

En esta línea, el estudio de Saiia, Carroll y Buchholtz, (2003), citados por Urriolagoitia y Vernis (2008), revela que “los directivos se esfuerzan por integrar los programas de acción social con la estrategia de sociedad, y contribuyen al mismo tiempo en el posicionamiento de la empresa”. (p.7)

Para Brammer y Millington (2005), estas acciones sociales, demuestran un compromiso verdadero a la comunidad y afecta la percepción de los stakeholders de la empresa como los clientes, empleados, proveedores, comunidad y líderes de opinión. “Una fuerte reputación es necesaria para el éxito de la empresa en el largo plazo”. (p.65)

Por su parte Fombrun, Gardberg y Barnett (2000), citado por Urriolagoitia y Vernis (2008), señalan que la acción social debe ser considerada como una opción real, una inversión estratégica que puede generar activos intangibles como reputación, cultura corporativa y legitimidad. (p.48)

En tanto Valor (2006), vislumbra las distintas razones por las cuales las empresas están dispuestas a hacer acciones sociales. Por una parte, pone de manifiesto que la primera razón de la empresa para aplicar acciones sociales empresariales ASE, es la motivación de la empresa en la mejora de su imagen corporativa, seguido de la imagen en la comunidad y la obtención de publicidad,

quedando de última la satisfacción de servir a la comunidad. Para otras empresas es más prioritario la mejora corporativa, el compartir valores con los clientes y la mejora de la imagen en la comunidad.

Por lo tanto:

“No existe una única motivación para la filantropía social y, además, así es cómo lo perciben los consumidores. En cualquier caso, parece que, como la empresa no debe tener en cuenta sólo a los accionistas al tomar una decisión, el ejercer responsabilidad social no necesita disculpa”.
(Valor, 2006; p.11)

Para Lemonche (2010), aquellas actividades de la empresa que tienen como objetivo desarrollar y consolidar el diálogo constructivo, y mutuamente beneficioso de la empresa con la sociedad, y en particular aquellas actividades que priorizan el valor de las personas como motores y verdaderos generadores de cambio social.

El autor antes mencionado, considera que la acción social empresarial debe perseguir una estrategia de inversión social sostenida a mediano y largo plazo. En este sentido, “para que sea creíble y aceptable por los grupos de interés de la empresa, debe estar basada en el rigor y la coherencia de sus planteamientos, lo cual se puede expresar mediante cinco condiciones fundamentales como: debe crear valor para la empresa y sus interlocutores, debe responder a las demandas de los interlocutores de la empresa, no debe sustituir al cumplimiento de otras responsabilidades fundamentales, debe ser coherente con el comportamiento habitual de la empresa y debe estar alineada con los valores y la estrategia empresariales. (p.7)

En este sentido, Urriolagoitia y Vernis (2008):

“Consideran que las empresas reconocen que el modo en que interactúan frente a la sociedad, puede afectar en forma positiva o en forma negativa el éxito del negocio. Son conscientes que generar valor social puede ser una importante fuente de valor para ellas mismas, y se implican cada vez más en sus actividades de acción social adoptando un enfoque estratégico”. (p.4)

Para Palencia-Lefler (2007), la acción social es, como cualquier política de RSE, y es entendida como un compromiso voluntario de todas las personas que forman la organización quienes aportan tiempo, talento y recursos a favor del desarrollo integral de la comunidad. (p.3)

Se divide en 1) acción social y responsabilidad pública, donde se hace por medio de donaciones, mecenazgo, premios, becas y contratación social; 2) acción social organizada en una nueva entidad como son las fundaciones, y por último, 3) acción social y estrategia comercial comprendido por el patrocinio y marketing relacionado con causa.

Cuando una empresa elige su causa para realizar acción social, esta debe estar alineada con los objetivos económicos y sociales a la vez, y se deben tener en cuenta tres criterios: 1) los recursos y capacidades de la empresa y sus objetivos estratégicos, 2) las preferencias de los stakeholders, 3) y las necesidades más urgentes de la comunidad. (Valor, 2007). Solo si cumple con estos tres criterios, la ASE será creíble y pasará el proceso de legitimización al que le somete la sociedad. (Lemonche, 2010).

Proceso para Operativizar las ASE

Según Valor (2006), para operativizar las acciones sociales dentro de una empresa se deben cumplir con cinco condiciones, que ayudaran a resolver las necesidades sociales y a su vez facilitarán el cumplimiento de las otras responsabilidades sociales de la empresa. Para ello se señalan las siguientes cinco condiciones: 1) las empresas deben crear valor social, económico y medio ambiental 2) los intereses legítimos de los stakeholders tienen un valor intrínseco 3) las ASE no son una prioridad para las empresas. Solo deben realizarse cuando la empresa cumple suficientemente con las demás responsabilidades 4) un plan de ASE debe tener consistencia interna 5) un plan de ASE debe tener consistencia externa.

Para Urriolagoitia y Vernis (2008), a su vez considera que se deben cumplir con las siguientes condiciones, que sientan las bases para llevar a cabo un plan de acción social. El autor comenta que la primera condición que se plantean las empresas deberá ser crear valor para todos los stakeholders y no solo para los accionistas de las empresas, así como establecer un dialogo con los stakeholders de forma continua para entender y saber responder a sus demandas. A su vez, todos los planes de ASE, deben estar orientados a minimizar las externalidades negativas y/o a resolver los problemas que los stakeholders consideran urgentes. Por último, no puede haber contradicción entre lo que hace la empresa en otras esferas y sus actividades filantrópicas, donde a su vez deberán estar alineados los valores y preferencias de los stakeholders.

Bajo este esquema se deben seguir dos fases: 1) la estratégica donde se define las coordenadas en las que se enmarcara la distribución del gasto social, que supone un compromiso a largo plazo; y 2) la operativa, donde se definen las tareas que deben llevarse a cabo, para que la política de acción social genere valor para todas partes. (p.66)

Un Plan de acción social puede aplicarse a empresas que ya están realizando acción social, como a aquellas que empiezan a tomarlo en consideración.

Tipos de ASE

Para Sagawa y Segal (2001), las acciones sociales se pueden distinguir en tres tipos de intercambio: a) filantrópicos como: donaciones en metálico, en especie y voluntariado de empleados. b) intercambios de Marketing: promociones solidarias o marketing con causa, patrocinio y marketing social desde la empresa. c) intercambios operativos: empresa social, capital humano y asociaciones de RRHH. (p.21).

Según Valor (2006), el intercambio filantrópico, es cuando las empresas hacen una donación en dinero o en especie a las ONG. Se incluye la donación personal o voluntariado de empleados.

Por su parte, el intercambio de marketing, es visto como la relación que establece una empresa y organización del sector social, para planear y ejecutar el proyecto, promoción y distribución de bienes y servicios que fomentan intercambios destinados a satisfacer necesidades y carencias del consumidor.

El intercambio operativo que de acuerdo con Sagawa y Segal (2001), se da donde una organización del tercer sector ayuda a una empresa a aumentar su capacidad para producir bienes, y producir servicios de forma más competitiva.

A continuación se presenta una tabla (Tabla N. 1) que resume las definiciones de las acciones sociales:

Tabla N. 1 Tipos de Acción Social

Intercambios filantrópicos	Donaciones	Voluntariado de empleados
Conceptos	Para Palencia-Lefer (2007), La donación puede definirse como una actuación premeditada que una persona o una entidad que se realiza a favor de una causa de manera puntual.	Según Lemonche (2011), es la actividad que tiene por objetivo desarrollar y consolidar el dialogo constructivo y mutuamente beneficioso de la empresa con la sociedad. Mejora el clima laboral, la productividad, la sostenibilidad económica, y otros factores que influyen en el éxito de la propia empresa.
Intercambio de Marketing	Marketing con Causa	Patrocinio

Conceptos	Para Navarro (2012), el marketing con causa, es el que unifica la campaña de venta a un compromiso de colaboración con algún proyecto social. Es visto como un instrumento de sensibilización de la población. Sirve para integrar la actividad social con la consecución de objetivos comerciales. (Martínez et al., 2003).	Parés (1994), define el patrocinio, como el apoyo o la contribución económica a una actividad, fundamentalmente deportiva, aunque puede ser de otro tipo, que se sirve de técnicas de publicidad para hacer eco de la denominación o el nombre del producto o servicio de la empresa patrocinadora.
Intercambios Operativos	Empresa social	Capital Humano
Concepto	Según Valor (2007), contratación con empresas de inserción, empresas creadas y promovidas por organizaciones sin ánimo de lucro, para sostener sus actividades de desarrollo en Tercer o Cuarto Mundo, que actúan como proveedores o socios estratégicos de empresas.	Ballesteros (2000), las empresas ponen a disposición de la comunidad al personal que realizará tareas que están relacionadas con sus cualidades, conocimientos y experiencia.

Fuente: Carrasquero (2013).

En cuanto al intercambio de marketing es importante destacar que existen otros conceptos relacionados, los cuales se muestran en la Tabla N. 2.

Tabla N. 2 Definiciones de Marketing con causa. Resumen

Denominación	Idea esencial	Definición	Autores
--------------	---------------	------------	---------

Marketing con causa	Filantropía ligada a objetivos de marketing	Herramienta estratégica de marketing y posicionamiento, que vincula una empresa o marca a una causa social de interés, en una relación de beneficio mutuo.	Pringle y Thompson, 1999:3.
Marketing Social Corporativo	Filantropía ligada a los objetivos de marketing con la intervención de los consumidores	Proceso estratégico de formulación e implementación de acciones de marketing, caracterizado por una oferta, mediante la cual la empresa contribuye con una cantidad específica a causa determinada, y en la que los clientes participan en los intercambios monetarios que satisfacen tanto los objetivos individuales como los objetivos de la sociedad.	Varadarajan y Menon, 1988 Guardia, 2000
Marketing con causa	Alianza con una organización no lucrativa	Es la unión de una organización no lucrativa y una empresa, con el fin de captar fondos y aumentar la notoriedad de la causa, mientras se aumentan las ventas y la notoriedad de la empresa.	Carringer, 1994; en Polonsky y Wood, 2001:5.
Marketing con causa o promoción con causa	Promoción de ventas	Herramienta promocional de la empresa, que trata de combinar la responsabilidad social de la empresa con el objetivo de rentabilidad, mediante campañas de captación de fondos a favor de causas sociales, vinculadas a la venta de sus productos o servicios.	Ballesteros, 2000 Olivares y Martin Llaguno, 2001.

Fuente: Valor (2006)

Destaca Palencia-Lefler (2007), que todas las empresas tienen en sus manos distintas técnicas, para mostrarse socialmente responsable ante su comunidad. Estas acciones le permiten a las empresas aumentar su visibilidad en su entorno sin un excesivo rechazo, a su vez hace visible la colaboración económica entre la

empresa y la organización receptora, compartiendo éxitos en cuanto a comunicación e imagen de todos los agentes que participan en el proceso. (p.18)

Algunos Ejemplos Exitosos de ASE's

La Fundación Empresa y Sociedad en España promueve la estrategia de las empresas, y está muy centrada en la acción social que realiza un número importante de empresas. A continuación, se resaltan algunos ejemplos de acción social que en la actualidad se están llevando a cabo en España:

- ❖ En el mes de octubre del año 2014 se celebraron en Madrid las jornadas “Influencia de la educación y la sensibilización social en la construcción de una sociedad para todas las edades”, y “Empresas y atención a la dependencia: situación actual y formas de promocionar iniciativas comunitarias”, organizadas por IMSERSO y el Consejo General de Colegios de Educadoras y Educadores Sociales.
- ❖ Burger King lanza el primer proyecto de la Fundación Burger King McLamore en Europa. Prevé recaudar 150.000 euros en más de 1.100 restaurantes para enseñar a leer a la infancia en África y Asia. Se desarrolla en España, Alemania y Reino Unido, durante septiembre y octubre del 2013 donde cada cliente puede participar comprando cupones de 1 euro.

A nivel Nacional existen distintas iniciativas de acción social las cuales datan de los años 70 y 80, quienes en la actualidad aún se llevan a cabo. Las más relevantes que podemos mencionar son las siguientes:

- Fundación Polar creada en el año 1977, su nicho de acción recae en el desarrollo comunitario, educación y salud. Como parte del III Encuentro de Iniciativas Comunitarias para el Desarrollo Sustentable, La Fundación Empresas Polar, anunció la creación de la Red Actívate y Construye. El espacio www.redactivateyconstruye.org, permitirá a las organizaciones comunitarias compartir sus conocimientos y experiencias y difundir el resultado de su trabajo a empresas privadas, organizaciones de desarrollo social y universidades interesadas en apoyar las iniciativas que se llevan adelante, en pro del mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.
- Fundación Santa Teresa, creada en el año 1989. Realiza actividades filantrópicas. Orienta sus funciones hacia actividades para el mejoramiento de la comunidad. Una de sus iniciativas es El Proyecto Alcatraz, tiene como misión erradicar la delincuencia sin violencia y transformar el liderazgo violento de jóvenes transgresores en liderazgo virtuoso. Desde su creación, Proyecto Alcatraz se ha transformado en el programa de inversión comunitaria “bandera” de la Fundación Santa Teresa.

A nivel local encontramos iniciativas de acción social como donaciones por parte de la empresa Materiales los Andes a la comunidad, así como donaciones de equipos deportivos. También se menciona la iniciativa de la empresa Free Ways, quienes llevan a cabo el Servicio Educativo Marque Barilla, se trata de un proyecto que opera en la zona de Lagunillas del estado Mérida, donde se contribuye a la formación de jóvenes talentos que luego son becados a través de programas complementarios que les permiten continuar con estudios universitarios.

Pequeña y Mediana Empresa (Pymes)

Definición de Pymes

Cleri (2007), la define como un conjunto de personas que trabajan juntas para cumplir con un propósito común. Una empresa son individuos que unen sus esfuerzos para alcanzar un beneficio económico. Ese deseo de lucro es lo que la diferencia de cualquier otra institución de la sociedad. (p.33)

Para Freier citada por Cleri (2007), las pymes se vuelven sistemas creadores de valor económico cuando desarrollan dinámicas productivas y competitivas que les permiten enriquecer su contexto conectando a las personas con los mercados, en los cuales se encuentran los recursos requeridos para satisfacer sus necesidades, a la vez que se enriquecen en el proceso.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su informe sobre fomento de las Pequeñas y Medianas Empresas, presentado en la 72° reunión de la Conferencia del Trabajo, realizada en Ginebra en 1986, define de manera amplia a las Pequeñas y Medianas Empresas como a empresas familiares en la cual laboran tres o cuatro de sus miembros, inclusive a los trabajadores autónomos del sector no estructurado de la economía (informales).

Dentro de la definición de Pymes, cabe mencionar la sub-división de este tipo de empresa en Micro Empresa (entre 1 y 10 empleados), Pequeña empresa (entre 11 y 50 empleados) y Mediana empresa (entre 51 y 250 empleados).

La definición de Pymes varía según el país, por ejemplo se les clasifica de acuerdo a sus ventas anuales y a su rubro, de acuerdo a la cantidad de empleados,

donde de 1 y 10 empleados, se habla de microempresa; entre 11 y 50 de Pyme. Estas cifras pueden variar de acuerdo a la región.

A continuación se muestra una tabla (Table N. 3) donde se muestran los deberes de las Pymes en Venezuela:

Tabla N. 3 Deberes de las Pymes

Fomentar los mecanismos que permitan la integración entre los empresarios y sus trabajadores mediante el acceso de éstos al resultado del proceso productivo.
Suministrar todos aquellos datos e informaciones que le sean requeridas por los organismos competentes, a los fines de cooperar con la formulación de políticas públicas dirigidas a fortalecer este sector empresarial.
Contribuir a la capacitación y el adiestramiento de su personal.
Contribuir con los programas de alfabetización y el desarrollo académico del personal que la integra y el de sus familiares.
Contribuir con los programas de alfabetización y el desarrollo académico del personal que la integra y el de sus familiares.
Adoptar las medidas necesarias para el aumento de los niveles de calidad, productividad y competitividad de sus productos en los mercados
Cumplir con las medidas de protección y seguridad industrial
Tomar las medidas adecuadas para promover la defensa, protección y seguridad del medio ambiente en condiciones óptimas, en la realización de sus actividades productivas, a los fines de minimizar el impacto ambiental de las operaciones que realicen.

Dar prioridad en la cancelación de los pasivos laborales contraídos con sus trabajadores.

Cumplir a cabalidad los requerimientos contractuales propios de la producción de los bienes industriales y servicios conexos.

Fomentar la cooperación entre las empresas, organismos e instituciones públicas y privadas.

Fuente: Guedez (2010)

Importancia y situación de las Pymes a nivel Mundial

En la actualidad se tiene plena conciencia de la importancia de las actividades de las Pymes en la economía mundial, ya que aportan en algunos casos el 95% de las exportaciones. Además, las hace ser el sector clave del desarrollo económico y viga maestra de la solidez empresarial.

En este sentido, afirman Soto y Dolan (2004), que las Pymes se han visto afectadas por la extensión de la competitividad a escala mundial. Añaden que en esos escenarios, mantener la cuota de mercado equivale a incrementar permanentemente la eficacia para que de esa manera se pueda dar respuesta a los requerimientos de los clientes y la fuerte acción de la competencia.

En la actualidad, la situación de las Pymes presenta potencialidades que a priori les permiten desenvolverse exitosamente en este nuevo orden económico cambiante. Poseen cualidades que les han permitido sobrevivir a las eventualidades de las grandes economías. Para Cleri (2007), estas cualidades se nombran a continuación: a) elevado grado de flexibilidad, que les permite adaptarse con

facilidad a las variaciones del entorno y particularmente a las necesidades de los clientes; b) el acceso a nuevas formas de distribución de los productos les permiten afrontar la apertura hacia los mercados exteriores; c) la motivación y el ingenio que son capaces de desarrollar ante la presión de los competidores, particularmente la que proviene de las grandes empresas. (p. 48-49).

La constante fundamental en todos los aspectos de la economía es el cambio. La tecnología, la evolución de las necesidades y los gustos de los consumidores influyen decisivamente en el entorno en el que se tienen que desenvolver las empresas para así mantener su actividad adecuándose a las situaciones y contextos donde desarrollan su actividad económica.

En la comunidad Europea, las Pymes representan más del 95% de las empresas de la comunidad, concentran más de las dos terceras partes del empleo total alrededor del 60% en el sector industrial y más del 75% en el sector servicios. Esto se fundamenta en una estrategia de integración de sus economías y de la consideración de un concepto de economía orientado al aporte final de bienestar de sus habitantes.

Por su parte La Comisión de las Comunidades Europeas (2006), define la Pequeña y Mediana Empresa bajo estos parámetros:

- Plantilla de trabajadores de la empresa: No más de 250 trabajadores
- Volumen de facturación: No superior a 40 millones de Euros.
- Balance General Anual: no superior a 27 millones de Euros.

- Independencia: que el 25% o más de su capital o de sus derechos de voto no pertenezca a otra empresa, o conjuntamente a varias empresas que no respondan a la definición de Pymes.

Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL (2000), Las Pymes son agentes económicos que están llamados a jugar un papel renovado muy importante en la dinamización de las relaciones entre América Latina el Caribe y la Unión Europea. Ambas regiones se encuentran estrechamente vinculadas desde el punto de vista económico, sobre todo a través del comercio y las inversiones directas, así como por el nutrido intercambio histórico de personas e ideas. Hoy el crecimiento de América Latina y el Caribe puede ser un aporte para la mitigación de los efectos de la crisis en Europa.

A pesar de ello, la productividad de las Pymes en Europa está presente, pero respecto a las de América Latina la brecha es mayor, y los expertos consideran que reducir esta brecha es un requisito esencial para lograr un mejor desempeño productivo. La Tabla N. 4 muestra la productividad relativa de las empresas según su tamaño.

Tabla N. 4 Productividad de las Pymes a Nivel Mundial

(En Porcentajes)

Países	Microempresas	Pequeñas empresas	Empresas Medianas
Argentina	24	36	47

Brasil	10	27	40
Chile	3	26	46
México	16	35	60
Perú	6	16	50
Alemania	67	70	83
España	46	63	77
Francia	71	75	80
Italia	42	64	82
Unión Europea	58	74	85

Fuente: CEPAL (2013)

El desigual peso en cuanto a la productividad, está claramente asumido por el sector privado de ambas regiones: la reducción de la brecha de productividad es para los empresarios latinoamericanos marcadamente más relevante (92%) que para los europeos (75%). En este sentido la meta es mejorar dichos niveles para lograr la sostenibilidad de las Pymes Latinoamericanas

Las Pymes en Venezuela

Según el INAPYMI la definición de Pymes dependiendo de cada país, ha adquirido un significado diferente. Sin embargo, aún no existe una definición general al respecto. La mayoría de las veces, estas empresas son clasificadas de acuerdo a sus ingresos y monto de facturación anual. También se toman en cuenta otros factores como el tamaño, volumen de negocios, número de empleados y balance general.

Mora (2003), afirma que en la actualidad el gobierno Venezolano trata de hacer una distinción clara entre el microempresario y la pequeña y mediana industria. Así cuando estemos en presencia de una pequeña y mediana empresa que sobrepase el criterio establecido en el Decreto con Fuerza de Ley para la Creación Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Micro financiero, entendemos que tímidamente las autoridades competentes tratan de equipararlas a las pequeñas y medianas industrias.

En sus esfuerzos de definir las Pymes, estas se dividen de acuerdo al número de empleados y van desde la sub-división de Micro Empresa que comprende entre 1 y 10 empleados, por su parte la Pequeña empresa entre 11 y 50 empleados con ventas anuales entre 9001 a 100.000 Unidades Tributarias; y la Mediana empresa entre 51 y 100 empleados, con ventas anuales entre 100.001 a 250.000 Unidades Tributarias.

Para Mora (2003), las Pymes son la columna vertebral del desarrollo económico de un país, y son quienes hacen que prospere la sociedad, para ello se debe contar con una buena gerencia efectiva a fin de favorecer su desarrollo productivo.

En Venezuela, las pequeñas y medianas empresas representan actualmente 90% de las 14.500 compañías manufactureras del país, de acuerdo a Fedindustria, la Federación de Artesanos, Micros, Pequeños y Medianos Industriales de Venezuela. Emplean directamente a alrededor de 500.000 personas, e indirectamente crean empleos para un millón y medio más. Con una población en rápido crecimiento como la de Venezuela, las Pymes son una fuente vital de empleos para la creciente fuerza laboral.

Las Pymes en el área Metropolitana del Estado Mérida

Según la Cámara de Comercio e Industria del Estado Mérida, el listado de afiliados de pequeñas y medianas empresas está comprendido por alrededor de 474 empresas. Este conglomerado de empresas constituye el factor determinante para el crecimiento económico de la ciudad de Mérida, generando empleo sustentable y de calidad, consideradas entes económicos vitales para fomentar los espacios productivos de la región.

Por su parte, Enright (1994), citado por Pérez (2007), considera que las Pymes juegan un papel significativo en las economías, ya que son quienes generan una proporción sustancial de la producción y el empleo en una nación.

Para complementar lo anteriormente expuesto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT: 1998), afirma que “las pequeñas y medianas empresas son quienes proveen de trabajo y pueden ayudar a crear un entorno propicio para la innovación y el espíritu empresarial.”

A continuación, en la Table N. 5, se muestra la operacionalización de las variables de investigación, allí visualizan cada uno de los objetivos específicos del estudio con sus respectivas variables.

www.bdigital.ula.ve

Tabla N. 5. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar las Acciones Sociales en las empresas del Área Metropolitana de la Ciudad de Mérida.						
OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
Identificar las actividades de Acción Social empresarial que aplican las empresas ubicadas en el área metropolitana del Estado Mérida.	Actividades de acción social	Para Lemonche (2010), aquellas actividades de la empresa que tienen como objetivo desarrollar y consolidar el dialogo constructivo y mutuamente beneficioso de la empresa con la sociedad, y en particular aquellas actividades que priorizan el valor de las personas como motores y verdaderos generadores de cambio social. (p.6)	RSE	Tipo de aporte Tamaño del aporte Frecuencia del aporte	Entrevista	1, 2
Establecer los motivos que las incentivan a realizar actividades de Acción Social Empresarial.	Motivos que subyacen para realizar acción social	Fombrun, Gardberg y Barnett (2000), la acción social debe ser considerada como una opción real, una inversión estratégica que puede generar activos intangibles como reputación, cultura corporativa y legitimidad.	RSE	Acciones sociales realizadas	Entrevistas	5,6,7

<p>Caracterizar las empresas que se encuentran ubicadas en el área Metropolitana del Estado Mérida, con relación al tipo de acción social empresarial que están realizando.</p>	<p>Características de las actividades de acción social empresarial</p>	<p>Sagawa y Segal (2001), las acciones sociales se pueden distinguir tres tipos de intercambio filantrópicos, de Marketing y operativos.</p>	<p>RSE</p>	<p>Tamaño de la empresa Sector de la empresa Tipo de aporte Tamaño del aporte Frecuencia del aporte</p>	<p>Entrevista</p>	<p>8,9,12</p>
<p>Determinar los factores que les impide realizar actividades de Acción Social a las empresas del área metropolitana de la ciudad de Mérida.</p>	<p>Factores y aspectos necesarios para realizar acción social</p>	<p>Para Mora (2007), existen tres razones: 1.- la RSE obligada, es decir, lo que gasta el empresario a razón de las leyes impuestas por el Estado. 2.- Desembolsos realizados por la empresa en materia social, generalmente son vistos como gastos, por lo que no genera ninguna retribución económica directa. 3.- La empresa suele hacer, en mayor o menor medida, algún tipo de donaciones u otro tipo de acciones, y con eso basta...</p>	<p>RSE</p>	<p>Rentabilidad de las empresas Nivel de conocimiento sobre la temática Nivel de implicación en actividades y labores sociales</p>	<p>Entrevistas</p>	<p>10, 11</p>

Fuente: Carrasquero (2013)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se mostrará los aspectos metodológicos que demarcaron el camino a seguir para alcanzar los objetivos planteados para este trabajo final de maestría, se muestra así la justificación del enfoque, tipo y diseño de la investigación elegidos.

Se desglosa cada etapa de la investigación, así como también algunas conceptualizaciones de cada término. Según Ander-Egg (1995):

Es importante aprender métodos y técnicas de investigación, pero sin caer en un fetichismo metodológico. Un método no es una receta mágica. Más bien es como una caja de herramienta, en la que se toma la que sirve para cada caso y para cada momento, (p.59).

En este sentido, Arias (1999), afirma que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p. 45).

El tipo de Investigación se formula en concordancia con el nivel de conocimiento científico al que espera llegar el investigador. El propósito es en consecuencia, señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que se deberá realizar, según lo apunta Méndez (2001)

Enfoque de la Investigación

Para Grinnell (1997), citado por Hernández, Fernández, Baptista (1998), “el enfoque cualitativo es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones técnicas y estudios no cuantitativos”. (p. 49)

Se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir y luego generar perspectivas teóricas) y van de lo particular a lo general. Balestrini (2006).

En tanto Corbetta (2007), afirma que el “enfoque cualitativo evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad” (p.86)

El enfoque que se abordará en esta investigación será el cualitativo el cual se basa con frecuencia en métodos de recolección sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones, “su propósito fundamental es el de construir la realidad tal y como la observan los actores del sistema social previamente definido” (*ibidem*). Como parte de esta primera etapa definida por el investigador como cualitativa se explorara la opinión de expertos mediante una entrevista no estructurada inicialmente, asimismo posterior a ello se realizarán entrevistas estructuradas dirigidas a las empresas que resulten seleccionadas como parte de la muestra de estudio.

Los instrumentos de recolección de datos aplicados a las muestras seleccionadas se pueden observar en la parte de Anexos al final de este Trabajo de Investigación. La aplicación de estos instrumentos permitirán dar respuesta a los criterios contextualizados en los tres primeros objetivos específicos de la investigación, con base al análisis de los contenidos producto de dichas entrevistas,

esto permitirá hacer un mapeo general de la realidad local del área metropolitana de Mérida en torno a las actividades catalogadas de RSE.

Tipo de Investigación

Para el desarrollo del presente apartado es preciso citar a Arias (2006), quien explica que “en cuanto a los tipos de investigación, existen muchos modelos y diversas clasificaciones” (p.22), “sin embargo, independientemente de su clasificación, todos son tipos de investigación, y al no ser excluyentes, un estudio puede ubicarse en más de una clase” [cursiva del autor] (p. 23).

La presente investigación presenta una modalidad de campo con un nivel de investigación exploratorio. Según Hernández, Fernández y Baptista (1998), es de campo, porque alude a fuentes vivas, donde la información es recogida en su contexto natural, en este caso la propia empresa, a través de sus propietarios o personas autorizadas para participar en las entrevistas, por lo cual se necesita estar presente en el área de trabajo, teniendo contacto y relación directa con las empresas a estudiar.

A pesar de analizar y profundizar en el tema, dado el enfoque que se le ha dado a la investigación, la misma es exploratoria ya que se hace bajo el precepto de que la investigación “se efectúa sobre un tema u objeto (...) poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento” Arias (2006), (p. 23).

De acuerdo a lo anterior el presente estudio se sitúa en el nivel de investigación exploratoria, si se toma en cuenta que ha sido poco estudiado el tema en el contexto planteado, sin embargo, es analítica puesto que al ser una

investigación cualitativa, los resultados que se obtengan son producto de un análisis de contenido, lo cual permitirá -en posteriores investigaciones- sistematizar las variables encontradas para realizar un estudio descriptivo o inferencial.

Diseño de Investigación

Martin (1986), citado por Arias (2006), destaca que “el diseño de una investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos”. (p.131). Así para Christensen (1980; citado por Hernández, *et al*) el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación.

En este sentido, la presente investigación responde a un diseño no experimental exploratorio puesto que en la misma la recolección de los datos se realizara en “un solo momento, en un tiempo único” (Hernández *et al.*, p. 186).

Palella y Martins (2010), esbozan que el diseño no experimental se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. (p.87)

Siguiendo este orden de ideas, la presente investigación se basa en *las acciones sociales de las empresas del área Metropolitana del Estado Mérida*, se analizará la situación actual a través de entrevistas estructuradas y no estructuradas, luego se procederá a evaluar a través del análisis de contenidos y

registros de citas. Se establecerá como marco de referencia para el estudio comparativo las empresas que por tradición llevan a cabo acción social dentro del marco de la RSE, para observar las semejanzas y posibles diferencias que existen entre ellas y las empresas a estudiar localizadas en el área Metropolitana del estado Mérida.

Población y Muestra

Arias (2006), define a la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales se hace extensiva las conclusiones de la investigación” (p. 81). Por otro lado, en el proceso cualitativo, la muestra se corresponde con “un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etcétera, sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (Hernández et. al., p.562)

Por la forma como se ha diseñado la investigación se hace necesario atacar a dos poblaciones diferentes:

Población 1 (Expertos): Aquellas personas que tengan investigaciones y experiencias académicas recientes en el área de la Responsabilidad Social Empresarial o afín. A ellos se les realizará una breve encuesta en la cual se consultará acerca de las iniciativas en materia de acción social dentro del espectro geográfico definido.

Muestra 1: Se escogerá por conveniencia a cinco (05) profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales u otra Facultad de la Universidad de Los Andes que posean las características mencionadas anteriormente.

Población 2 (Empresas): Para delimitar la población objeto de estudio, se tomaran las empresas que conforman el listado de la base de datos de la Cámara de Comercio e Industrias del Estado Mérida. Este listado consta de 474 empresas distribuidas alrededor del área metropolitana de la ciudad.

Muestra 2: El muestreo iniciará bajo el enfoque del juicio de expertos, vale decir como resultado de lo explorado en la muestra 1 (expertos). Partiendo de esos resultados, se comenzará a visitar las empresas mencionadas, y desde allí en adelante se aplicará la técnica Snowball Sampling (Goodman, 1961) o conocido en español como el muestreo de la “bola de nieve” o muestreo en cadenas o por redes, para determinar la muestra.

El muestro de bola de nieve es una técnica de muestro no probabilístico, utilizada por los investigadores para identificar a sujetos potenciales para la investigación. Se utiliza este método dado que la muestra a la cual se quiere acceder está reservada a un grupo finito de la población, a esto se le suma el hecho que es difícil determinar en primera instancia un grupo de empresas que corresponda a los aspectos destacados en párrafos anteriores.

Este tipo de técnica, tal y como se ha mencionado, también es llamado muestreo por cadenas o por redes, dicha técnica consiste en comenzar con individuos o sujetos de muestra que “encajen” con el perfil planteado, y es desde allí, luego de observar al primer sujeto (en este caso recomendado por alguno de

los expertos de la muestra 1), el investigador le solicita colaboración para identificar a otros sujetos que tengan un rasgo similar, vale decir que desde su concepción entienda que realiza acciones de tipo social.

En el caso de esta investigación se siguió el muestreo de bola de nieve no discriminatorio exponencial, dado que cada sujeto puede indicar más de un potencial nuevo sujeto de investigación, para la investigación se planteaba que indicará cinco (5) empresas, así a estas cinco empresas, se les realiza la entrevista y una vez finalizada se les solicitaba dicha colaboración, y así sucesivamente.

Algo importante a destacar es que la muestra en este caso “muere” cuando no se nombran sujetos por parte de las empresas que se van entrevistando y resulta que todos han sido entrevistados, teniendo que descartarlos y declarar por finalizada la muestra.

En este caso, en primer lugar, se parte con aquellas empresas que tienen cierta consolidación en actividades percibidas como acciones de RSE, cuyos nombres saldrán de las encuestas exploratorias realizadas a los expertos en el área.

Posteriormente, y basados -como ya se indicó- en el método de la bola de nieve, al momento de realizar la entrevista estructurada al representante elegido por la empresa para atender la entrevista, se les solicitará indiquen otros casos que desde su perspectiva pudieran considerarse como empresas que realizan actividades que ellos consideran de acción social, por el enfoque, naturaleza u objetivo que ellos consideren, es decir de empresas que encajen dentro de los criterios planteados en la investigación, siempre desde un punto de vista empírico y exploratorio.

El proceso en cadena o bola de nieve permite, como ya se ha mencionado que el investigador pueda llegar a poblaciones que son difíciles de probar en primera instancia, por otro lado es una técnica que requiere de poca planificación, dado que va creciendo a medida que se avanza en el proceso de recolección de la información, al tiempo que permite ir decantando los potenciales nuevos sujetos de entrevista, hasta que no se identifican más sujetos.

Dentro de las desventajas que se tienen con este tipo de técnica, el investigador tiene poco control sobre el método de muestreo, esto debido a que los sujetos que el investigador obtendrá están basados fundamentalmente en los sujetos observados anteriormente.

www.bdigital.ula.ve

Siguiendo esta técnica se llegó a una muestra de 17 empresas, las cuales todas tienen pertinencia e impacto en el área metropolitana del Estado Mérida, según los propios entrevistados y bajo el análisis realizado por el investigador.

Técnicas e Instrumentos de Recolección

Las técnicas de recolección de datos según Arias (2006), “son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Así mismo, explica que los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.

En cuanto a la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

Para Palella y Martins (2010), la entrevista es una conversación entre dos o más personas que tiene como finalidad la obtención de información o respuestas a las interrogantes planteadas sobre un tema propuesto.

En primer lugar, las entrevistas no estructuradas que según Arias (2006), son aquellas en la que se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación. Esta técnica consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista. En principio se les aplicaran a los expertos sobre la materia.

En segundo lugar, se utilizaran las entrevistas estructuradas que según Hernández, Fernández y Baptista (2003), el entrevistador realiza su labor con base a una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta [el instrumento prescribe que ítems se preguntaran y en qué orden]. Anexo B.

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

Análisis de resultados de las entrevistas

Las entrevistas realizadas a los empresarios, buscan darle repuesta a los objetivos planteados para esta investigación; los temas a los cuales se refirieron para responder a las preguntas que se les realizó, son analizados evidenciando así la forma en que cada uno considera que ejercen la Acción Social Empresarial. (ASE). Algunos de ellos se refieren a su labor como una acción social, la cual varía y depende del rubro que la empresa desempeña.

En este sentido, las entrevistas fueron aplicadas a 17 empresas, ubicadas en los siguientes sectores económicos: manufactura, industrial, construcción, farmacéutico y servicios. Dentro del sector manufactura se encuentra una empresa con una antigüedad de 40 años, que basa su actividad en la producción de miche o aguardiente hinojado, conocida esta como una bebida típica de los Andes. Esta empresa se encuentra ubicada la zona rental los curos.

En cuanto a sector Industrial, se tiene una empresa que se dedica al diseño y fabricación de vehículos industriales para el transporte de carga y gestión ambiental. Cuenta con 26 años de funcionamiento y se encuentra ubicada en la variante, sector lagunillas. Esta empresa fue incluida dentro de la muestra porque ejerce acciones sociales además consideró también por la cercanía a la ciudad de Mérida.

Dentro del sector construcción se encuentra una empresa con 38 años de antigüedad, fue fundada con el propósito de ejecutar toda clase de trabajos de

construcción, arquitectura y urbanismo. Se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, específicamente en la Av. 4 Bolívar entre calles 18 y 19.

Por su parte en el sector farmacéutico se encuentran 2 empresas con una amplia trayectoria y de reconocido nombre. La primera de ellas ubicada en Ejido, cuenta con 30 años en el mercado; y la segunda cuenta con una trayectoria de 36 años, entregando un servicio de distribución de medicamentos y misceláneos de alta calidad. Se encuentra ubicada en la ciudad del Vigía. Al igual que la anterior, estas empresas fueron entrevistadas por la pertinencia del tema y porque están relativamente cerca de la ciudad de Mérida.

Por último se encuentra el sector servicio, conformado por el grueso de empresas que conforman la muestra. En total se entrevistaron 12 empresas dedicadas a la prestación de servicio.

La empresa 1 se encuentra ubicada en la Av. Los Próceres en el CC Alto Prado, dedicada a la venta de artículos de deporte. Cuenta con 18 años en el mercado.

La empresa 2 se encuentra ubicada en la calle 27 del centro de la ciudad, posee 3 años ofreciendo un ambiente cálido y acogedor en su local para los amantes de la lectura y el buen café.

La empresa 3 se encuentra ubicada en la Av. Las Américas, tiene como objeto la venta de víveres e insumos de consumo humano. Tiene una antigüedad de 11 años en el mercado satisfaciendo las necesidades de la población merideña.

La empresa 4 está ubicada en Ejido, cuenta con 20 años de servicio ofreciéndole al cliente materiales de construcción y demás insumos para el hogar de manera de poder satisfacer la demanda local.

La empresa 5 desarrolla sus operaciones en la Urb. La floresta desde hace 3 años, y está dedicada a la venta y distribución de materiales quirúrgicos e insumos para el área de la salud.

La empresa 6 se encuentra ubicada en la Av. Andrés Bello a la altura del viaducto. Su actividad comercial se basa en el expendio de combustible y posee una antigüedad 30 años de reconocida labor.

La empresa 7 ubicada en la Av. Andrés Bello, tiene como objeto comercial la venta de vehículos y repuestos, y fue fundada hace 17 años.

La empresa 8 se encuentra en la Av. 4 Bolívar entre calles 30 y 31. Es una empresa de corte familiar que posee 34 años dedicados a la venta de instrumental y material quirúrgico, de laboratorio y dotación hospitalaria y misceláneos farmacéuticos.

La empresa 9, con 5 años en el mercado merideño ubicada en la Av. Luciano Noguera, entre los bomberos y la CANTV. Dedicada a brindar ricos y saludables helados de yogurt.

La empresa 10 se encuentra ubicada en la Av. Los Próceres, en la zona industrial los andes. Con 25 años de fundada, esta empresa ofrece un servicio de calidad en la venta de materiales de construcción.

La empresa 11 se encuentra ubicada en la pedregosa alta, es una empresa líder en servicios de call center y contact center, cuenta con 14 años de experiencia en el mercado.

La empresa 12 Ubicada en Av. Centenario en Ejido, cuenta con 3 años de antigüedad brindando un servicio de calidad en cuanto a gastronomía se refiere y además de entretenimiento para el público merideño.

Estas 17 empresas son las que conforman la muestra de la investigación, como se expresa anteriormente, están ubicadas en 5 sectores de la economía donde por medio de las entrevistas se pudo recoger la información que responde a los 4 objetivos planteados en esta investigación.

A continuación, se esbozan 4 tablas a lo largo del análisis, las cuales resumen algunas posturas y distintos puntos de vista sobre lo que cada uno considera es su aporte como empresa en términos de RSE.

www.bdigital.ula.ve

Análisis de Resultados

Tabla N° 6

Acciones sociales

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	CATEGORIA	EVIDENCIA
<p><u>Primer Objetivo</u></p> <p>Identificar las actividades de Acción Social empresarial que aplican las empresas ubicadas en el área metropolitana del Estado Mérida</p>	<p>Actividades de acción social</p>	<p>Filantropía, altruismo</p> <p>Donaciones en dinero</p> <p>Donaciones en especie</p> <p>Acciones sociales y deportivas</p> <p>Recuperación de un bien público</p> <p>Programas de ayuda Fundaciones</p>	<p>“Nosotros fabricamos los medicamentos a un precio más accesibles que los demás...” (Ent. 06)</p> <p>“...se han realizado donaciones de medicamentos que son como eventos filantrópicos ...” (Ent. 02)</p> <p>“...hemos aportado tanto tiempo como recursos y estrategia en actividades deportivas...” (Ent. 01)</p> <p>“Hicimos la recuperación, rehabilitación y actualmente el mantenimiento de la calle 27...” (Ent.05)</p> <p>“Donaciones que se les da a la Fundación Amigos del Seminario, el Hospital San Juan de Dios y a la Fundación Don Bosco...” (Ent.11)</p>

Tabla N° 7

Acciones sociales	Sector Económico/ N. de empresas				
	Servicio 12/17 empresas	Manufactura 1/17 empresas	Construcción 1/17 empresas	Farmacéutico 2/17 empresas	Industrial 1/17 empresas
Donaciones en Dinero	6	1	1	1	0
Donaciones en especie	8	0	0	0	0
Acciones deportivas	2	1	0	0	0
Acciones ambientales	1	0	0	0	0
Programas de ayuda	0	0	0	0	1
Fundaciones	1	0	0	1	0

En la Tabla N° 6 que se muestra arriba engloba de manera general los hallazgos que se hicieron de acuerdo al primer objetivo planteado en esta investigación.

Partiendo de la definición de acción social, que no es otra cosa que un compromiso voluntario de todas las personas que forman la organización quienes aportan tiempo, talento y recursos a favor del desarrollo integral de la comunidad, las empresas expusieron en las entrevistas que se les realizó la manera en que cada una de ellas consideraba llevar a cabo acciones sociales.

Si se considera la Tabla N° 7, que muestra de manera global los tipos de acciones sociales que se hallaron producto de las entrevistas realizadas a las 17 empresas de los 5 sectores de la economía, se encontró que el mayor número de empresas a las que se entrevistó se encuentra ubicadas en el sector servicio, donde mayormente enfocan su acción social en las donaciones en dinero para un total de 6 empresas, y en especie correspondiente a 8 empresas. Dentro de lo que se considera las donaciones

en especie se encuentra las donaciones de medicamentos, material quirúrgico, regalos para los niños, fiestas de fin de año, equinoterapia.

En principio se identificaron las actividades de ASE, y en términos de la definición que se esboza en el párrafo anterior se pueden mostrar algunas manifestaciones por parte de los empresarios y sus colaboradores, que en conjunto, han logrado plantear valiosas ideas que están poniendo en práctica, ejemplo de ello, está una iniciativa que apunta al desarrollo integral de los jóvenes de la comunidad, insertándolos en el campo de la educación para posteriormente en el campo laboral; muestra de esto tenemos el Servicio Educativo que lleva a cabo una de las empresas entrevistadas, para formar jóvenes técnicos especializados, con el fin de insertarlos en el campo laboral, que en el futuro pueden formar parte de la plantilla de la empresa.

El Gerente de la empresa del sector de industrial donde se diseña, fabrica y comercializa vehículos para el transporte de carga, nos explica que, “consiste en tomar del último año de educación diversificada de la Zona y ex alumnos de Mérida para un total de 35, 36 alumnos, y se les da el último año de educación diversificada impartiendoles 8 materias adicionales. Y salen formados como bachilleres técnicos, dándoles además una beca + bono alimenticio”. (Ent. 03)

Otra iniciativa que fue comentada por parte de la Analista de relaciones laborales de otra empresa entrevistada, ubicada en la Av. Las Américas, pertenece al sector servicio, y que claramente demuestra la intención por parte de la empresa de aportar su grano de arena en pro de la comunidad de la ciudad de Mérida. Se trata de aquellas actividades que se enfocan en aspectos relacionados con el medioambiente, así como acciones dirigidas a ayudar a personas con enfermedades terminales como el cáncer. En este

sentido, la persona nos comenta que: “El año pasado se hizo una actividad acá en Mérida, que fue la venta de las bolsas biodegradables para los clientes, y el dinero que se recogió de esa actividad se hizo una donación a la fundación para la construcción de un albergue para las personas que vienen a hacerse quimioterapia de afuera, y les toca venir una vez al mes a hacerse eso, puedan quedarse allí sin incurrir en gasto”. (Ent. 07)

También existen otras iniciativas que como la anterior son aplicadas en niños, pero aquellos que tienen algún tipo de discapacidad o autismo que les resta movilidad en su cuerpo. Para ello el entrevistado de la empresa del sector servicio, específicamente restaurantes, nos explica que se les hace una especie de terapias pero con animales. A continuación, nos explica de qué trata: “La Equino terapia, son terapias que se aplican junto con un medico Terapeuta para lo que son rehabilitaciones físicas de niños que pueden nacer con limitaciones o con problemas emocionales, síndrome de Down u otro tipo de limitaciones mentales, esto se aplica con caballos, nosotros tenemos esa práctica” (Ent. 17).

Otra actividad que es realizada por otra empresa entrevistada del sector servicio, ubicada en la Av. Andrés Bello, y que ha tenido mucho éxito en los 5 años de existencia, según nos explica el Gerente, es la actividad que se lleva a cabo fuera de Edo. Mérida, esto debido a que la casa matriz no se encuentra en la ciudad, donde cada miembro de la Asociación está comprometido dar un aporte mensual para llevar a cabo dicha acción social, la cual beneficia a niños de bajos recursos quienes de alguno u otro modo pudieran estar siendo excluidos en la comunidad donde viven o en la escuela donde estudian. En sí nos comentan que, “se lleva a cabo el programa llamado

conduciendo sonrisas, que consiste en hacer cada año operaciones de Labio Leporino y hundimiento de paladar en una zona específica del país”. (Ent. 12).

En cuanto a aquellas empresas que mencionan dentro de su labor acciones deportivas, encontramos dos de ellas que manifiestan su interés en el fomento del deporte para llevar bienestar a la comunidad.

En este sentido, en el Sector Los Curos en la Zona Industrial nos concedió la entrevista el Gerente General de la empresa del sector manufactura, que curiosamente su actividad comercial no tiene nada que ver con deporte en sí, pero parte de sus acciones están enfocadas en esta actividad. Él nos explica que “la idea es dar a conocer nuestra intensión como poder desarrollar actividades deportivas pero con una formación integral para los niños y jóvenes”, añade que “se trata de buscar equipos de futbol que estén en proceso de formación o aquellos que tienen problemas para poder continuar y se les ha tratado de ayudar a que se consiga una estrategia de cómo organizarse como escuela de manera de sustentarla, no es solo de darles recursos y ya, para mi ese no es el fin, sino cómo hacer para que este funcione, es como dejarles ideas y alternativas de cómo manejar este tipo de escuelas para que perduren en el tiempo, y ese ha sido uno de los aportes nuestros” (Ent. 01).

Asimismo, se tiene una empresa del sector servicio, ubicada en la Avenida Los Próceres, que se dirige en sí al desarrollo de actividades deportivas, sólo que apoyando y fomentando caminatas, paseos y organizando eventos de envergadura en la ciudad de Mérida, “vamos directamente al deporte porque pensamos que es la mejor forma, ya que como estamos en este medio podemos contribuir con la formación de las personas incluyendo niños”. (Ent. 04).

Para estas empresas su labor de ASE, está enfocada en las actividades deportivas, a pesar que la primera de ellas no está directamente relacionada en términos de su actividad económica, han colaborado directamente con el equipo de Estudiantes de Mérida, y ayudaron a consolidar el equipo de futbol de liga menor de Pueblo Llano, participando en la liga de Santo Domingo y los Pueblos del Sur en el Municipio Sucre.

La idea es dar a conocer nuestra intención de como poder desarrollar actividades deportivas pero con una formación integral para los niños y jóvenes en los cuales hemos involucrado a muchos de estos niños que carecen de la figura paterna, que de alguna u otra forma no participarían o no se verían motivados a participar. (Ent. 01)

Por otra parte, existe también la empresa del sector construcción, ubicada en la Av. 4 Bolívar, que considera que su acción social se basa en la filantropía, ya que dona una cantidad de dinero a distintas instituciones. El Gerente General de esta empresa nos comenta un poco sobre esta labor la cual lleva años haciendo, “están las instituciones que sí le damos mensualmente y durante muchos años se les ha mantenido esa colaboración. Ejemplo todos los ancianatos de Mérida, nosotros les tenemos aportes, así como, a la fundación el amigo del seminario, el hospital San Juan de Dios, la fundación de ayuda de San Martin de Porras, fundación Don Bosco. Son donaciones que se les da a ellos para que mensualmente puedan sufragar los gastos que ellos tienen”. (Ent. 11)

En la Tabla N° 7 que se expone arriba, podemos enfatizar que dentro del conglomerado de empresas entrevistadas 9 de ellas hacen aportes en dinero para distintas causas, de la cuales 6 empresas pertenecen al sector servicio, y las 3 restantes a manufactura, construcción y farmacéutico respectivamente.

Dentro de los tres tipos de intercambio de las ASE, se encuentra las donaciones en especie, la cual también es llevada a cabo por tres de las empresas entrevistadas. A pesar de que en la actualidad no se hace por razones coyunturales y ajenas a la empresa del sector servicio, específicamente en la venta de materiales médico quirúrgico, el dueño nos comentó que hacían labor social y básicamente “con instituciones más que todo públicas y desarrollo social que pertenece a la gobernación y la alcaldía, que atienden problemas de carácter social y personas de bajos recursos, colaborando con material médico quirúrgico, pañales, sillas de ruedas y muletas. (Ent. 13).

Al igual que esta empresa ubicada en la Floresta, que desempeña su labor en el sector de la servicio, se constató que “se les dona medicamentos o materiales médico quirúrgico al Hospital de niños, al Hospital Sor Juana Inés y al Universitario. Se hace desde hace dos años y se atienden solicitudes por parte de esas instituciones” (Ent. 9).

También está otro tipo de donación en especie, la empresa en este caso es del sector farmacéutico, y nos comenta que toma la iniciativa de “recibir una correspondencia y uno procede a colaborar, como por ejemplo al final del año los juguetes para niños, en donde llega la petición de colaborar y pues la empresa retribuye esa petición. (Ent. 6).

Esta iniciativa de repartir regalos a los niños casi siempre se da final de año para las fiestas de navidad, y se repite en varias de las empresas entrevistadas, donde de las 17 empresas entrevistadas 8 de ellas tiene en común esta actividad, considerando que hacen una labor llevándoles una alegría y sonrisas a los niños más desposeídos. Y claramente entra dentro de

unos de los tipos de ASE, como lo es la donación en especie. (Ent. 4, 6, 7, 9,13, 15,16, 17)

Para Palencia y Lefer (2007), La donación puede definirse como una actuación premeditada que una persona o una entidad realiza a favor de una causa de manera puntual.

En este sentido, estas empresas ejercen su labor siguiendo un patrón de solicitudes a las cuales dan respuesta de acuerdo a sus posibilidades y disponibilidad para el momento.

En cuanto a las acciones que se realizan por parte de las empresas que fueron entrevistadas, podemos notar que las organizaciones utilizan su talento para idear de acuerdo a su filosofía de empresa tal o cual acción le complace realizar, y dirigirla a tal comunidad en función de su ubicación y rubro. Toda acción, por muy pequeña que sea, requiere tiempo y claramente recursos los cuales con mucho esfuerzo destinan para llevar a cabo su ASE.

Por otro lado, también con aseveraciones que hacen los entrevistados, y partiendo desde su visión de cómo ellos llevan a cabo acciones sociales, está la “siempre hemos tenido por criterio o por filosofía manejar precios adecuados, y eso creo es parte de una labor social” (Ent. 08); partiendo de esta visión, la empresa considera que bajo la premisa de vender sus productos a precios adecuados está haciendo una acción social, en este sentido se consideraría si aplicase descuentos en el precio de esos productos para sectores más desposeídos, de esta manera su acción social si entraría dentro de esta nominación, como los plantea Porter y Kramer (2006), “RSE estratégica: hacer las cosas en forma diferente a los competidores de modo

que reduzca costo o satisfaga mejor un conjunto de necesidades de los clientes”.

Siguiendo con el apartado anterior, también conseguimos respuesta clara y precisa donde nos explican que su empresa, que está ubicada en el sector servicio, específicamente venta de combustible, no sigue planes de RSE, la administradora dice, “Mira pues en el marco de la Responsabilidad Social como se concibe hoy en día no, pero uno pues colabora con ciertas instituciones que siempre vienen a pedir a ayuda. Pero formalmente como RSE, no” (Ent. 10). Como muchas empresas que también se entrevistaron, ésta empresa solo colabora cada vez que puede y que se acercan a solicitarle su colaboración, tanto en moneda como en acciones, la dueña que a su vez es la Administradora nos expresó que ya tienen tiempo dando esas colaboraciones, es decir, que se repite frecuentemente esta acción.

A pesar de que la empresa considera que no está dentro del marco de la RSE, en la entrevistada comentó, que invierte tiempo en la colaboración de la logística de comercializar el pollo que crían en la Obra social Granjas Infantiles de Mérida, ella les facilita el congelador y el espacio sin ningún costo.

Se considera que eso forma parte de la acción social, a pesar de que no forma parte de la actividad de la empresa como tal, esta persona lo lleva a cabo y es desde ese punto de vista que la acción social puede ser considerada capaz de generar activos intangibles como reputación y cultura empresarial.

Existen otros ejemplos donde la empresa colabora indirectamente para otros. que si llevan a cabo eventos y actividades con adultos y niños,

fomentando el deporte y la vida saludable. No llevan una acción específica, pero están prestos a colaborar esporádicamente. El entrevistado de la empresa del sector servicio, comenta que “en algunas oportunidades hemos contribuido a formar parte de ciertas labores que realizan aquí como por ejemplo las carreras, contribuimos de alguna manera en la parte logística y que consideramos muy importante en el sentido de fomentar el deporte en la población, porque eso se traduce en bienestar entre ellos” (Ent. 14).

Según la información recabada, se considera que la empresa no lleva a cabo un plan de acción social como tal, sino que más bien ve la oportunidad de figurar cuando otras empresas ejercen una iniciativa y la llevan a cabo, es decir, colaboran para otras empresas que sí desarrollan constantemente actividades de tipo social, en la comunidad de la ciudad de Mérida.

Ahora bien, también se constató que existen empresas que ejercen una labor bastante peculiar y que pudiera ser considerada como una acción social, ejercida sobre un bien público, como es el caso de una pequeña empresa del sector servicio, ubicada en el centro de la ciudad, donde su dueño comenta que “nosotros hicimos la recuperación, rehabilitación y actualmente el mantenimiento de la calle 27 que era una calle que se caracterizaba por estar muy sucia, por estar tomada por los indigentes, delincuencia por un ambiente muy hostil” (Ent.05).

Este tipo de iniciativas no se evidenció en otras entrevistas realizadas, sin embargo, son actividades e iniciativas que han sido bien vistas y reconocidas por el entorno donde desarrolla su actividad, y en primera instancia ellos consideraron que esta era una necesidad urgente de la comunidad.

Como se puede observar existen empresas que llevan a cabo sus acciones sin llevar un plan, ni mucho menos cuentan con un departamento encargado para ello, sino que simplemente a juicio de sus accionistas deciden que hacer y hacia dónde dirigir dicha acción. Dentro del número de empresas a quienes se les aplicó el instrumento, o se entrevistó, existe una empresa que posee un departamento de RSE, donde se planifican las actividades para su futura ejecución.

La Coordinadora de Comunicaciones Corporativas y RSE de una empresa del sector farmacéutico, ubicada en la ciudad del Vigía, nos comenta que “se apertura este programa con la entrada de la Directora encargada del área de RSE, se inició este departamento y a raíz de allí comienzan una serie de programas de RSE, que pues va enmarcado en llevar beneficios a los trabajadores en el campo de la salud, como consultas médicas y laboratorio. La misma actividad se les hace a las comunidades indígenas específicamente en el área del Orinoco, y a nivel nacional se escoge una institución y se le da una donación significativa, y se hace un compartir con las personas de estas instituciones”. Ellos aplican acciones como las donaciones y voluntariado de empleados, donde el departamento también ayuda y están prestos a escuchar a los voluntarios, a la directiva, a la gerente de RRHH, y “se trata siempre de formar un programa macro en donde pues a través de todas esas ideas fluye lo que es el programa de RSE en sí” (Ent. 02)

La organización y la voluntad de hacer las cosas de manera correcta ha hecho que esta empresa visualice y materialice iniciativas que se corresponde con la RSE, donde desde la alta directiva, tanto profesionales como los obreros, forman parte de estas labores, ya que se involucran y participan de manera voluntaria en la ejecución de actividades de carácter social, dentro y fuera de la comunidad donde se encuentra asentada.

Motivos para realizar ASE

Tabla N° 8

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	CATEGORIA	EVIDENCIA
<p><u>Segundo Objetivo</u></p> <p>Establecer los motivos que las incentivan a realizar actividades de Acción Social Empresarial.</p>	<p>Motivos que subyacen para realizar acción social</p>	<p><i>Se agrupan en 3 categorías:</i></p> <p><i>El ser</i> Valores</p> <p>Carácter Humano</p> <p>Filosofía</p> <p><i>El sentir</i> Fraternidad</p>	<p>“Nosotros consideramos que es nuestra forma humana y agradecida de retribuir lo que recibimos”. (Ent.01)</p> <p>“No podemos olvidarnos que hay cosas de las que necesitamos llenarnos, como de esa parte humana” (Ent. 14).</p> <p>“...ayudar a la gente que requiere ayuda, a quienes necesitan solucionar un problema...” (Ent. 11)</p> <p>“Lo que buscamos es trabajar en pro al desarrollo de nuestras comunidades, fortaleciendo todos y cada uno de los lazos” (Ent. 2)</p>

		Voluntad	“Tenemos que tener gente humana que aprenda a donar un poquito de su tiempo, de su talento, de su tesoro, tendiéndole una mano a los más necesitados” (Ent. 16)
		Satisfacción	“...se siente bien como persona de obrar bien, de hacer el bien...”(Ent. 08)
		El hacer Contribución	“...cuando los trabajadores necesitan quien los puede ayudar, es uno...” (Ent. 10)
		Carencia	“La zona tiene pocas posibilidades de educación, las oportunidades son nulas prácticamente” (Ent.3)

En cuanto a los motivos que los incentivan a realizar esas actividades, ya sabiendo que algunas de ellas no entran dentro de lo que se conoce como acción social, que es el objeto de estudio, existen distintos pero valiosos puntos de vista que los mueven a realizar de alguna manera una actividad en pro del prójimo, y en algunos casos la comunidad.

A continuación, se dibuja en una tabla que clasifica de los distintos motivos que consideran los llevan a materializar la acción social, que comentan en respuesta a la entrevista que se les realizó a los empresarios:

Clasificación de Motivos para realizar ASE

Tabla N° 9

<i>Entrevista</i>	<i>Motivo</i>	<i>Categoría</i>
06	Motivación Religiosa	Valores
11	Filosofía de ayudar	
16	Tenderle la mano a los más necesitados	
01	Agradecimiento, Satisfacción	Gratitud
17	Retribuirle a la sociedad	
02	Contribuir porque nos nace	Carácter Humano
07	Compromiso, contacto humano	
08	Filosofía de trabajo humano	
04	Misión de la empresa	Objetivo empresarial
05	Mejoría cualitativa y cuantitativa	

03	Necesidades de capacitación, por pocas posibilidades de educación	Carencia
15	Apoyar a la comunidad	
06	Ayudar a enfermos	Fundaciones
16	Atender niños con VIH	

Fuente: Adriana Carrasquero, (2015)

En relación con las perspectivas que cada empresario considera es el motivo por la cual están prestos para hacerlo, y en efecto las llevan a cabo, es ese sentimiento de caridad y ayuda hacia aquellos que menos posibilidades tienen. Es la retribución hacia la comunidad y aquellos sectores que hoy en día presentan problemas para funcionar, como los hospitales, los ancianatos y fundaciones.

En este sentido, se encontró de acuerdo a lo que los entrevistados mencionaron que existen distintas maneras o motivos que los mueven a llevar una acción social, independientemente del sector donde la empresa desarrolla su actividad.

Empezando por la categoría valores, se engloba a aquellos empresarios que expresaron que su accionar proviene de la creencia inculcada como personas, producto del apego religioso, donde la piedra angular es la filosofía de ayudar al más necesitado, es decir, tenderle la mano a quien realmente lo requiere.

La segunda categoría es la gratitud, dentro de esta categoría se incluyen aquellos empresarios que le dan sentido a esas acciones, que realizan por un sentimiento de agradecimiento para con la sociedad, el hecho de sentirse útil y cerca de la comunidad por ejemplo, genera ese motivo que los mueve a no olvidarse de que a la sociedad o esos grupos impactados o involucrados con la empresa, se le retribuye.

El tercer renglón como fuerza motivadora, es el carácter humano, tiene mucho que ver con el primero, donde las personas movidas por su sensibilidad colaboran con su entorno, con su comunidad y en otros casos en labores específicas donde ya es tradición, la sensibilización que hay hacia ancianos y niños enfermos o discapacitados, es lo que los mueve a sentirse comprometidos de contribuir, porque simplemente les nace y lo accionan como su filosofía de carácter humano.

Así mismo, hay quienes exponen que su accionar social es parte de la misión de la empresa, son quienes sostienen que el objeto, propósito o razón de ser de la empresa está estrechamente vinculada con esa acción, donde la comunidad merideña participa y se beneficia. Son esas actividades recreativas que los han llevado a posicionarse en el mercado, de manera directa y positiva. En este sentido, existe otra empresa que percibe su accionar como una mejoría cuantitativa y cualitativa, el hecho de mejorar el ambiente donde se desarrolla su actividad, ha hecho que también sin duda mejore el ambiente de la comunidad a su alrededor. Es por ello, que esta pequeña empresa se planteó dentro de sus objetivos empresariales, recuperar y luego mantener saludable la calle donde ella desempeña labor, y es su manera de retribución y de cierto modo de ejercer su acción social empresarial.

Por último, la categoría de las carencias, que va enmarcado específicamente en la ausencia de una educación especializada, para formar profesionales expertos que estén en capacidad de desempeñar labores específicas. Es por eso que, esta empresa direcciona su acción social hacia esa orientación, ya que le brinda la oportunidad de en un futuro formar parte de la plantilla de empleados, a todos esos jóvenes que muy pocas posibilidades se le presentan por la zona donde viven. Esta labor se enfoca en el apoyo a la comunidad, es abrirles las puertas para un futuro más prometedor.

Ahora bien, de los 17 entrevistados 2 de esas empresas manejan fundaciones, las cuales tienen un propósito de ayuda a personas y niños de acuerdo al caso.

El presidente en cuestión de la empresa del sector farmacéutico nos cuenta que “tenemos una Fundación creada hace 21 años Fundación Mario Valeri, que trata de ayudar en materia de altos costos de medicamentos para enfermedades terminales de las personas que acuden a esa fundación, pues uno las apoya”. (Ent. 06).

Por su parte, La Fundación Tocando el Cielo, tiene sede en Mérida, Edo. Mérida. Es una fundación que está legalmente registrada y puede hacer actividades a nivel Nacional. “Hacemos enlaces con otras fundaciones como por ejemplo la Fundación Amigos Niños en Positivo que es una fundación de Mérida que se encarga de atender a niños con VIH, entonces hacemos una alianza y realizamos una fiesta para ellos”. (Ent. 16).

Caracterización de las empresas

Tabla N° 10

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	CATEGORIA	EVIDENCIA
<p><u>Tercer Objetivo</u></p> <p>Caracterizar las empresas que se encuentran ubicadas en el área Metropolitana del Estado Mérida, con relación al tipo de acción social empresarial que están realizando</p>	<p>Nivel de integración de la ASE de la empresa con su modelo de negocio</p>	<p>Acciones Sociales Filantrópicas</p> <p>Acciones Sociales</p> <p>Donaciones en Dinero y en Especies</p> <p>Programas de Ayuda</p>	<p>Dentro de esta categoría entra las donaciones en dinero, medicamentos, material quirúrgico, que son las que se le llaman donaciones en Especies. Y dentro de este región están (Ent. 01, 06, 08, 09, 10, 11, 13,14,15)</p> <p>“..tenemos mucho tiempo y en la actualidad se cuenta entre 35 y 40 años haciendo, es la asignación de becas para personas con algunos problemas de salud...”(Ent.01)</p> <p>“..Se les dona medicamentos o materiales médico quirúrgico...” (Ent.09)</p> <p>“contribuimos en dinero como patrocinantes de alguna manera en la parte logística como por ejemplo las carreras a beneficio...” (Ent.14)</p> <p>Son los programas que han puesto en práctica algunas empresas donde llevan a cabo actividades como</p>

		<p>Ayuda a Niños</p> <p>Acciones Sociales Estratégicas</p> <p>Programa Vida Saludable</p> <p>Servicio Educativo</p>	<p>jornadas de salud y jornadas de operaciones respectivamente. (Ent. 02, 12). “..Se tiene le programa conduciendo sonrisas, que se encarga de operaciones de labio leporino y paladar hendido en niños...” (Ent.12)</p> <p>Dentro de esta categorización se encuentran las empresas que ofrecen ayudas a niños, brindándoles un día especial, con regalos, comida y diversión, así como terapias para aquellos en condiciones especiales. (Ent. 16, 17). “..Se les organiza a los niños la ‘fiesta para el corazón’, donde se les regala un día diferente, con obsequios comida y diversión...” (Ent.16)</p> <p>“Tenemos un programa dirigido a los empleados que consiste en brindarles beneficios a los trabajadores en jornadas de salud, como consultas médicas y laboratorios...” (Ent.02)</p> <p>“Se escogen 35 jóvenes a los cuales se les da el último año de educación diversificada impartiendoles 8 materias adicionales. Y salen formados como bachilleres técnicos...” (Ent 03)</p>
--	--	--	---

		Carreras estratégicas	Se trata de carreras ideadas para apoyar una causa, donde la empresa presta el todo el apoyo y logística para su desarrollo. “En noviembre de 2014 se hizo los 10k en apoyo a las mujeres con cáncer...” (Ent. 07); está presente también en acciones observadas en la entrevista (Ent. 04).
		Rehabilitación de un bien público	Se recuperó la calle 27, y actualmente se mantiene limpia, iluminada, señalizada y sin indigentes. Logramos acabar con el problema de la basura, está considerada calle modelo de la ciudad. (Ent.05)
		Proyecto de Bolsas Biodegradables	Ent. 07. Venta de bolsas Biodegradables con la compra de algún artículo de la empresa.

En cuanto a la caracterización de las empresas, que viene a ser el tercer objetivo a desarrollar en esta investigación, se describen dos grupos en los cuales se enmarca a las empresas de acuerdo al tipo de acción que realiza. Teniendo en cuenta que el comportamiento socialmente responsable, resulta de un proceso de

madurez producto de la conjunción de intereses y esfuerzos humanos internos que trascienden a sus relaciones con el entorno, generando estrategias sociales que buscan compensar a la sociedad.

En este sentido, las empresas entrevistadas demostraron que de alguna u otra forma llevan a cabo acciones sociales, que a nuestro parecer pudiéramos enmarcarlas en acciones sociales filantrópicas y acciones sociales estratégicas. Es prudente mencionar que esta clasificación es producto del análisis de cada una de las acciones que nuestros entrevistados sacaron a la luz al momento de la entrevista.

Ahora bien, una acción social “se define formalmente como la dedicación de recursos empresariales que apoyan a personas desfavorecidas, en las áreas de integración social, salud, educación, formación profesional y empleo. (Fundación empresa y sociedad, 2004).

Esta acción social, para efectos de la clasificación se denomina Filantrópica, ya que consiste en por ejemplo, donativos en efectivo o en especies a organizaciones y proyectos sociales, de carácter puntual o de forma periódica.

En este sentido, (Fundación empresa y sociedad, 2004), citado por Marín, A (2004), señala que, la acción social comienza a ser considerada por algunas empresas no como un apoyo puntual a una determinada causa social, sino como una participación continua en proyectos sociales.

De las 17 empresas entrevistadas, 12 entran dentro de esta clasificación. Su acción social se basa en donaciones en dinero, y en especies,

es decir, aquellas empresas que donan algún objeto o material, que normalmente son los que ellos comercializan.

Siguiendo este orden de ideas, con respecto a las acciones sociales filantrópicas, se tiene los programas de ayuda que son los programas que han puesto en práctica algunas empresas donde llevan a cabo actividades como jornadas de salud y jornadas de operaciones respectivamente. (Ent. 02, 12).

Estas jornadas de salud se llevan a cabo para la comunidad en el delta del Orinoco. La empresa les da atención médica y vacunación para esa comunidad indígena. (Ent. 02). Ahora bien, las jornadas de operaciones se llevan a cabo en Cumana, y básicamente atienden a niños con labio leporino y paladar hendido que habitan en ese estado del país.

Guedez (2006), comenta que, “la empresa socialmente dispuesta, es aquella que deja emerger su conciencia social, reconociendo su papel dentro de la sociedad y como ésta le provee las condiciones necesarias para permanecer y crecer”.

“Lo que buscamos es trabajar en pro al desarrollo de nuestras comunidades, fortaleciendo todos y cada uno de los lazos. La empresa tiene sus objetivos de RSE planteados, y como toda empresa a nivel nacional y a nivel mundial tienen causa-consecuencia, porque trabaja así, tiene sus causas y sus consecuencias y afectan de alguna manera a la comunidad”. (Ent. 02)

Estas tres clasificaciones enmarcadas dentro el renglón de las acciones sociales filantrópicas, son las que se hacen sin ningún compromiso. Pero por el tiempo en que estas empresas llevan poniéndolas en práctica, se puede aseverar, que de alguna u otra manera han tomado conciencia de los problemas sociales y de su papel en el entorno, surgiendo la sensibilidad social y asumiendo roles proactivos que permiten tener competencias, y amplían el rango de equilibrio necesario para que crezca tanto la empresa como la sociedad donde se desenvuelve.

Ahora bien, en cuanto a las acciones sociales estratégicas que viene a ser la otra clasificación que se halló en la investigación, se tiene que “han surgido del accionar de proyectos de mayor envergadura con objetivos puntuales para luego trascender en estrategias” (Guedez 2004).

El último informe de la Fundación Empresa y Sociedad (2004), citado por Marín A. (2004), “señala que la acción social comienza a ser considerada por algunas empresas no como un apoyo puntual a una determinada causa social, sino como una participación continua en proyectos sociales que requiere una gestión por objetivos, y que esta nueva orientación supone una evolución desde la filantropía hacia la estrategia corporativa”. (p.50)

Siguiendo el orden de ideas, los entrevistados nos comentaron sobre sus acciones sociales estratégicas que llevan a cabo, clasificándose en 5 tipos, según la información recaudada en la entrevista. De las 17 empresas entrevistadas solo 5 de ellas entran dentro de este renglón, siendo empresas que poseen una larga trayectoria superando los 20 años de servicio en su mayoría.

En este sentido, está el programa de vida saludable que es un programa que va dirigido a los empleados de la empresa, pues va enmarcado en llevar beneficios a los trabajadores en el campo de la salud, como consultas médicas, laboratorios, etc. (Ent. 02).

El segundo en la clasificación es el servicio educativo, que consiste en el incentivo de estudio en área específica de carrera técnica. (Ent. 03). En este sentido, Porter y Kramer (2006), afirma que la empresa al invertir en aspectos sociales de contexto que fortalecen la competitividad de la empresa. Se desarrolla una relación simbiótica: el éxito de la empresa y el de la comunidad, y se refuerza mutuamente”.

La empresa afirma que, es una oportunidad que se les da a 35 muchachos todos los años. En algunos casos entran a trabajar en la empresa, es por este aspecto que se considera que es una acción social estratégica. La empresa se encarga de formar a jóvenes con miras a que en el futuro formen parte de la plantilla de la empresa, como dice Porter y Kramer en el apartado anterior, relación simbiótica, donde se favorecen mutuamente empresa y sociedad.

Otra acción que se halló, son las carreras estratégicas, que son las carreras ideadas en apoyo a una causa específica, están consideradas como una acción estratégica por el grado elevado de protagonismo y posicionamiento que resulta de esas prácticas. (Ent. 04, 07).

Como cuarta acción social estratégica, está la rehabilitación de un bien público, donde la empresa le dio valor a la calle donde se encuentra ubicada, ya que se caracterizaba por estar oscura, sucia y llena de indigentes. (Ent.05), Claramente el dueño de la empresa nos comentó que, sin duda se había

traducido en beneficio para ellos y para la comunidad. Hoy en día les permite hacer actividades de calle, que involucra el arte y la lectura, y pues son ampliamente conocidos en el público hacia quienes está dirigido su objetivo.

En la última clasificación está el proyecto de las bolsas biodegradables, que consistió en la venta de bolsas con la compra de algún artículo de la empresa. (Ent. 07). En este sentido, se trata hacer las cosas diferentes de los competidores de un modo que reduzca costos o satisfaga mejor un conjunto particular de necesidades de los clientes. Como dice Porter y Kramer, que estos principios se aplican por igual a la relación de una empresa con la sociedad como aquellas con sus clientes y rivales.

www.bdigital.ula.ve

		Ninguno	<p>servicio educativo, y se les explico cómo era, hasta que accedió... ” (Ent.03)</p> <p>“Hay quienes afirman que no existe impedimento alguno para realizar esta labor, a pesar de las circunstancias se sigue haciendo de forma continua”. (Ent. 05, 07, 08, 09,10, 11, 12,13, 15,17).</p> <p>“Bueno hasta ahora hemos podido llevar a buen término el programa conduciendo sonrisas, y acordamos en aumentar los recursos para los años siguientes” (Ent.12)</p> <p>“..El 100% de las solicitudes que hemos recibido para colaboración en diferentes aspectos se lo damos...” (Ent.17)</p> <p>“Por ahorita en este momento no hay impedimento para hacer las actividades de mantenimiento de la calle que rehabilitamos...” (Ent. 05)</p>
--	--	---------	--

www.bdigital.ula.ve

En otro orden de ideas, el cuarto objetivo que le da sentido a esta investigación son los factores que les impiden realizar las acciones sociales, se encontraron que existen tres limitaciones donde se engloban a todas las empresas a quienes se les entrevistó. La primera razón que expone son las limitaciones económicas, donde 4 de las 17 empresas afirman que, claramente la situación país que se vive actualmente ha menguado de alguna manera, ciertas actividades que solían hacer, y básicamente debido a la fuerte crisis que atraviesa el país en la actualidad.

Ejemplo de lo mencionado anteriormente, está lo que nos comenta la coordinadora de comunicaciones corporativas de RSE, donde explica que “la situación económica que vivimos en el país nos ha frenado lo que es el programa vida saludable con los trabajadores, en vista de que los laboratorios son nuestra primer aliado comercial y primer aliado en este programa, ellos nos brindaban charlas, médicos y así hacíamos una feria de salud y pues se dificulta el acceso a los medicamentos por la escases, pues obviamente nos vemos en la obligación de disminuir algunas actividades o dejar de hacer muchas cosas que queríamos realizar con este proyecto donde ya íbamos a empezar a incluir a los hijos de nuestros trabajadores” (Ent. 02).

El segundo motivo es el aspecto institucional, la parte impositiva, mezquindad política, barrera institucional donde 3 de las 17 empresas exponen sus razones por la cual considera que ha tenido algún tipo de impedimento. De manera específica, el gerente de la empresa (Ent.01), comenta que, en algún momento se han vistos en dificultades primeramente por la presión y control que ejerce el organismo recaudador, además comenta que la mezquindad política ha frenado planes y proyectos que han querido llevar cabo, porque sencillamente no se los permiten.

En este sentido, el presidente y dueño de la empresa que corresponde a la (Ent.03), comentó que específicamente para su plan tuvo la dificultad de permisos por parte del Ministerio de Educación, el cual le tocó exponer motivos y explicar bien cuál era el objetivo de su plan, donde finalmente accedieron a darle el visto bueno.

Y por último, la inexistencia de motivos para no llevar a cabo la acción social, comprende al mayor número de entrevistados a razón de 10 de los 17 entrevistados, quienes afirman que no existe impedimento alguno para realizar esta labor, a pesar de las circunstancias, se sigue haciendo de forma continua”.

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La RSE para muchos, son todas aquellas actividades o acciones que realiza la empresa buscando el beneficio de la comunidad, sin embargo, el común de las personas puede incluso pensar que es simplemente “hacer algo por la comunidad”, sin importar que lo realmente esto implica.

Esta iniciativa de acciones solidarias ha creado una sinergia en el sentido de la cooperación e integración entre comunidad, trabajadores y empresa. El hecho de que los trabajadores formen parte de iniciativas para la mejora de canchas, de espacios de la misma comunidad o colaboren activamente en acciones para recolectar dinero para donarlo a hospitales o centros de salud, ha permitido dicha sinergia, ya que las empresas han logrado concretar planes con la colaboración de sus empleados y su comunidad donde se desenvuelven, logrando unificar en algunos casos los intereses de los trabajadores de la empresa con los objetivos, esto en el caso de las empresas que ejercen su filantropía estratégica.

Por otro lado, las empresas estudiadas 9 de ellas han logrado una reputación ante la sociedad, ya que son bien conocidas sus acciones sociales las cuales ya son consideradas tradición porque las empresas se sienten completamente comprometidas en cumplir en algunos casos mes a mes, en otros una vez al año a aportar en dinero o en especies a pesar de las circunstancias económicas en las que se encuentre la empresa.

Dicho esto, se destaca la importancia de que los encargados dirijan una empresa, conozcan y entiendan sobre la necesidad de una actuación responsable, ante sus trabajadores, comunidad y sociedad en general.

En términos de conocimiento global de la temática, de lo que implica llevar a cabo planes de RSE dentro de la gerencia de la empresa, existe un somero conocimiento del concepto y en algunos, existe la plena convicción de que sus acciones están enmarcadas dentro de esta corriente.

Los planes de ASE, para algunos autores convergen en que primeramente las empresas deben crear valor tanto social como económico, deben ser cónsonos con los intereses de los grupos involucrados teniendo una consistencia interna, es decir, deben estar alineados con sus trabajadores y colaboradores, y a su vez debe tener consistencia externa, con su comunidad o sociedad. Y por último, deben darse cuando la empresa ha cumplido con sus demás responsabilidades.

De las empresas 17 empresas que se estudiaron, se pudo constatar que planes de ASE, como tal en el pleno conocimiento de la materia, no existe. Lo que sí existe, es una aproximación y la voluntad de hacer algo puntual, dirigido a los trabajadores, en algunos casos o a sus comunidades donde se desenvuelven, y esto es lo que los empresarios denominan su acción social empresarial.

De las empresas resultantes que se utilizaron para la muestra, pudimos constatar que los motivos que las impulsan a hacer acciones sociales como ellos nos comentan, se debe a sus valores, su carácter humano y su filosofía en el sentido de colaborar de ayudar en cierta medida a quienes lo requieran. Para otros, estas acciones son motivadas por el sentimiento de fraternidad, de voluntad y satisfacción de saber que le tiende una mano a quien lo necesita.

Y por último, otro grupo de empresas expresó que su principal motivo es debido a las carencias que existen dentro y fuera de su entorno, surge la necesidad de contribuir, porque ellos afirman "...que cuando los trabajadores necesitan quienes pueden ayudarlos es uno...".

Dicho esto, los empresarios se sienten de alguna u otra manera comprometidos, bien sea con ayudas puntuales en unos casos, como aquellas acciones que ya son consideradas tradición y que a pesar de la situación país que existe actualmente, ellos de igual manera cumplen con ese compromiso de ayudar y colaborar.

Si bien muchos de ellos están en la plena convicción de que sus acciones forman parte la RSE, se pudo constatar que dichas acciones no son más que lo que llama Porter y Kramer (2006), así como Guedez (2008), filantropía, aunque ni siquiera en el sentido estratégico.

Ahora bien, lo que si pudimos vislumbrar es que en el conglomerado de acciones que se observaron, predomina la filantropía y se categorizó como acciones sociales filantrópicas, y acciones sociales estratégicas. Como filantrópicas, están aquellas que se dan de forma voluntaria y sin esperar recompensa alguna. Son especialmente orientadas a las comunidades cercanas a las empresas y a través de acciones sociales ejercidas fundamentalmente de manera individual por sus propietarios.

En cuanto a las acciones sociales estratégicas, son las vistas como las que aportan beneficios a la organización relacionados con el negocio, en especial cuando apoya actividades que están alineadas con los objetivos de la empresa y en alguna medida contribuye a la efectividad de la empresa, es decir, a su éxito económico y social.

Dentro de las respuestas que se hallaron, las acciones sociales que expusieron los entrevistados fueron categorizadas en estos dos renglones, donde la mayoría marca la tendencia que los empresarios enfocan sus actividades en acciones sociales filantrópicas, motivados por la necesidad de retribuirle de alguna manera a la sociedad, bien sea la comunidad aledaña o a sus trabajadores, básicamente porque estos les provee a las empresas, las condiciones necesarias para permanecer y crecer.

Según la información que se recabó, se pudo constatar que esas acciones sociales están normalmente dirigidas a personas desfavorecidas, donde las empresas dedican recursos a proyectos de enfoque socioeconómico o iniciativas puntuales, así como encontramos aquellas acciones que están integradas en diversas funciones de la empresa.

Ahora bien, las acciones sociales filantrópicas como se les llamó, pudieran crecer o decrecer en forma cuantitativa, porque están sujetas a los cambios en la productividad de la empresa, como algunos de ellos expusieron en la entrevista. Es por eso que aquellas empresas que sus actividades fueron situadas en las acciones sociales estratégicas, están destinadas a abrir un itinerario empresarial en el que están cada vez más integrada transversalmente, y están siendo incorporadas a la gestión de empresa, valoradas cada vez más en función de su coherencia con la estrategia y la misión de la empresa.

En cuanto al cuarto objetivo de la investigación, está el factor que les impide realizar acción social empresarial donde para este aspecto encontramos tres limitantes expresadas por los empresarios entrevistados. La primera a la que podemos hacer referencia es la limitación económica, que si bien no les ha frenado por completo las actividades planteadas, si han tenido que recortar,

rediseñar, y en muchos casos clasificar por orden de prioridad la ayuda que anteriormente destinaban. Comentan que no han dejado de hacerlo, pero si se han visto en algunos casos en dificultades de contribuir al 100% como solían hacerlo.

Otras de las limitantes está el aspecto institucional, en el sentido de las barreras que el gobierno y sus instituciones como el organismo recaudador les plantean para llevar a cabo una actividad viéndose obligados a desistir. En otros casos por ejemplo han tenido que sustentar una buena exposición de motivos para lograr el visto bueno de la institución para implementar su plan piloto de educación dentro de sus instalaciones.

Y está el otro grupo que conforma casi la mayoría que afirma que no existe impedimento alguno para la realización de las actividades, a pesar de las circunstancias. Ellos no ven impedimento alguno y hasta ahora han cumplido con lo que se tiene planteado.

Habiendo comentado sobre los cuatro objetivos que le dan sentido a esta investigación, se considera que los empresarios entrevistados a pesar de encontrarse en distintos sectores de la economía como son servicio, manufactura, construcción, industrial y farmacéutico, cada uno enmarcado en su realidad en cuanto a la situación país de la actualidad, cumplen de alguna u otra manera con sus trabajadores y comunidad respectivamente.

Lamentablemente no podemos afirmar que siguen planes de ASE y mucho menos de RSE, a pesar de que existe un pequeño grupo que alinea sus objetivos empresariales a sus acciones sociales, lo que se observa es que el común denominador realiza es filantropía, que si bien no se puede quitarle el mérito de querer acercarse a ser considerada una empresa responsable, no

podemos afirmar que está dentro de la RSE como tal, sino que mediante acciones sociales filantrópicas ejercen su compromiso ante los trabajadores y comunidad.

La RSE es un concepto muy amplio que reúne muchos puntos de vista de los distintos autores que la han estudiado. Dentro de este concepto se encuentra asociadas las acciones sociales, y es de donde parte la aproximación a lo que las empresas estudiadas definen como su RSE. A partir de este punto las empresas estudiadas centran su interés en acercarse o pretender ejercer la RSE dentro de su organización.

En este orden de ideas, los autores estudiados en el marco teórico apuntan en general que, las empresas hacen acciones sociales por el interés del posicionamiento de la empresa, la mejora de su imagen corporativa y el éxito de sus negocios. Por este lado, las empresas estudiadas claramente están interesadas en apuntalar sus acciones o planes de acción que vienen realizado ya por tradición, para lograr objetivos empresariales que se traduzcan en algún beneficio.

En este sentido, se considera que si las empresas se organizaran y canalizaran esos esfuerzos de manera conjunta con otras empresas, esas acciones pudieran cuantificarse en el sentido de lograr materializar un proyecto que genere un beneficio mayor y que perdure en el tiempo, es decir, que sea sostenible. Algunas de las empresas estudiadas 14 de las 17 entrevistadas donan en dinero y en especies, donde ese esfuerzo que hace quizá resuelve una situación puntual dentro de un sector o comunidad, pero se aleja de confinar un plan de acción social donde la comunidad pueda ser participe y demuestre reciprocidad.

En cuanto al otro componente del concepto de acción social, está el priorizar el valor de las personas como motores y verdaderos generadores de cambio social, invitándolos a participar de manera continua y activa en esa acción social ideada por la empresa en donde se viesen beneficiados pero también comprometidos a colaborar y materializar esa acción social, estableciendo una relación de ganar- ganar.

Es claro que dentro de los hallazgos de esta investigación, lo mencionado anteriormente no se realiza, sino que cada uno actúa bajo su criterio y posibilidad, cada uno actúa dentro de la comunidad donde se desenvuelve, así como existen otros que se interesan por problemáticas puntuales que no tienen nada que ver con la comunidad donde están inmersos ni mucho menos con su actividad económica.

En la teoría, las empresas reconocen que el modo en que interactúan frente a la sociedad, puede afectar en forma positiva o en forma negativa el éxito del negocio. También los autores afirman que son conscientes que generar valor social puede ser una importante fuente de valor para ellas mismas, pero esto en la realidad no ocurre, sino que cada una actúa divorciada de un plan o proyecto, que permita reunir ambos aspectos como es el enfoque estratégico y el generador del cambio social.

Se considera que involucrar a la comunidad dentro de un plan de acción social y responsabilizarla en el funcionamiento, generaría una sensibilización hacia sus propios problemas, carencias y deficiencias. A su vez se considera que las empresas no solamente deben ser las únicas responsables de solventarlos, sino que esa relación ganar-ganar de empresa y sociedad debe ser prioridad, y en conjunto poder constituir sociedades más conscientes y productivas.

Recomendaciones

Con base a los resultados obtenidos, y tomando en cuenta los aspectos teóricos aprendidos al desarrollar el marco teórico de este trabajo, se plantean algunas recomendaciones que pudieran darse al sector empresarial merideño, con ello se pretende que dicho sector comience a entender la importancia de la RSE, y más concretamente de la ASE, así como de planificar y fortalecer las acciones que actualmente realizan en este sentido, para ello se expone a continuación una serie de recomendaciones que sugieren profundizar más en la temática. En este sentido se comenta a continuación:

- ❖ Es importante que las empresas en general, primeramente conozcan en sí el verdadero significado de una acción social, lo importante que puede llegar a ser canalizarla como una estrategia dentro del desempeño de una empresa, es decir que el empresario conozca los beneficios que le pudiera reportar alinear su objetivo empresarial con su acción social.
- ❖ Con la experiencia de las 9 empresas que se han visto beneficiadas logrando una reputación ante la sociedad producto de esas acciones que año a año ha llevado a cabo, pudiera servirle de ejemplo al resto de empresas, para que se animen a accionar sus propios planes de RSE basadas en acciones sociales empresariales.
- ❖ A nivel empresarial sembrar conciencia sobre la temática, promover y difundir de manera creativa la importancia de involucrarlas dentro de la misión de la empresa. En este sentido, buscar el apoyo de la cámara de comercio del Estado Mérida, las asociaciones y gremios, donde se encuentran adscritas y

en quienes se puede buscar el apoyo en cuanto a facilitar reuniones de interés para los empresarios.

- ❖ Aquellas empresas que si conocen sobre la temática y que de alguna manera lo ponen en práctica, sembrar conciencia en las demás empresas con las que se relacionan, incentivándolas y apoyándolas en canalizar planes conjuntos de acciones sociales estratégicas. En este sentido, ser miembro activo para colaborar y estar prestos a exponer sobre su experiencia de manera de difundirla para que otros empresarios puedan acceder a la información y por ende interesarse en la temática.
- ❖ Considerando aquellas empresas que ejercen su acción social por medio de aportes puntuales en dinero o en especies, es necesario fomentar el efecto multiplicador de esas acciones hacia la creación de una cadena generadora de valor social, donde quienes se beneficien de las acciones empresariales, se sientan comprometidas a participar en actividades en las cuales se ayude a la comunidad y se involucren en el trabajo en conjunto con sus benefactores para la creación de redes de acción social, logrando un alcance mayor así como un impacto que pueda ser cuantificado y sostenible en el tiempo.
- ❖ A nivel académico, promover el tema en las universidades ya que se encuentra en la fase incipiente de investigación, incentivando al estudiante a profundizar en desarrollar planes de acción social para las empresas, en vista de que existe una pequeña población de empresas en la ciudad que si está involucrada en la temática.
- ❖ En cuanto a las líneas de investigación del CIDE seguir haciendo hincapié en motivar a desarrollar el tema en posibles investigaciones para las cohortes

subsiguientes. Se considera pudieran profundizar en el grupo de beneficiados de estas acciones sociales empresariales, de manera que en el estudio se pueda conocer cuál es el impacto de esas acciones sociales y completar la visión global de la temática.

- ❖ De igual forma pudiera profundizarse en aspectos relacionados con las motivaciones de los empresarios para realizar actividades de responsabilidad social o en su forma operativa de acción social, ya de forma cuantitativa para categorizar de forma más significativa las mismas.

www.bdigital.ula.ve

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Ander-Egg, E. (1995). Como elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales. Argentina: Editorial Lumen.
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). Como se elabora el proyecto de investigación. Consultores y asociados servicio editorial. Caracas.
- Brammer, S., y Millington, A. (2005). Corporate reputation and philanthropy: An empirical analysis. *Journal of Business Ethics*, 61(1), 29-44.
- Castillo, A. (1986). Responsabilidad de la Empresa en el contexto Social: Articulación, Gestión y Control, Tesis Doctoral, Universidad de Málaga, España.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas.
- Corbetta, P. (2007). Metodología y Técnicas de Investigación Social. . España: McGraw/Hill/Interamericana.
- Cleri, C. (2007). El Libro de las Pymes. Bogotá: Ediciones Granica.
- Davis, K.; Frederick, W.C. y Blomstrom, R.L. (1988): *Business and Society. Concepts and Policy Issues*. New York: McGraw Hill.
- Druker, P. (1998). La sociedad Postcapitalista. Colombia. Editorial Norma.
- Diccionario de la Academia Española (2009). Edición Vigésima segunda. Madrid Druker, G. (2007). The effective Executive. Classic Collection edition. Grait Britain. Editorial: Elsevier.
- Friedman, M. (1970). La Responsabilidad Social de la empresa privada. Nueva York.

- García-Marzá, D. (2010). ¿Intereses legítimos? Un enfoque discursivo de la ética empresarial. Ponencia presentada en el XVIII Congreso de EBEN España “Teoría Superior de Stakeholder”. Bilbao.
- Garriga, E. y Melé, D. (2004). Responsabilidad Social Corporativa Teorías: panorama del Territorio. *Journal of Business Ethics*. Kluwer Academic Publishers, 53: 51–71.
- Gómez, O. (2008). Responsabilidad Social y formación gerencial del personal docente de las Universidades Públicas, Tesis Doctoral Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, Venezuela
- Goodman, L. (1961). *The Annals of Mathematical Statistics*, Vol. 32, No. 1 (Mar., 1961), pp. 148-170
- Guedez, V. (2010). Responsabilidad Social Empresarial Visiones Complementarias: Venancham.
- Guedez, V. (2008). Ser confiable responsabilidad social y reputación empresarial. Caracas: Editorial Arte.
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw-Hill.
- Janesick, V. J. (1998). *Stretching exercises for qualitative researchers*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lemonche, P. (2010). Voluntariado Corporativo. Un puente entre la empresa y la sociedad. Foretica. Madrid.
- Lozano, J. (1999). Ética y empresa. Madrid: Editorial Trotta.
- Matos, C (2012). La responsabilidad social empresarial como estrategia competitiva de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) constructoras del municipio Lagunillas”. Tesis de Maestría, Universidad del Zulia.
- Marx, J. 1999. Corporate philanthropy: What is the strategy? *Nonprofit and Voluntary Sector, Quarterly*. 28/ 2; pg. 185-209.
- Méndez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de Investigación. Bogotá: Editorial Búho.

- Marín, A. (2004). Del Marketing con causa a la Responsabilidad Social de la empresa. *Investigación y Marketing*. (85). Pg.48-51
- Modelos de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (1999). Marco para su implementación. México. Deloitte
- Mora, F. (2003). Marco Jurídico y regulatorio de las pequeñas y medianas empresas (pymes) de Venezuela. *Visión Gerencial*. (Año 2- Vol.1) 1-8
- Mora, C. (2005). La Responsabilidad Social Empresarial: razón de ser del marketing como sistema de pensamiento organizacional. *Visión Ula -Saber Ula-*. Vol.4. No. 2, 1-9.
- Navarro, F. (2012). Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica. Madrid: ESIC Editorial.
- Objetivos de desarrollo del Milenio (2000). Guía didáctica para madres y padres. Educación sin fronteras. Nueva York
- Páez, T. (2013, Junio). Responsable. Gerente, N. 297, 50-61.
- Palencia-Lefler, M. (2007). Donación, Mecenazgo y Patrocinio como técnica de relaciones públicas al servicio de la responsabilidad social corporativa. Universitat Pompeu Fabra. Barcelona.
- Palella, S. y Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fedupel.
- Pares, M. (1994). La nueva filantropía y la comunicación social: mecenazgo, fundación y patrocinio. : ESRP-PPU. Barcelona.
- Paredes, K (2008). El comportamiento de las empresas del área Metropolitana de la ciudad de Mérida desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Empresarial". Tesis de Maestría, CIDE, Universidad de los Andes. Mérida.
- Pelekais, C. y Aguirre, R. (2008). Hacia una cultura de Responsabilidad Social. México: Pearson Educación.
- Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nation*. Simon & Schuster. USA.

- Porter, M y Kramer, M. (2006). Estrategia y Sociedad. Harvard Business Reviews. America Latina.
- Rodríguez, J. (2009). Responsabilidad social corporativa y análisis económico: practica frente a teoría. [Resumen en base electrónica]. Revista Ekonomiaz N. 65. Disponible: Universidad Valladolid.
- Soto, E. y Dolan, S. (2004). Las Pymes. Ante el reto del siglo XXI, los nuevos mercados globales. México: Thomson Editores.
- Sagawa, S. y E. Segal (2001): Interés común, Bien común, Oxford University Press, México.
- Soto, E., & Dolan, S. (2004). Las Pymes ante el reto del siglo XXI. Cengage Learning Editores.
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. Academy of management review, 20(3), 571-610.
- Urriolagoitia, L. y Vernis, A. (2008). Nuevas tendencias de la acción social corporativa. Instituto de Innovación social, ESADE. Barcelona.
- Valor, C (2006). ¿Por qué donan los Directivos? Aplicando la teoría del comportamiento pro-social para entender las donaciones de las empresas. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 3, nº 1, pp. 17-28jmnjnn1wjmjnn1wx
- Valor, (2007). Acción Social de la Empresa. Temario de acción social de la empresa y paternariado. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 6, nº 1, pp. 31-38
- Vargas, M. (1999). Las organizaciones de Desarrollo y su acción social en Venezuela. Alianza Social Venamcham. Caracas. pp. 23

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- Arrieta-Ortiz, L. (2011). Evolución del concepto de Responsabilidad social empresarial. [Artículo en línea] Disponible: http://industrial.frba.utn.edu.ar/MATERIAS/responsabilidad_social_empresarial/apunte1.pdf [Consulta: Mayo, 26].
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Como mejorar la Competitividad de las Pymes en la Unión Europea y América Latina y el Caribe en 2013 [Documento en línea]. Disponible: <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/6/48996/ComoMejorarCompPYMES.pdf> [Consulta: 2013, Septiembre 29]
- Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sustentable (2007). Liderando el desarrollo sostenible empresarial, papel de la empresa en la sociedad. Extraído el 28 Febrero, 2012 de <http://www.fundacionentorno.org/Data/Documentos/EI%20Papel%20de%20la%20Empresa%20en%20la%20Sociedad639499011.pdf>
- Fundación Internacional para el Desafío Económico Global (2011) [Pagina web en línea]. Disponible en <http://fideg.org/> [Consulta: 2013, mayo 26].
- Global Reporting Initiative (1997). [Documento en línea]. Disponible: <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx> [Consulta: 2013, Agosto 28].
- Libro Verde, Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas (2001). [Documento en línea]. Disponible: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf [Consulta: 2013, Septiembre 1].

- Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales (2000). [Documento en línea]. Disponible: <http://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf> [Consulta: 2013, Agosto 24].
- Pérez Prieto, M. (2007). Consideraciones teóricas para el análisis de las pequeñas y medianas empresas como fuente de generación de empleo. *Revista Venezolana de Gerencia*. [Revista en Línea], 39. Disponible: en <http://revistas.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/viewFile/7503/7188> [Consulta 2013, Septiembre 28].

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

A) Cartas de Validación del instrumento de recolección de datos

Validación María Virginia Batista:

VALIDACIÓN

En mi carácter de experto en el área de Marketing, valido el guión de entrevistas N° 1 dirigido a empresas ubicadas en el Área Metropolitana de la Ciudad de Mérida que será utilizado en el trabajo de investigación titulado "Las actividades e impactos de las actividades de Acción Social Empresarial realizadas por las Pequeñas y Medianas Empresas del área Metropolitana de la Ciudad de Mérida", presentado por la Lic. Adriana Carrasquero León, como credencial de merito para optar al grado de Magister en Administración mención Gerencia.

Hago constar que dicho instrumento cumple con los requisitos y coherencia suficiente para ser aplicados en la investigación y ser sometidos a presentación pública y evaluación.

En Mérida a los 29 de septiembre de 2013


Profesora María Virginia Baptista
Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial

Validación Cesar Mora:

VALIDACIÓN

En mi carácter de experto en el área de Marketing, valido el quión de entrevistas N° 1 dirigido a empresas ubicadas en el Área Metropolitana de la Ciudad de Mérida que será utilizado en el trabajo de Investigación Titledo "Actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados", presentado por la Lic. Adriana Carrasquero León, como credencial de merito para optar al grado de Magister en Administración mención Gerencia.

Hago constar que dicho Instrumento cumple con los requisitos y coherencia suficiente para ser aplicados en la Investigación y ser sometidos a presentación pública y evaluación.

En Mérida a los 25 de septiembre de 2013



Profesor César Mora
Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial

Validación Fátima León:

VALIDACIÓN

En mi carácter de experto en el área de Marketing, valido el guión de entrevistas N° 1 dirigido a empresas ubicadas en el Área Metropolitana de la Ciudad de Mérida que será utilizado en el trabajo de investigación titulado “Las actividades e impactos de las actividades de Acción Social Empresarial realizadas por las Pequeñas y Medianas Empresas del área Metropolitana de la Ciudad de Mérida”, presentado por la Lic. Adriana Carrasquero León, como credencial de mérito para optar al grado de Magister en Administración mención Gerencia.

www.bdigital.ula.ve

Hago constar que dicho instrumento cumple con los requisitos y coherencia suficiente para ser aplicados en la investigación y ser sometidos a presentación pública y evaluación.

En Mérida a los 29 de septiembre de 2013



Profesora Fátima León

Universidad de Los Andes

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial

B) Instrumento de recolección de datos (Dirigido a los expertos)

El siguiente cuestionario forma parte del proceso de investigación del trabajo llamado “Acción Social de las empresas del área Metropolitana del Estado Mérida”, agradecemos enormemente su disposición a responder las siguientes dos (2) preguntas:

- 1) Mencione alguna(s) empresa(s) en la ciudad de Mérida que usted considere realice algún tipo de actividad de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

- 2) Para cada empresa mencionada anteriormente ¿Qué actividades de RSE considera que realizan?**

(Este instrumento fue respondido de forma electrónica a través de la Plataforma GoogleDocs)

C) Entrevistas dirigidas a las empresas. Guión Nº 1

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Destilería Motatan		Nombre del entrevistado: Cesar Guillen	
Cargo: Director	Antigüedad: 25 años	Lugar: Mérida	Fecha: 25-11-2014
Número de entrevista: 01		Ent. 01	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica? Es un tema muy amplio, en la actualidad es visto con programas muy concretos, en los cuales pues se hace con la empresa una estrategia la cual invierte unos recursos para lograr un fin específico que depende de un espacio o un tiempo específico. Particularmente nosotros como grupo o empresa familiar, lo hemos entendido y los hemos hecho de una manera no con un plan específico en el tiempo, si no que ha durado y ha sido concebida como una estrategia nuestra y como una forma de actuar. La RSE para nosotros es involucrarnos como ciudadano como

empresario en procura de alguna solución o bienestar colectivo, es así como entendemos la RSE. Y como empresa pues nos hemos tratado de involucrar en el tema.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Estamos involucrados en temas muy concretos como en la formación o constitución en una institución benéfica religiosa, institución como el cuerpo de bomberos con el cual se convocan muchas personas participando en forma desinteresada para poder llegar a un fin. Este proceso nos ha permitido a nosotros vincularnos de esta manera. Uno de los que nosotros como empresa hemos hecho en los últimos años ha sido aportar tanto tiempo como recursos, como en estrategia es en algunas otras instituciones como actividades deportivas que hemos participado directamente con estudiantes de Mérida que se puede mirar como una forma de plan de actividades de RSE, la idea es dar a conocer nuestra intención como poder desarrollar actividades deportivas pero con una formación integral para los niños y jóvenes en las cuales hemos involucrado a muchos de estos niños que carecen de la figura paterna, también hemos tratado de llevar a distintas pueblos y poblaciones del Estado: como Pueblo Llano donde se consolidó el equipo de fútbol de liga menor, Santo Domingo, a los Pueblos del Sur en el Municipio Sucre.

Se trata de buscar equipos que estén en proceso de formación o aquellos que tienen problemas para poder continuar y se les ha tratado de ayudar a que se consiga una estrategia de cómo organizarse como escuela de manera de sustentarla, no es solo de darles recursos y ya, para mí ese no es el fin, sino cómo hacer para que este funcione, es como dejarles ideas y alternativas de cómo manejar este tipo de escuelas para que perduren en el tiempo y ese ha sido uno de los aportes nuestros.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

Otra forma que hemos realizado y que tenemos mucho tiempo y en la actualidad se cuenta entre 35 y 40 años haciendo, es la asignación de becas para personas con algunos problemas de salud como ceguera, o dificultades de movilización que les impide salir al campo laboral, es una forma de ayuda, no funcionamos como fundación y esto lo hacemos porque consideramos que hay muchas personas que tienen dificultades para salir a pedir dinero en la calle. Hay personas que tienen 33 años recibiendo esta ayuda. Nosotros consideramos que es nuestra forma humana y agradecida de retribuir lo que recibimos. No lo hacemos como un plan de RSE. También ayudamos al seminario, y entre varios empresarios hemos logrado que el seminario funcione y que lo que los jóvenes puedan concluir sus estudios. Al año salen 5 o 6 formados en la carrera.

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

La junta directiva, de tradición.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Claramente es una tradición dentro de la empresa.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Nunca lo hemos buscado como un beneficio para la empresa ni como un beneficio para nosotros como personas. Nos da satisfacción como cristianos que podamos contribuir y colaborar con muchas instituciones, en forma esporádica permanente a esas instituciones que muchos merideños están apoyando.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
No, no se apoya en ninguna fundación.

9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)

No

10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Muchas veces es la parte impositiva. Los controles impositivos la mezquindad política, planes que no se dan porque no lo permiten.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

La comunidad muchas veces está vinculada con el entorno de los trabajadores, tenemos personas con 30 y 40 años trabajando con nosotros, y ya hay una familiaridad y el entorno donde ellos trabajan conocemos algunas circunstancias y hemos podido facilitarles ayuda tanto a sus familias como a la comunidad como por ejemplo Milla, Don Perucho, Chama, Los curos, Lagunillas. Les colaboramos voluntariamente con nuestros trabajadores a reparar o pintar algunas escuelas o soldar las rejas o en las canchas.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Valmorca, con la Fundación Mario Valeri

Automotores Ciro

Farmacia Humboldt,

Valecillos, como empresa o como grupo familiar.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Corporación Drolanca, C.A		Nombre del entrevistado: Sandra Mora	
Cargo: Coordinadora de comunicaciones corporativas y RSE	Antigüedad: 5 años	Lugar: Vigía	Fecha: 26-11-2014
Número de entrevista: 02		Ent. 02	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Con la creación desde hace 24 años del Departamento de Comunicaciones y RSE se inició lo que se llama la RSE. A lo largo de los 35 años de Corporación Drolanca no se ha venido realizando, sino que se han realizado Donaciones que son como eventos filantrópicos como donar medicamentos, no se había hecho con la formalidad con que se debería realizar. Cuando se apertura este programa con la entrada de la Directora encargada del área de RSE, se inició este departamento y a raíz de allí comienzan una serie de programas de RSE

en el cual principalmente el programa bandera es de vida saludable que pues va enmarcado en llevar beneficios a los trabajadores en el campo de la salud, como consultas médicas, laboratorios y como parte de ello se inició también un programa que se llama delta del Orinoco en donde a las comunidades indígenas específicamente en el área del Orinoco se les da atención médica, donación de medicamentos, etc.. Así como tenemos donaciones. En este momento llevamos aproximadamente ya 6 programas de RSE.

¿Esto con qué frecuencia lo hacen?

Esto inicia en el mes de febrero y terminamos en el mes de agosto. En el caso del programa de vida saludable se trabaja bimensual, cada 2 meses tratamos de que en cada uno de las sucursales se les lleve una jornada de salud de salud. En el mes de diciembre se realizó el programa dibujando sonrisas que es un programa a nivel nacional se escoge una institución y se dona se le hace una donación significativa y se hace un compartir con las personas de estas instituciones ya para este momento se está manejando una tenemos ya a nivel nacional y en esta ocasión Corporación Drolanca va a tratar y estamos en los pasos de hacer la alianza con el Idena que es el antiguo Inam de aquí del Vigía o una institución que está en San Jacinto de la ciudad de Mérida . Y así, a nivel Nacional hay muchísimas otras instituciones que si quieres luego.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Bueno mira dentro de las políticas de RSE se establece que estén dirigidas a los niños por ser un público muy vulnerable, e igual que los ancianos un público que realmente es muy vulnerable. Pero Corporación Drolanca ha decidido durante estos 4 años y los 35 años que tenemos ya en el servicio como te mencione llevar el servicio y siempre otorgar a las personas que este necesitando, sin ningún tipo de distinción. Pero hacemos énfasis en niños y ancianos.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

Tenemos el programa de Donaciones. Este año abrimos el programa voluntarios, que son trabajadores de Corporación Drolanca que ayudan a apalancar el programa de RSE, trabajamos, salud, educación, dando charlas con el programa de vida saludable, hablamos sobre embarazo precoz dirigido a adolescentes de las comunidades donde nosotros hacemos vida. Tenemos más que todo esto salud, educación, programa de Abrigo, dibujando sonrisas.

¿Y básicamente son donaciones o también dictan charlas y cursos?

Si este año se dictó la charla de uso y consecuencia de las redes sociales, a los padres y madres de las comunidades. Y en esta ocasión empezamos con la Droguería, a los padres y madres de adolescentes que tienen mayor acceso a las redes sociales. Que tengan más conocimiento acerca de esta gran influencia de estas tecnologías y que consecuencias pueden traer el mal uso el poco cuidado que los padres pueden darle a estas redes sociales.

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Bueno como te comente existe un Director a Sra. Ma Eugenia Carrullo. Ella es la encargada de tomar decisiones acerca de las actividades que se hacen, cual es el presupuesto y todas esas cosas. Pero con este departamento también ayuda y también se escucha a los voluntarios, a la directiva, a la gerente de Rrh, y se trata siempre de formar un programa macro en donde pues a través de todas esas ideas fluye lo que es el programa de RSE en sí. De repente la decisión como tal la toma la Junta Directiva, pero siempre toma mucho en consideración las opiniones de los Voluntarios que es la gente que está afuera que es colaborador que es operativo y al otro personal.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Mira de que exista alguna, o sea, como que si lo hacemos por algo en específico, realmente no. La RSE es un tema más que va más allá de tener un objetivo estratégico. Lo que buscamos es trabajar en pro al desarrollo de nuestras comunidades, fortaleciendo todos y cada uno de los lazos. Corporación Drolanca tiene sus objetivos estratégicos es la responsabilidad que actúa bajo la RSE y como toda empresa a nivel nacional y a nivel mundial las empresas tienen causa-consecuencia, porque trabaja así, tiene sus causas y sus consecuencias afecta de alguna manera a la comunidad, y la forma de contribuir a través de la RSE. Y nosotros como Corporación Drolanca iniciamos nuestra RSE con nuestros trabajadores que es nuestro pilar fundamental, pero también tomamos a las familias de ellos que forman parte de nuestras familias y también a nuestras comunidades. Entonces, de si tenemos algo específico que se lleva por ley, no estamos obligados de ninguna manera hacer RSE, sino que simplemente a nosotros nos nace y queremos hacer y fortalecernos como una empresa socialmente responsable.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Como te dije, es filantropía desde hace mucho tiempo, pero se ha ido fortaleciendo a través de estos programas de RSE y con este departamento que fue creado aproximadamente hace 4 años, lo que ha hecho es sustentar o poner las bases sólidas de lo que es la RSE.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Los beneficios como te dije, nadie se beneficia ni económico ni ninguna obligación legal, ni nada. Yo creo que los beneficios van mucho más allá de crecer o de ser una empresa que socialmente es responsable con su comunidad es lo que nos permite tener una imagen hacia nosotros nuestros clientes y hacia nuestros accionistas que son también nuestro cliente importante nos ven que nosotros estamos trabajado en pro con la comunidad.

No solamente estamos interesados en vender, sino que también podemos tener un equilibrio hacia lo que queremos hacer y hacia las comunidades. Yo creo que eso, lo de la RSE tiene muchos beneficios, pero no solo beneficios económicos sino que son beneficios que trascienden fronteras y que le da el toque humano a una Corporación como lo es Drolanca.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto

No, nosotros tratamos de dar donaciones a Fundaciones si fines de lucro, tratamos de no dar dinero porque nuestras políticas lo establece, ya que el dinero como tal a veces puede prestarse para muchas otras cosas, seguimos las políticas internas de la empresa para donar misceláneos o medicinas. Las donaciones tienen unas normas y unas leyes establecidas. Por ejemplo en el caso del SENIAT que si nos puede penalizar por eso. No hay apoyo externo. Nosotros hemos aprendido sobre la marcha, gracias a eso hemos crecido como empresa socialmente responsable y buscando más. Con el programa de Voluntarios los trabajadores están muy comprometidos, hemos tenido mucha participación de nuestros trabajadores. Se realizó el taller de formación de voluntarios, reciben herramientas de que es un voluntario y como va a ser cuando vaya a la comunidad de qué forma trabajar.

¿Ese taller sale de acá de los empleados de Drolanca?

Si, los voluntarios son personal de Drolanca. Es un ciudadano que busca solamente contribuir a la sociedad, no está en búsqueda de un fin económico ni nada. Y este taller al principio lo que fue la selección vamos a llamarlo así se realizó con las voluntarias, participaron vecinas también. Todos son voluntarios de Corporación Drolanca. Ya ahorita en la siguiente que es la formación de voluntarios si tomamos la participación de la Fundación Dr. Sonrisa, es una fundación a nivel nacional también que nos ayudó con las herramientas para poder en el momento de tener una práctica en el hospital

de cómo hacer reír a un niño, que cosas debemos llevar que no, todas estas cosas que nos van a facilitar a la hora de ser voluntarios.

9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)
10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Los principales motivos como te dije ya, es que somos una Corporación que busca retribuirle a la sociedad.

¿Pero han visto algún motivo que les impida, que no hayan podido organizar algún programa o algo?

Si, realmente con respecto a la situación económica que vivimos en el país nos ha frenado lo que es el programa vida saludable con los trabajadores, en vista de que los laboratorios sean nuestra primera aliado comercial y primer aliado en este programa ellos nos brindaban charlas, médicos y así hacíamos una feria de salud y pues se dificulta el acceso a los medicamentos por la escases, pues obviamente nos vemos en la obligación de disminuir algunas actividades o dejar de hacer muchas cosas que queríamos realizar con este proyecto que ya íbamos a empezar a incluir a los hijos de nuestros trabajadores. Pero en vista de que no hemos recibido el apoyo y no es porque ellos no quieran, es todo lo contrario pero la situación económica las ha frenado a ellos y por ende nos ha frenado a nosotros. Entonces no podemos luchar contra la corriente y decidimos hacer el programa donde no involucre tanto flujo de dinero, sino más bien hacer actividades con nuestros voluntarios, su formación y talleres que ahora es interno de la corporación que le permite llegar a la sociedad pero no con grandes sumas de dinero.

¿Igual con la comunidad les ha pasado que les han frenado por factores externos que Uds. hayan querido hacer un programa en una comunidad x?

No, realmente el programa que hicimos acá en el Vigía lo hicimos con la Unidad Educativa 12 de Octubre, todo lo contrario muy prestos a participar más tiempo, quieren venir nuevamente porque son actividades que marcan la diferencia en poder brindarle la información a un niño que no la tiene, es el poder darles de forma diferente que no es una clase normal, actividades de educación sexual, el uso del preservativo, yoga de la risa y bueno se les brindó la oportunidad de que ellos vinieran a Drolanca a asistir a este tipo de actividades. La comunidad más bien nos exige más, quiere mas cosas de nosotros, pero nosotros no podemos abarcar todo, una persona viene por un aire acondicionado y realmente no podemos darle a todo el mundo y otorgarle donación porque no tenemos los recursos y como todo estamos siendo limitados por muchas partes.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Bueno personalmente te digo, a nivel nacional se hacen varias prácticas de RSE como: Banesco, Provincial, Firestone, Polar, Valmy tiene buenos programas.

¿Y a nivel de Mérida?

No, no tendría que buscar, ahorita en este momento no te podría decir. En Mérida no hay grandes empresas como esta, sino solo hace cosas por filantropía y no los haría de forma que tenga algo sólido como RSE. Así que estaría diciendo mentiras. Prefiero no decirte nombre. Prefiero ayudarte a buscar.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Industrias Free Ways		Nombre del entrevistado: Luis Zeppenfeldt	
Cargo: Director	Antigüedad: 15 años	Lugar: Lagunillas	Fecha: 26-11-2014
Número de entrevista: 03		Ent. 03	

www.bdigital.ula.ve

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Nosotros tenemos dos programas de RSE, uno que es el servicio educativo de Free Ways Marque Barilla, y un programa de RSE efectiva “prese” y otras cosas que se hacen en beneficencia pública y altruismo. El servicio Educativo es una institución que se fundó en el año 2000 y se encarga de la educación de jóvenes bachiller. Salen graduados en bachiller técnico medio en fabricación de Vehículos Industrial. Consiste en tomar del último año de educación diversificada de la Zona y ex alumnos de Merida para un total de 35, 36 alumnos, y se les da el último año de educación diversificada impartiendoles 8 materias adicionales. Y salen formados como bachilleres técnicos, además se les da una beca + bono alimenticio. Es una oportunidad

que se les da a 35 muchachos todos los años. En algunos casos entran a trabajar en la empresa. Este plan entra dentro de los planes más admirados de Venezuela. El año pasado se expuso en el Foro Social de Mercosur en Montevideo.

Y el otro plan de RSE que se lleva va un poco más allá tratando de resolver el tema de la cohesión y la participación del personal en lo que es el beneficio o de la plusvalía de la empresa, los trabajadores con más de 10 años tienen opción a tener o recibir acciones de la empresa, luego de tener ciertos requisitos que tienen que ver con el trabajo, el compromiso y ciertos aspectos de aportes para con la empresa. Este programa tiene 3 años que arranco y ha permitido que el 25% este en manos de los trabajadores.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?
3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?
4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Los Accionistas, Junta directiva.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Son acciones directas, no han tenido una que ver con la otra. La RSE tiene que verse como algo integral formando parte de una de tantas funciones de las industrias, no es algo opcional o de moda, simplemente estando la organización inserta en la sociedad o en la comunidad o interactuando con la comunidad obviamente no es una parte aislada de la comunidad la RSE es algo integral, es algo que está en las organizaciones como la capacitación, o investigación y desarrollo, la RSE es como un área más de la organización que es importante y que no se puede obviar, como la parte innovativa, organizativa. El Servicio Educativo se hizo porque hay una carencia, es un problema que

consideramos desde el año 2000. Es una área que trabaja con la tecnología y la investigación y el desarrollo, entonces resulta que unos de los problemas de la tecnología es que no hay gente capacitada, no salen formados de las escuelas, ni mucho menos los servicios de capacitación de Estado, y bastante poco también incluso los privados porque le capacitan en el área de tecnología en algo muy específico al cual se está trabajando, entonces por esa razón se creó el Servicio Educativo. Hay un necesidad de capacitación específica importante ya que el recurso humano que tenemos acá no tiene la preparación entonces o se hace o se quedan de brazos cruzados, por ello se decidió hacerlo. Pero este tema de capacitación entra en la RSE. Se les imparten materias en un aula que se tiene en las instalaciones de la empresa, tienen acceso a experiencias dentro de la empresa. Formamos semillas que en 10 o 15 años pueden trabajar acá, y son jóvenes de esta comunidad. Allí y hay un beneficio doble, triple... La zona tiene pocas posibilidades de educación, las oportunidades son nulas prácticamente estadísticamente se señala que estos jóvenes son propensos a quedar por fuera en términos de formación. Es por ello la iniciativa del programa educativo se han formado 400 muchachos, quizá haya en la empresa trabajando actualmente 5 es decir, el 5%, y si el muchacho es de la zona, desarrolla pasión por la ingeniería y quiere seguir estudiando se le paga toda la carrera en la Universidad. En la empresa hay 3 o 4 casos que ingresaron al servicio educativo y hoy en día son Ingenieros y están dentro de la empresa, son procesos largos.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?
7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
No se apoyan en fundación, ni tienen fundación. En cuanto a la ayuda comunitaria es una ayuda puntual se reúnen con los Consejos Comunales. Vamos a hacer una plaza, es decir, esos son ayudas puntuales. En el servicio educativo es sistemático, y el resultado es permitirle formarse con educación de calidad utilizando tecnología de punta, audiovisuales y mejores profesores que pueden haber que son los Ingenieros que trabajan aquí que brindan voluntariamente su tiempo los fines de semana. El Ministerio de Educación quiso asignar un profesor para que estuviera fijo y no se aceptó.
9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)
10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?
Si, inicialmente el Ministerio de Educación no quería y se les explico cómo era el servicio educativo. Este servicio imparte materia de seminario, desde el punto de vista integral del ser humano sexual, droga, alcoholismo, autoestima, etc. Conseguimos gente de afuera que nos refuerce en estos tópicos.
11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?
Tenemos unos objetivos para el próximo quinquenio 2015-2019 es la formación del Recurso Humano de la cultura organizacional, es que el recurso humano asume la formación del trabajador para el trabajo. Que estén involucrados en la cultura organizacional de Free Ways donde es altamente productiva, manejan el tema de calidad, manejan el tema de seguridad. La idea es aparte de tener conocimiento sobre cómo realizar su labor, también tiene que darles herramientas para que funcione bien

como pareja, familia, en su casa que sepa resolver problemas con la comunidad con sus normas de convivencia, es decir, una persona integral. La idea es que sepan manejar situaciones que en el fondo repercute en el trabajo. La familia es las células de la sociedad y si desde allí va bien tenemos personas integrales y enfocadas.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Ultrabikex, C.A		Nombre del entrevistado: Camilo González	
Cargo: Gerente	Antigüedad: 17 años	Lugar: Mérida	Fecha: 27/11/2014
Número de entrevista: 04		Ent. 04	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Sí, tenemos unos años haciendo algunos eventos que van enmarcados en una labor social directa o indirectamente. Si algunos de los eventos muchas veces son por ejemplo: el año pasado estuvimos con la gente de los Nevados. Hicimos un paseo con un grupo importante de personas y llevamos 150 regalos no solo para los niños no solo de los nevados, sino a todas las poblaciones aledañas. También detrás de Plaza Mayor para la gente que esta residenciada se donan balones y material deportivo. La empresa tiene fundada 17 años y tiene 5 o 6 años llevando a cabo esa actividad. De hecho nosotros vemos que los eventos son mas parte de la RSE que hacemos nosotros como empresa. Vamos directamente al Deporte porque pensamos que es la mejor forma ya que como estamos en este medio contribuir con la formación de la persona incluyendo niños. De hecho, ya hace 4 años estamos incluyendo eventos para niños porque la idea es llevar el deporte para niños, familia, y ahora también estamos apoyando a ASN (animales sin nombre), apoyamos cualquier cantidad de fundaciones y eventos que hacen otras organizaciones, Instituciones y fundaciones, y bueno pensamos que a través del deporte es el mejor aporte que nosotros podemos hacer para la sociedad. Además, es el medio en el que nos encontramos.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Realmente no es que haya una escogencia maquinada de cómo se va a hacer la selección de la comunidad, sino que muchas veces dentro del evento se incluye una comunidad y en ese momento que la comunidad está participando recibe alguna ayuda. Por ejemplo el evento de los Nevados es un paseo que tiene que tiene 10 años. Todos los eneros se sube con un grupo de amigos y cada vez se une más gente. Entonces el año pasado dijimos vamos a incluir una actividad con un fin social. Y en cuanto a las fundaciones, son ellas mismas las que nos buscan a nosotros y nos dicen nos interesa organizar una caminata, bailoterapia,

un running o lo que sea y nosotros les prestamos todo el apoyo para llevarlo a cabo.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

Deporte. También hacemos donaciones. Hace dos años participamos en una colaboración que se le hizo a una escuela, participamos en el evento y también se les da regalos a los niños.

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

La Junta Directiva

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Nosotros creemos y estamos conscientes que el deporte es una de las maneras en que podemos ayudar a formar principios, valores que definan a una persona. Nosotros tenemos la herramienta de deporte como herramienta más fuerte que tenemos que mejorar la sociedad y la situación del país. Es nuestra Misión, la promoción del deporte desde niños hasta el anuncio, personas discapacitadas, entonces somos fieles a la Misión de la empresa.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

No ya es una tradición. Año a año hemos venido trabajando de manera más organizada, al principio se hacía 1 o 2 veces al año, porque realmente el tema logístico es importante para organizar los eventos y tenemos 4 o 5 años que hemos estado tomando más en serio el tema de los eventos y se hacen mucho más planificados y organizados.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Yo creo que el beneficio lo tiene la comunidad como tal, ya que recibe de alguna manera un tipo de evento en que pueden participar, en que pueden recrearse y claramente la empresa recibe una gratitud de muchas personas hacia nosotros por el tipo de cosas que hacemos, yo creo que esa es una de las cosas que más nos llenan.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
No se apoya en fundación.

9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)

10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Costos por un lado, y la falta de personal para la organización de los eventos ya que involucra mucha gente y tiempo. Por ejemplo cada cierto tiempo se hacen eventos de paseos totalmente gratis y están dirigidos a esas personas que quieren ir a algún lugar a recrearse, pasear y muchas veces cuesta organizarlo porque no se cuenta con el personal aunado a los costos. Este año se ha logrado alianzas importantes con empresas privadas y con el mismo Estado como la Alcaldía del Municipio Libertador, Bomberos, teleférico de Mérida, Policía Vial y Guardia Nacional.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

Las actividades que hacemos involucramos a los trabajadores y ellos pueden asistir al evento exonerándole el pago. También tenemos actividades internas como compartir en paseos a la culata para fortalecer relaciones laborales.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Materiales los Andes, Garzón, las empresas que nos apoyan a nosotros en la organización de eventos buscan también como fin hacer un aporte social. Como patrocinante esta Yoguen fruz, Hotel el Serrano, porque nosotros ofrecemos durante los eventos para ellos la publicidad que puede dar el evento. Pero creo que al final se traduce más en un aporte que puedas hacer y puedas ver directamente el resultado de una inversión más que de repente salir en una vaya o una foto. Creo que va un poco más allá, porque a ellos les interesa verse involucrados en el tema del bienestar físico de la salud, de la familia de la recreación y pues a través de nosotros como organizadores de eventos pues pueden participar.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Café La Rama Dorada.		Nombre del entrevistado: Francisco Javier Díaz.	
Cargo: Propietario	Antigüedad: 3 años	Lugar: Mérida	Fecha: 28/11/2014
Número de entrevista: 05		Ent. 05	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Si naturalmente, nosotros hicimos la recuperación, rehabilitación y actualmente el mantenimiento de la calle 27 que era una calle que se caracterizaba por estar muy sucia, por estar tomada por los indigentes, delincuencia por un ambiente muy hostil, por tener descuidado lo que sería el bien público. Nosotros a lo largo de distintas fases a lo largo de 3 años logramos recuperar la calle, rehabilitarla mantenerla al punto que actualmente es una calle modelo con lo que tiene que ver con el control de la basura, logramos convertir en una calle segura, habitable, recuperamos lo que es la acera, el parqueo de estacionamiento, toda el área verde que colinda con un patrimonio cultural que es el liceo libertador. Todo lo hicimos nosotros utilizando nuestros recursos, obviamente que con muchas limitaciones porque nosotros no teníamos dinero para invertir. Además que nosotros recuperamos una calle desde nuestra visión empresarial integral. Mi socio y yo somos Profesores Universitarios del área de Literatura, pero desde hace unos años más o menos 2008 vislumbramos la posibilidad de tener un espacio cultural y en consecuencia con la ciudadanía, con los valores ciudadanos desde los valores culturales.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Todos tenemos RSE y todo el espacio público es un bien público que pertenece a todos, entonces el Venezolano se acostumbró a estar en su casa de puertas para adentro y los negocios también de puertas para adentro. Pero nosotros un poco empíricamente, porque tampoco era que estábamos muy conscientes de todas las cosas, había una intuición, luego fuimos sistematizando, nosotros entendíamos como uno de los

valores de la cultura, que las empresas de distintos tipos y de orden cultural por ejemplo deben articularse con el entorno.

El Seniat les exonero buena parte o alguna parte del dinero lo que pudimos facturar, en relación con la calle. De manera que una de las políticas públicas con relación al Seniat y Samat es que por ejemplo si las empresas cumplen con el entorno con toda la formalización del caso podían ser exoneradas de pagos de impuestos. De esa manera se integra la empresa con el entorno social. RSE, comunitaria, entorno, dependiendo de cómo se llame. Al punto de que nosotros recibimos un premio del Consejo Legislativo en función de lo que nosotros hicimos con RSE.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

Bueno nosotros desde el área de Literatura y las Artes, comienzan desde allí y van hacia lo que es el espacio ciudadano. Estamos con actividades de tomas de calle, llenamos de libros la acera o toda la pared del Liceo Libertador, discos de vinil, cuadros, fotografía, después se hicieron recitales, exposiciones, después sistemáticamente fuimos tomando la calle completamente, al principio sin permiso, luego si se hizo con permiso de la Alcaldía y eso se fue vinculando con los valores ciudadanos, es decir, señalética, señalética de tránsito, señalética ecológica, señalética que tiene que ver con el reciclaje, señalética que tiene que ver con los derechos del peatón, los deberes del automovilista, del motociclista, etc. También conciertos, toma artística de diversos tipos.

Una vez al mes se le hace le hace el mantenimiento a la calle y las actividades más grandes, generalmente cada dos meses, y cada tres meses una actividad macro, claro eso conlleva un esfuerzo y conlleva la

articulación de gente y la inversión. Pero nuestro caso nosotros la hemos llevado al mínimo de diversas formas.

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Bueno nosotros somos digamos un colectivo. Inicialmente mi socio y yo estuvimos en la calle recogiendo basura. Ya luego surgió un plan sin saberlo, fuimos articulando estudiantes de nuestra mención y fuimos reforzando la idea y nos empezamos a hacer fuertes en las redes sociales y nos dimos a conocer como espacio cultural. Claro que somos una librería café, y empezamos a hacer actividades de diverso tipo, articulándonos con los estudiantes, gente joven emprendedores con ideas, y nuestra actividad se potencia con este conglomerado de gente. Incluso la zona aumento su valor, logramos minimizar los robos, y logramos construir esta calle como referencia de algún sector de la ciudad ya que tenemos un logro materializado que es controlar la basura.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones? Nuestra visión de mundo, habernos preguntado porque no podemos hacerlo nosotros, ya que hay mucho por hacer tenemos el apoyo de la Alcaldía y la Gobernación. El hecho de mantener el entorno en armonía donde se desenvuelve la empresa implica una mejoría tanto cualitativa como cuantitativamente.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Si ya es una tradición, la ciudad nos vincula con actividades de este tipo.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

No ha sido solamente en beneficio de la empresa, sino cuando se genera un beneficio público al bien público eso siempre se va a multiplicar.

Nosotros nos enfocamos en el beneficio colectivo y luego eso nos retroalimenta.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
No.

9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa).
No.

10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Hay un sector político, por lo menos el dominante, que bueno si hay unas acusaciones, algunos grafitis. Con la actividades de calle, digamos que nos hemos ganado una especie de respeto, de igual manera hay gente que nos cuestiona. Por ahorita en este momento no hay impedimento para hacer las actividades.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Un ejemplo fundamental es el jardín Botánico, mucha gente no lo sabe que ese espacio era el basurero de la ULA ahora es uno de los espacios más hermosos de la ciudad.

Grupo de jóvenes que se dedican a pintar murales con un fin de rescatar valores ciudadanos.

Recicladora, en Ejido que tiene 30 años tratando de reciclar. Mapón Mérida.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Laboratorios Valmorca		Nombre del entrevistado: Guillermo Valeri.	
Cargo: Director	Antigüedad: 30 años	Lugar: Mérida	Fecha: 1/12/2014
Número de entrevista: 06		Ent. 06	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

De por si la empresa al manufacturar medicamentos implica una gran Responsabilidad Social, nosotros desde los comienzos de la producción en el año 1959 y teniendo su fundador un altísimo compromiso social, hemos utilizado un término que es el jingle de la empresa que es “Ciencia con Conciencia”. Nosotros fabricamos los medicamentos a un precio más accesibles que los demás y eso es buscando tener más acceso a nivel social con más problemas económicos. Ahora la RSE desde el punto de vista altruista es el día a día de la empresa, que la región nos reclama siempre el apoyo y sobre todo en la zona aledaña a la planta en la ciudad de Ejido, Municipio Campo Elías, hay muchos problemas y nosotros

siempre estamos colaborando bien sea con las autoridades, con las ONG, y tenemos una Fundación creada hace 21 años que trata de ayudar en materia de altos costos de medicamentos para enfermedades terminales de las personas que acuden a esa fundación, pues uno las apoya.

Nosotros le pagamos los gastos de lo que ellos presentan pues una parte y entonces uno contribuye con el tratamiento, se hacen por medio de una visita social y se conoce el status económico y social y se ve hasta donde se puede ayudar con el tratamiento.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades? ¿práctica como parte de su labor social?

Va dirigido básicamente hacia personas de bajos recursos. También ayudamos no con la fundación, sino directamente nosotros hacia el deporte como futbol y beisbol. Se les da implementos deportivos, franelas. Por otro lado, para la iglesia estamos constantemente apoyando el Seminario de Mérida, en la parte del desarrollo del Seminario, actividades religiosas sociales. En el Seminario se le da a la fundación “Ayudemos al Seminario” para mantener el Seminario que tiene problemas económicos.

En cuanto a las donaciones. Se basa en una correspondencia que llega, uno procede y normalmente repite en las instituciones anualmente. Por ejemplo al final del año “Los juguetes para niños” llega la petición de colaborar y pues la empresa retribuye esa petición.

3. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Prácticamente para nosotros no inmiscuirnos en las operaciones lo que hacemos es que directamente administración de la empresa con las personas responsables de las actividades, las partes se ponen de

acuerdo para la cancelación económica de la obligación al cual nosotros hemos respaldado. Se hace responsable- responsable. No nos metemos en la operación como tal.

4. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Definitivamente las empresas ganan dinero, hay unas necesidades de tener un buen nombre. Hay una necesidad de que la comunidad aprecie a la empresa, hay una necesidad de que el gobierno sepa que uno está apoyando acciones sociales y uno mismo con esa formación católica, cristiana que uno tiene se siente como obligado.

5. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Es tradición. Cuando son montos bajos los aprueba presidencia. Ya cuando son montos más elevados si va a Junta Directiva. Ahora la Fundación si tiene su presupuesto anual y se maneja de acuerdo a ese presupuesto.

6. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

La empresa se beneficia adquiriendo nombre, buena reputación, obtiene prestigio. Esos son los beneficios de la empresa, ahora los beneficios de la comunidad son los que van directamente al pueblo a la clase baja que son los que menos recursos tienen.

7. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto

8. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)

9. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Hay tantas necesidades que uno económicamente no logra satisfacerlas, entonces uno no está participando porcentualmente. Sucede también que muchas instituciones del gobierno no tienen presupuesto adecuado y se dirigen a las empresas a colaborar. Por ejemplo el cuerpo de bomberos viene a solicitar colaboración con 4 cauchos para el vehículo de ellos y pues se le colabora con 2 y que ellos canalicen los otros 2 con otras empresas. Pero básicamente la causa mayor es el monto de dinero que no puede cubrirlo completamente.

10. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

La empresa le planteo hace mucho tiempo a los trabajadores, utilizar el dinero de la caja de ahorro para adquirir un terreno y posteriormente construir unas casas para ellos, se habló con el sindicato pero no se ha dado. Por otro lado, en la RSE interna hemos logrado que el contrato colectivo sea uno de los mejores del país en el sector farmacéutico (allí entran trasnacionales, nacionales y medicamentos genéricos). De esta manera creemos que estamos cumpliendo la RSE ante los trabajadores con este contrato colectivo que es el mejor de Mérida. En términos de capacitación tenemos un coordinador de relaciones humanas interna que se encarga de la formación del personal. También hay actividades sociales, tenemos un periódico con ellos para interactuar socialmente, tenemos celebraciones externas. Somos los fundadores del campeonato interempresarial de Mérida (con todas las disciplinas), eso lo lleva la Cámara de Comercio e Industrias de Mérida.

¿Han hecho alguna otra donación, alguna cancha, plaza, etc.?

Bueno mira Valmorca le dono a Fe y Alegría los terrenos y la casa para la escuela que está en Loma los Maitines.

Y tenemos ahorita un proyecto bellísimo que va viento en popa, que se llama La Casa del Peregrino, que brindara el apoyo a aquello que esta relacionado con los enfermos del Hospital y que tienen que pernoctar porque vienen de otras partes y no tienen donde quedarse. Es un refugio ubicado cerca del Hospital en este caso la Iglesia pone los terrenos y nosotros pagamos el proyecto y la ejecución, quizá necesitemos apoyo financiero.

11. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Drolanca, Materiales los Andes, Materiales el roble, Constructora Orión. Hay unas que lo hacen tímidamente y yo los he criticado. También Automotores Ciro.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: El Garzón.		Nombre del entrevistado: Carmen Hernández	
Cargo: Analista de Relaciones Laborales.	Antigüedad: 5 años	Lugar: Mérida	Fecha: 30/11/2014
Número de entrevista: 07		Ent. 07	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?
2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Si, normalmente se realizan visitas al piso 7 y 8 del hospital. Estas visitas las realiza el sindicato y empresa como actividades voluntarias. Ya como RSE, Garzón tiene una Fundación que apoyan a los niños con cáncer. El año pasado se hizo una actividad acá en Mérida, que fue las bolsas biodegradables que se les vendía a los clientes, y el dinero que se recogió de esa actividad se hizo una donación a la fundación para la construcción de un albergue para las personas que vienen a hacerse quimioterapia de afuera, y les toca venir una vez al mes a hacerse eso, puedan quedarse allí sin incurrir en gasto. Esto está en proyecto de la Fundación del Garzón.

Mensualmente se hace la visita al piso 7 y 8 de hospital se les lleva cotillón, refrigerio, o una torta para los cumpleaños de mes. Y en diciembre se hace la visita social para recolectar cuales son los regalos que ellos piden y entre las posibilidades que se tienen se trata de dar estos regalos.

El año pasado ellos hicieron una carta a santa y entre todo el personal de Garzón se les compraron los regalos. Para las visitas van algunos representantes de la empresa y los representantes de los trabajadores que es el Sindicato. Esto es una iniciativa del Sindicato.

Otra actividad que se hace es en San Cristóbal hace como 1 mes (en noviembre 2014) se hizo el 10k que era en apoyo a las mujeres con

cáncer. En Mérida se colaboró con el 5k para apoyar la lucha contra el cáncer y se hizo participar como patrocinante.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?
4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

La Gerencia de Mercadeo a nivel Nacional son quienes realizan las actividades a nivel de Responsabilidad Social. A nivel de cada sucursal la Gerencia de talento humano son quienes planifican y pasa el reporte de que se va a realizar.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Es un compromiso que ha sentido la empresa, parte de la Directiva se ha abocado al tema del Cáncer tanto en los niños como en las mujeres. Y bueno el Presidente de Garzón es una persona muy dada y humilde y está apegado con esa tipo de actividades. Y pienso que por la parte legal nosotros tenemos una cuota de Responsabilidad Social que se debe cumplir, pero no es solamente por cumplirlo porque se hubiese realizado cualquier otro tipo de actividades, hay un contacto más humano. Hay un compromiso. Por ejemplo, nosotros tuvimos el año pasado la entrega de donaciones y el vino y entrego el mismo a los niños sus regalos.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Yo creo que le consideramos una tradición.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Yo creo que el sentimiento que se le ha creado a los trabajadores. También de que como nosotros como empresa podemos contribuir un

poco a la ayuda de estos niños, y cada día se integran más trabajadores a estas actividades. Las pequeñas actividades son por ejemplo ir al piso 8 del hospital, y las grandes como lo de las bolsas biodegradables, los trabajadores también se integraron y tuvieron afinidad con el proyecto.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
Si la empresa posee una Fundación, no recuerdo el nombre. El 10k y 5k, el proyecto de las bolsas biodegradables, que fue un proyecto macro se hizo a nivel fundación opera acá en Mérida porque el terreno para la casa albergue será acá.
9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)
10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?
No, más bien nosotros trabajamos con la ONA, la organización nacional antidroga. Ellos han participado con nosotros en actividades, por ejemplo las bailoterapias que hemos hecho, nos han prestado apoyo.
El Ministerio del Trabajo y otras instituciones nos han prestado apoyo para realizar actividades.
11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

Nosotros más bien les celebramos a ellos cumpleaños, se le celebra día del padre, día de la madre, cena navideña. Se les hizo una fiesta en el club Ítalo. Se hacen rifas, regalos, el día de la mujer. Un día con mis padres con el Garzón, se alquila algún parque y los empleados llevan a sus hijos y se hace un compartir, la bailoterapia que se hacen acá se hace tanto para empleados como para clientes y se ha fusionado. Eso es una planificación anual.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Makro, Polar, Drolanca, sé que tienen un proyecto de RSE. También Tenería Mérida (la curtidora de cuero) en las González

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

www.bdigital.ula.ve

Nombre de la empresa: Materiales el Roble.		Nombre del entrevistado: Pedro Lamantia.	
Cargo: Director	Antigüedad: 20 años	Lugar: Ejido	Fecha: 1/12/2014
Número de entrevista: 08		Ent. 08	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?
2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Si, nosotros creemos que hacemos una labor social ya que recibimos solicitudes de donación de diversas personas de bajos recursos, y con mucho gusto le damos respuesta con los recursos que tenga la empresa. A parte de hacer un trabajo con los productos de primera necesidad en el ramo de la construcción lo que es el cemento, ya que siempre hemos hecho una venta con precio justo, no solo desde que existe esta ley de precios justo sino siempre hemos tenido por criterio o por filosofía manejar precios adecuados, y eso creo es parte de una labor social que hacemos y es parte de distribuir de manera justa y equitativa y esos productos que están en este momento de alguna manera escasea, lo están necesitando bajo una serie de requisitos normales, como verificar que las personas que están requiriendo esos productos se le está vendiendo.

Se atiende prioritariamente en cuanto a las donaciones a la comunidad de Ejido. Pero si llega otra solicitud que este en otra parte del Edo. Mérida también lo atendemos. Pero de verdad que le damos prioridad a nuestro Municipio.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

También apegados a la Ley, muchas veces llegan los consejos comunales, y pues apegados a ley se atienden.

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Nosotros los de la Junta Directiva de la Empresa somos los que tomamos las decisiones directamente de dar o no la donación que nos están solicitando.

Por iniciativa propia de nosotros, esta es una empresa familiar mi papa es el Presidente y los hermanos somos directores y la filosofía es que

tenemos que tener es un Responsabilidad y tenemos que tener un trabajo humano, y todos las solicitudes que son muchas y es a diario ya todas esas peticiones tratamos de darle respuesta, es decir, de darle curso se calcula y se evalúa de acuerdo a la prioridad.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

No, ya por tradición se hacen esas donaciones. Esto es una empresa que desde sus inicios ha colaborado con la gente.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Bueno yo creo que siempre hay un beneficio. Primero uno se siente bien como persona de obrar bien, de hacer el bien. Nosotros tratamos de obrar bien. Y esos son los beneficios que en la conciencia de uno sepa que uno está haciendo por alguien.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto

No, no tenemos Fundación.

Pero si apoyamos a Fundaciones, a la Iglesia. Se apoya el Seminario todos los meses se les da una mensualidad.

Nosotros aporte es en efectivo, o en productos que nosotros tenemos para mejorar una escuela, mejorar algún sitio. Hemos donado a Campo Elías, a Monseñor Jáuregui. Y son más que todo a la Comunidad de Ejido.

9. Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)

10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

No, nosotros hemos hecho esto desde siempre, tenemos ese espíritu como de dar, de darle al que lo necesita. Ahora que nos han impedido de repente el exceso de solicitudes muchas veces tenemos que poner freno porque si no se sale de nuestras posibilidades y parte de nuestros beneficios nos vaya bien o mal de allí disponemos para colaborar.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

Nuestros trabajadores son parte de nuestra familia. Cualquier carencia que tengan también tenemos esa disposición para colaborarle. Por ejemplo cualquier gasto medico u otra necesidad le prestamos colaboración.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Valmorca, tienen una fundación ellos se conocen como colaboradores en Mérida.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Droguería Unión los Andes.		Nombre del entrevistado: Noris	
Cargo: Administradora	Antigüedad: 1 año	Lugar: Mérida	Fecha: 2/12/2014
Número de entrevista: 09		Ent. 09	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?
Se hacen donaciones más que todo a hospitales, pero actividades así de otro tipo no hemos hecho. Seria eso donaciones. Se les dona medicamentos o materiales médico quirúrgico. Al hospital de niños, al Hospital Sor Juana Inés y al Universitario.
Se hace desde hace dos años y se atienden solicitudes por parte de esas instituciones.
2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?
3. ¿Qué tipo de actividades toman en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?
4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?
5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?
6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?
7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)
10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?
No, hay impedimento.
11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?
Se hacen las actividades normales, que si la celebración del día del trabajador, que si navidades y cosas así.
12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?
No realmente no sé.
Droguería Mérida.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Bomba Mario Charal		Nombre del entrevistado: Maira Pena	
Cargo: Directora	Antigüedad: 30 años	Lugar: Mérida	Fecha: 2/12/2014
Número de entrevista: 10		Ent. 10	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Mira pues en el marco de la Responsabilidad Social como se concibe hoy en día no, pero uno pues colabora con ciertas instituciones que siempre vienen a pedir a ayuda. Pero formalmente como RSE no.

Viene gente de los consejos comunales de las adyacencias y se le colabora. Pero que es lo que pasa con nuestro sector, nuestro sector es regulado a nosotros nos hacen una matriz de costo y en base a esa matriz de costos el gobierno nos reconoce nuestro margen y ese concepto de RSE en este negocio que está regulado por el ministerio, esa partida no está. A nosotros nos reconocen todos es aportes como RS, ley de deporte que estamos obligados por ley no lo podemos cumplir fielmente porque no nos dan los recursos, porque lo que hacemos es ser intermediarios, lo que nos dan es un pequeño margen para manejar la estación y cubrir los costos. Entonces dentro de esos costos el gobierno no los reconoce.

Ese aporte se hace cada vez que lo piden, no formalmente, no grandes cantidades, sino cuando pidan. Por ejemplo a la Alcaldía de Libertador le colaboramos. Los aportes son en Bolívares.
2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Nosotros la Administración. La parte Administrativa de la empresa.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Pues es como lo dice la palabra, es una colaboración como tipo social, dependiendo también de la institución que lo pida. No es algo así formal. Y dedico mucho tiempo a una actividad con la obra infantil, al comercializar el pollo que ellos sacan allá. Todo lo que se recoge yo se los deposito. Eso es tiempo que yo les invierto. Allí en la obra uno siempre está colaborando, que si necesitan aquello y pues uno los ayuda, pero no como la figura que hoy en día se ve sobre responsabilidad social, que tú presentas un proyecto y te lo financian...

Yo: si, bueno básicamente la mayor parte de las personas hacen es filantropía, donaciones para eventos, para alguna carencia también forma parte de lo que es la acción social.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

No pues cada vez que vienen a pedir yo siempre les colaboro y tienen tiempo viniendo a pedir y se les da.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Yo creo que es más la satisfacción personal de servir y ayudar, pero no es porque a la empresa le traiga con eso algún beneficio adicional. Por ejemplo yo le puedo poner una propaganda como lo hacen algunas empresas. Los bancos ponen sus propagandas con sus benefactores, eso se traduce en publicidad para ellos. Pues no, es netamente

satisfacción personal porque es una empresa pequeña, es una característica de la empresa.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
No.

9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)

10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?
No existen motivos.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

RS Interna, no. Hacemos las actividades normales que ahora se establece la LOPCIMAT, la actividad como el día del trabajador, navidad de recreación y bueno cuando ellos necesitan quien los puede ayudar es uno. Que si se les muere un familiar colaboramos con el gasto funerario, etc.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Bueno, la Polar, Universidad a través de los proveedores de ellos. Las constructoras, carrocías chama, taller chama.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter

enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Constructora Orión, C.A		Nombre del entrevistado: Edgar León	
Cargo: Presidente	Antigüedad: 38 años	Lugar: Mérida	Fecha: 3/12/2014
Número de entrevista: 11		Ent. 11	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?
Desde la fundación de la empresa. Tenemos prácticas de RS colaborando con instituciones que son de carácter social. Se hace todos los años. Tenemos 7 instituciones que le damos fijo, asignaciones fijas y otras asignaciones que se le dan variablemente. Por ejemplo las granjas infantiles les damos cuando nos piden. Cuando nos llegan alguna solicitud. Otras instituciones que si le damos mensualmente y durante muchos años se les ha mantenido esa colaboración. Ejemplo todos los ancianatos de Mérida nosotros les tenemos aportes, a la fundación el amigo del seminario, el hospital San Juan de Dios, la fundación de ayuda de San Martin de Porras, fundación Don Bosco. Son donaciones que se les da a ellos para que mensualmente puedan sufragar los gastos que ellos tienen.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Se dirige directamente a ellos un cheque mensualmente para que ellos manejen los recursos como ellos les parezca mejor, Hay otro tipo de ayuda que nosotros damos también con medicamentos. Gente que llega a la oficina a parte de los trabajadores que llegan a pedir medicamentos se les da. Eso es casi permanente, siempre anda llegando gente a la oficina y pues también se corre la voz de que allí se le ayuda a la gente que lo solicita.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Normalmente son actividades que se han aprobado por la Junta Directiva desde hace mucho tiempo, las colaboraciones que se les hace mensuales a esas instituciones. Pero el Presidente es el que decide que otra actividad. Por ejemplo la ayuda de las medicinas más que todo es el Presidente el que decide.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Básicamente por filosofía, porque esa es la forma de pensar de nosotros como empresarios, y así como nosotros tenemos actividades debemos y estamos generando fuentes de trabajo debemos también ayudar a la gente que requiere ayuda, a quienes necesitan solucionar un problema pues prestarle la ayuda es parte de nuestra labor.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Es una tradición de 38 años.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Entre las ayudas que se han dado están los consejos comunales, los consejos comunales cuando uno va a pedir un permiso de construcción requiere que el consejo comunal de la zona le da el visto bueno, ellos normalmente tienen necesidades, entonces todas las obras que se construyen nosotros trabajamos con ese consejo comunal de ese sitio. Por ejemplo hemos colaborado con la reparación de escuelas, hemos colaborado con meterle tubería de agua servicio de aguas blancas y negras a comunidades y lo que haga falta uno se los colabora. En Ejido al consejo comunal del cobre se le hizo una cloaca alrededor de 300mts lineal de construcción. Al consejo comunal de Santa Bárbara le reparamos todos los baños de las escuelas.

La empresa se ha beneficiado en el sentido de que el consejo comunal no es que vaya a negar la autorización de la construcción porque nosotros no le hagamos eso, sino que digamos que tenemos una buena relación con la comunidad que siempre es bueno tenerla ya que es el sitio donde uno trabaja. Y además hay mucho personal que son de esa zona que trabaja allí también y se mantiene buena relación.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
No, no tenemos realmente un programa definido.
9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)
10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Bueno normalmente hay la disponibilidad para poder colaborar. Una empresa que no pueda colaborar es porque tiene falta de liquidez. No hemos tenido impedimento, siempre se ha hecho. Llegan también

solicitudes de organismos oficiales, por ejemplo los bomberos, le damos cauchos, a la PTJ a veces le hemos dado cauchos para las unidades de ellos, a la Guardia Nacional que está modificando la alcabala abajo en la Variante, se le ha hecho un mueble o se le ha dado materiales para techos y pisos. Se le da también a quien no corresponde como esos organismos del Estado, que consideramos que es el gobierno es el que tiene que tener esa responsabilidad. Uno debe darle a quien el Gobierno no le da. Por ejemplo a esas instituciones como los ancianatos.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

Nosotros también apoyamos a nuestros obreros. Todos los empleados tienen un seguro que la empresa le paga. Y todos los empleados cuando tienen algún evento la empresa le pagan todos los gastos y medicamentos que se necesite en post-operatorio.

A los empleados de la oficina y a los obreros se les da ayuda en el mes de octubre, una ayuda para los útiles escolares, hemos ayudado también a adquirir vivienda, hemos ayudado a reparar viviendas también y a los trabajadores de la obra le regalamos cemento, cabilla o bloques, gente que tiene que terminar su casita. Eso es muy frecuente.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Rostesca, Revensuca, Arcosan, Casa cerámica.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter

enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Automotores Ciro, Toyota.		Nombre del entrevistado: Fernando Uzcategui	
Cargo: Gerente	Antigüedad: 17 años	Lugar: Mérida	Fecha: 04 /12/2014
Número de entrevista: 12		Ent. 12	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Lo que hemos realizado comenzó hace 5 años como labor social por una iniciativa de la asociación de concesionarios Toyota que se llama Asotoy en un convenio enmarcado con la planta ensambladora de los vehículos Toyota denominada Toyota de Venezuela, también está a ello sumado lo que es Rotoplas y Rotari de Cumana. Ese programa en que consiste: se llama conduciendo sonrisas que ha reunido fondos a través de los aportes que cada uno de los asociados o los concesionarios Toyota le hace a la asociación. Por otro lado Toyota de Venezuela le hace un aporte, Rotoplast hace una logística, al igual que el Rotari Club de Cumana. En que consiste esto que se hace cada ano operaciones en una zona. La operación es de Labio Leporino y hundimiento de paladar. A la fecha se han realizado 122 operaciones en niños y 156 cirugías. Esto solo se hace

en Cumana. Nuestros aportes van a la asociación y se da en cumana ya que la planta ensambladora se encuentran allá.

Se hace 1 vez al año. El programa ya lleva 5 años, se hace un preoperatorio que es para consultar y verificar que los niños lo necesitan y que sea realmente labio leporino que tengan problemas en el paladar y que sean operables y una vez que se clasifican se llevan a la cirugía.

Quienes participan en esta cirugía, son médicos extranjeros. En el último programa se trajeron 24 médicos de los Estados Unidos, esos médicos vienen en situación de voluntariado, no reciben pago alguno. La logística de transporte y traída de esos médicos la realiza Rotoplast.

Es un programa bastante complejo. El aporte que cada uno de los concesionarios da depende de cada vehículo que se recibe. ¿Por qué se hace así? Porque los aportes a la asociación desde el comienzo se establecieron que era por unidad recibida. Entonces igualmente si yo recibía 2 unidades o 3 unidades voy a aportar de acuerdo a las unidades que reciba.

¿Actualmente el proyecto sigue en pie? El proyecto este año (2014) ya se hizo la jornada de operaciones, se tuvo una experiencia muy agradable porque estuvo inclusive jóvenes que por su misma condición no se habían relacionado en la sociedad por su imagen y al recibir esa ayuda su vida cambia notablemente. Ya participan más en las escuelas porque sus compañeros son niños y al final niños como tal no saben medir las consecuencias de una burla y esto pues intimida a muchos niños y dejan de participar socialmente una vez que les cambia su vida con este tipo de operación se incorporan más a su vida social.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?
3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

La decisión se toma mediante asambleas que se realizan, es una decisión de la Asociación y como cuerpo y como organismo en el cual participan agremiados es una decisión en la cual participa la mayoría, es una asamblea que se propuso.

¿Y no han pensado en migrar el proyecto? Lo que pasa es que una logística bastante difícil, y además como te digo el programa comienza con una imagen de Toyota hacia su comunidad, cuál es su comunidad originaria que es Cumana. Y si tú conoces realmente Cumana, es un estado que bastante ha sido golpeada do económicamente. Es conformado por gente de muy bajos recursos entonces, porque fíjate es una labor que llega realmente a las personas más necesitadas y ¿por qué razón se escogió este tipo de actividades y con este tipo de características? Bueno porque pensamos que se hace una labor que nadie toca. Primero para recurrir a un equipo de cirugía para este tipo de operación, o sea no es cualquier médico que lo puede realizar y para que estas personas acepten este tipo de operaciones es muy difícil. El programa comenzó hace 5 años. Se considera ya tradición y este año los costos subieron considerablemente y se llegó a un acuerdo de subir la cuota para que el programa no se pierda, ya que los beneficios que se han visto además de las satisfacción de los pacientes, y la satisfacción de los pacientes como los aportes nos sentimos al ver los resultados que se han obtenido. ¿Y las clínicas donde lo hacen también aportan algo? No, eso lo hacen así: los costos se cubren, allí hay un voluntariado que trabaja. Ya la parte donde se va a hacer las cirugías se cubren con esos aportes.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Bueno creo que es una satisfacción sentir que algo que se hace en pro de una comunidad está recibiendo el beneficio real, ves es el resultado. No es un dinero que se hace un aporte y se pierde, sino que tú ves directamente los beneficios que se están obteniendo porque es un programa que se aplica directamente entre los que estamos comprometidos con él y el que está recibiendo el beneficio. No hay algo que digamos tu aportas y esperas que ese resultado te lo hagan de conocimiento que se llegó a hacer, no aquí el resultado se mide inmediatamente cuando se ejecuta. Si es tangible.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
- Se estaría estudiando aperturar una fundación pero no te sabría profundizar porque no se ha consolidado.

Son programas externos que siempre van a existir mientras se sigan haciendo los aportes. Los programas sociales mientras no tengan recursos pues no se pueden llevar a cabo, porque demandan recursos y logística.

9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)

10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impiden o dificulta realizar este tipo de actividades?

Bueno hasta ahora hemos podido llevar a buen término el programa. Todos los años desde que comenzó hace 5 años anualmente se ha podido ejecutar. Este ano después de la última jornada que se realizó

acordamos en aumentar los recursos porque si no pelagra el programa. Él depende de sus ingresos provenientes de los aportes. Hasta ahora no hemos tenido impedimento.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

No hacemos ningún tipo de actividades acá en Mérida, solo los aportes a Cumana.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

No, no te puedo nombrar ninguna con programas definidos. No conozco.

www.bdigital.ula.ve

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Medico Dental Los Llanos.	Nombre del entrevistado: Karelly López
--	---

Cargo: Administrativo	Antigüedad: 7 años	Lugar: Mérida	Fecha: 23/02/2015
Número de entrevista: 13		Ent. 13	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? ¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Si con instituciones más que todo públicas que atienden problemas de social y con personas de bajos recursos. En cuanto a la colaboración de material médico quirúrgico, panales, sillas de ruedas y muletas.

¿A quién donan esos recursos? A los hospitales, se trabaja mucho con desarrollo social que pertenece a la gobernación y la alcaldía.

¿Con que frecuencia hacen estas actividades? Eh, mensual, semanal. Ahorita no tanto por la escasez de productos pero antes era prácticamente diario.
2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

¿Estas actividades va dirigidas solamente al hospital o ustedes también ayudan a las familias, alguna comunidad aledaña acá, en el sector el llano?

No, se dona a las personas de bajos recursos, prácticamente la mercancía va directo al paciente como un panal o una silla de ruedas para un discapacitado o alguna muleta.

¿Salen de aquí directamente o lo canalizan con alguna institución? Eh, depende si la persona no cuenta con el apoyo de alguna institución si va directamente al paciente. Y si la persona va por lo menos de la gobernación se trabaja a través del departamento de ayuda de la alcaldía.

3. ¿Qué tipo de actividades tomar en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?
4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?
El Gerente General que es el Sr. William y el Sr. Alfredo que es el dueño. Ellos deciden qué actividades realizar.
5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?
Es algo muy personal del Sr. Alfredo.
6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?
Si.
7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?
8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)
10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?
11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?
12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por*

las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Yogen Fruz		Nombre del entrevistado: Karla Paredes	
Cargo: Gerente	Antigüedad: 4 años	Lugar: Mérida	Fecha: 24/02/2014
Número de entrevista: 14		Ent. 14	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social?

Bueno si, en algunas oportunidades hemos contribuido a formar parte de ciertas labores que realizan aquí como por ejemplo las carreras de Ultrabike. Estamos allí siempre presentes con ellos ya que bueno contribuimos de alguna manera en la parte logística y que consideramos muy importante en la parte de fomentar el deporte en la población porque eso se traduce en bienestar entre ellos.

¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Bueno siempre estamos cada vez que ellos organizan algo tanto ultrabike como Herbalife o aquellas personas que organizan este tipo de actividades recreativas siempre estamos presentes de una u otra manera. Eh básicamente llevamos poco tiempo acá en la ciudad por lo tanto, no estamos tan mezclados de momento en eso, pero si siempre estamos tratando de con frecuencia participar en estas actividades.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Sobre todo a la población. Mérida es una ciudad estudiantil, población joven y siempre fomentando el deporte lo que quiere decir que siempre estamos allí presente.

Si, básicamente es monetario. Ellos necesitan apoyo monetario que este tipo de eventos conlleva muchas cosas como el agua, algunos refrigerios y ese tipo de logística que organizan, la publicidad también en lo que ellos necesitan para promover estas actividades. En la mayoría de las casos monetario.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

Si, como te decía llevamos muy poco tiempo en la ciudad somos una empresa muy joven acá estamos estableciéndonos y en un futuro podremos estar contribuyendo en más cosas. Por ahora solo tenemos esto pero si vamos a tratar de apoyar todo lo que se pueda.

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Nos parece muy importante resaltar si siempre la parte humana, no olvidarnos de que aunque estamos ejerciendo en cierto modo un

comercio no podemos olvidarnos que hay cosas que necesitamos llenarnos como de esa parte humana de siempre estar presente allí de esta manera de estas actividades bien sea recreativas de deporte consideramos que es importante para nosotros.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Sobre todo enriquecer como te decía la parte humana no es tanto como podría decir por allí “esta empresa ayudo” no es lo que buscamos. Siempre de la manera más sutil más por debajito siempre estamos tratando porque esos nos ayuda a enriquecer en saber que estamos contribuyendo para algo así como la población nos contribuye a nosotros en nuestro comercio, es todo parte de un equipo es un apoyo entonces de esta manera ayudamos.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
No, no nosotros como te decía somos factores externos de ciertas cosas que se hace esta manera ayudamos por ahora como te decía asa en un perfil muy bajo pero ya luego estaremos fomentando otras cosas más importantes en lo que podamos contribuir y siempre estamos abiertos a todas las posibilidades siempre que nos piden esa ayuda estamos dispuestos a brindarle ese apoyo.

9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)

10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Bueno sobre todo la parte monetaria, siempre que la empresa pueda vamos a estarlo realizando en algunos momentos tenemos una situación

país que de repente no nos deja del todo colaborar 100% en muchas de las cosas que quisiéramos pero siempre que podamos y que haya la posibilidad lo vamos a hacer. Ese sería el único impedimento que creemos pero las ganas de ayudar siempre están allí presentes.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

Si como te decía es una empresa muy pequeña y joven hay muy pocos empleados en este momento, sin embargo estamos ya formando la familia Yogen Fruz lo que quiere decir que en algún momento estaríamos realizando alguna actividad para conocernos un poco más de manera personal, nos gustaría realizar actividades de los empleados con nuestras familias que sepamos quienes somos, eso es muy importante porque en un trabajo tus compañeros son tu familia y poder compartir un poco afuera. Vamos a estar promoviendo fiestas actividades recreativas que podamos compartir y pasar un rato diferente.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Bueno si, de las que yo he escuchados que realizan cosas importantes esta:

Medico dental el llano con la parte de la salud, Arcosan, Materiales los Andes, Ultrabike donde hemos colaborado con ellos y siempre están pendientes con cualquier colaboración que podamos hacer.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual,

sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Materiales Los Andes, C.A		Nombre del entrevistado: Elena Salas	
Cargo: Recursos Humanos	Antigüedad: 25 años	Lugar: Mérida	Fecha: 25/02/2015
Número de entrevista: 15		Ent. 15	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social?

Si, tenemos varios años ya realizando actividades sociales aquí en la empresa.

¿Qué tipo de actividades que puedas nombrar? Bueno a lo largo de la trayectoria hemos trabajado con jóvenes- adultos, dándoles aportes a la comunidad desde el punto de vista de infraestructura, donaciones de uniformes, depende de las necesidades de la gente vamos canalizando cuales son las prioridades y en base a eso hacemos un sondeo de que es lo que la población necesita.

¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Pues regularmente tratamos de hacerlo 1 ve al año hacemos el aporte a la población. Tuvimos énfasis a partir del 2010, y los años anteriores también se han hecho aportes. Pero en el 2010 pues empezamos como

a canalizar una fecha haciéndolo durante años 2010, 2011 hasta la actualidad.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?

Bueno como ya te dije, pues tenemos un grupo importante de personas con necesidades aquí en el Estado Mérida. Trabajamos con niños, jóvenes con problemas auditivos, damos donaciones a niños de la Fundación Integral de Niños con cáncer, también aportes a la Sociedad Anticancerosa del Estado Mérida, se hizo un aporte muy importante en el 2010; hicimos una remodelación de un techo de un Centro educativo que le hacía falta. También tenemos una cancha deportiva que le hicimos la recuperación de prácticamente en su totalidad en la Pedregosa para el año 2010. También estamos en constantes donaciones de uniformes para niños de educación especial del Instituto Bolivariano. Eh también hay un grupo de ciclistas, unos muchachos de aquí del Estado Mérida que mensualmente se le hace un aporte para su evolución y bueno uniformes más que todo para los estudiantes de futbol de la liga menores de los estudiantes de acá de Mérida.

3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?

Bueno las actividades ya te lo dije, pero lo que nosotros tratamos de hacer es seguimiento a lo que aportamos. Que le den uso, que los muchachos aprovechen lo que se les está dando. Por ejemplo estos chicos que usualmente les damos un aporte a los ciclistas pues las personas que están encargadas de dar estas donaciones hacen como un seguimiento para que le den buen uso.

4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Bueno eso lo hace Rrhh y la Junta Directiva arriba. Hay muchas peticiones que se reciben a lo largo del año y ellos van evaluando a quienes consideran se debe canalizar las donaciones.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Bueno la razón es primordialmente porque es una empresa con una amplia infraestructura. Estamos también del fuera del estado. Es una empresa grande que tiene muchos aportes a nivel social y consideramos que debemos aportar también para apoyar a la sociedad.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Si es considerada una tradición de la empresa que se ha hecho durante varios años ya.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Bueno principalmente el beneficio de la comunidad, que a través de nosotros la comunidad se beneficie, este aportando una pequeña ayuda que para nosotros puede ser pequeña, pero para ellos es muy importante, es grande.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar poco al respecto

No, no la empresa solamente hace donaciones como te digo. Nosotros vamos evaluando y damos a quien necesite.

9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)

10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Bueno pues hay gente que hace solicitudes importantes y tenemos limitaciones con eso, desde el punto de vista económico. Pero siempre

tratamos de ayudar a los más necesitados de los que considere que, de los que están exonerados nosotros de canalizar, las personas que no tienen acceso a las gobernaciones ni a las ONG entonces tratamos de ayudarles a ellos.

¿Han tenido algún tipo de dificultad institucionalmente?

No, no hasta ahora no nos han puesto piedras en el zapato para eso.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

Lo hacemos, nosotros lo hacemos. Hacemos actividades para los niños, los días del Padre, Día de la Madre, La Navidad. El Día del Niño es muy especial acá en la empresa. Pues sí, nosotros con los trabajadores hay un buen ámbito laboral.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Valmorca, Arcosan, creo...

¿Recuerda alguna otra? No, ahorita no me llega a la cabeza. Por ahora no. Te podría después pasar un correo con la información.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Call & Call Mercadeo Directo.		Nombre del entrevistado: Jimena Misle Rodríguez	
Cargo: Vicepresidente	Antigüedad: 6 años.	Lugar: Mérida	Fecha: 27/02/2015
Número de entrevista: 16		Ent. 16	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social? Mira nosotros Call & Call, te refieres a la empresa? Sí.

Ok, la empresa tiene presencia en Venezuela desde hace 6 años y desde hace 6 años le brinda, o sea hace todo lo que es Responsabilidad Social a través de la colaboración directa con la Fundación Tocando el Cielo.

¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Mira mensualmente tenemos una persona que es la coordinadora de la Fundación Tocando el Cielo, quien se encarga de realizar diferentes tipos de actividades con esta fundación. Entonces que actividades hacemos nosotros, hacemos enlaces con otras fundaciones.

El año pasado hicimos una con la Fundación Amigos Niños en Positivo que es una fundación de Mérida que se encarga de atender a niños con VIH, hacemos una alianza y realizamos una fiesta. En paralelo también hacemos una fiesta una vez al año que la hace la fundación pero apoyada por Call & Call que se llama "Fiesta para el corazón". Esta fiesta la realizamos siempre en diferentes zonas, o la realiza la fundación y Call & Call aporta la coordinadora el pago de la fiesta y su pago como tal.

¿Uds. ponen en práctica algún otro tipo de actividad a parte de estas?

Digamos que la fundación tiene actividad en caracas en el Oncológico Luis Razetti, para atender a niños con enfermedades terminales como el cáncer y donde bueno se le brinda no solamente el tema de llevarles algún regalo, sino que nosotros queremos más bien donar un poco de tiempo para estos niños no, sentarnos orar, etc. Entonces realmente la gente de Call & Call le brinda todo el soporte a Fundación tocando el Cielo, que es una fundación sin fines de lucro y es muy muy chiquita pueda contar con los recursos.

¿Esta Fundación tiene sede acá en Mérida o en Caracas?

La Fundación tocando el cielo tiene sede en Mérida, Edo Mérida. Pero es una fundación que está legalmente registrada y puede hacer actividades a nivel Nacional.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?
3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?
4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

Directamente la Fundación Tocando el Cielo con las dos personas que son el Presidente y el Vice-Presidente. Ellos son los que hacen todas las Actividades y la programación completa y nos pasan a Call & Call el cronograma de sus actividades, hacen una presentación para nuestros empleados y en base a lo que los empleados se comprometan (ayudando) ya la fundación se organiza y fija fechas para cuando llevara a cabo esa actividad.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Mira, realmente no es porque ya es un tema ya legal donde las compañías tienen que tener esa parte de RSE, sino porque los socios

creemos definitivamente en que tenemos que tener gente humana que aprenda a donar un poquito de su tiempo, de su talento, de su tesoro, tendiéndole una mano a los más necesitados. Entonces no es algo que solo nos impone el país donde vivimos con respecto a las leyes no. Sino que es algo que nosotros asumimos hace muchos años y que gracias a Dios podemos hacerlo realidad frente a una fundación chiquita como esta, pero que igual apoya a los más necesitados. Entonces no es una cuestión que nos toca, no es una obligación sino que realmente Call & Call llegue un poquito más allá, de hecho parte de lo que es las actividades de cronograma de actividades, nosotros tenemos 2 tipos de empleados, unos fijos y otros empleados temporales. Nuestros empleados fijos son 45 personas. Estas 45 personas están evaluadas por la Junta Directiva, yo compongo esa junta directiva de la empresa para que cumplan con tres actividades de ese cronograma completo que pasa Fundación Tocando el Cielo, entonces a las gerentes hasta todas esas 45 personas que te estoy mencionando tienen que anotarse en 3 actividades ajuro. Y esas actividades son evaluadas por la Junta Directiva en el transcurso del año. Eh, ¿por qué? Porque no nos interesa tener empleados que no están conscientes de la necesidad del prójimo, de la necesidades que está pasando Venezuela, de que hay gente que necesita una ayuda y realmente la ayuda que pide la fundación no es done dinero porque el dinero que dona Call & Call es el pago de una coordinadora mensual, es colabore, vaya a la fiesta, vaya y ayude con la piñata, vaya y tienda la mano, vaya a hablar con un niño que lo necesita, ayude a vender rifas, colabore aquí con los empanadas y jugos, etc. Así es que funciona. Entonces no es que si quiero o no, es que ya nosotros lo hicimos prácticamente obligatorio, pero la persona que realmente no nos colabore nosotros de frente hemos dicho claramente “mira búscate otro trabajo porque no pegas conmigo, y no pegas conmigo porque Call & Call es

una empresa humana, católica, apostólica y romana. O sea, creemos realmente en tender la mano. Entonces la mayoría de las personas que nunca han colaborado acá en la empresa les toca porque eso es parte de la evaluación suya como empleados de esta compañía porque nos interesa tener gente que ayude a dar la mano y pueda velar por el prójimo. Las actividades que te comento son por ejemplo: ayudar a recolectar dinero, entonces esa recolecta de dinero que hace la fundación con tardes de rifas, desayunos, la venta de un libro que escribió una de los socios de la fundación, hacemos todo para recolectar fondos, entonces se les presenta este cronograma de actividad.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?
7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Los beneficios que hemos obtenido son muchos, yo digo que el pago de nosotros es la sonrisa de todos los niños que hemos visitado a través de Fundación Tocando el Cielo.

Beneficios como humanizar a los empleados que tenemos, eso es un beneficio que para nosotros es muy valioso. O sea, estamos en una sociedad de consumo donde simplemente nos importa cuánto gano y absolutamente más nada, no volteamos no tenemos tiempo de voltear a ver que necesita otra persona. Entonces para nosotros es muy importante humanizar nuestros empleados que entiendan que realmente somos privilegiados en un mundo tan complicado. Los beneficios son totalmente intangibles, las sonrisas que obtenemos y ni siquiera podemos hablar de reconocimiento porque te repito es algo que manejamos muy nosotros. Basta con hacer sonreír a papa Dios.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar Estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)
10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Yo no veo ningún impedimento sabes porque para nosotros querer es poder. El impedimento se lo pone uno mismo que empieza a buscar excusas para no colaborar y para no hacer. Pero como la Fundación es tan organizada y envía este cronograma y pues no.

¿Y a nivel Institucional?

Yo no creería que nada, porque yo pienso que la Fundaciones somos todavía como la luz de esperanza que tiene en cuenta la mayoría de las Empresas y las Instituciones para poder colaborar. A nosotros nos colaboran un montón de compañías y que a través de nosotros pues se lo damos a la Fundación. Pero no, además que te repito las Fundación es muy pequeño. La Fundación hace esas actividades de ir a orar con niños en el oncológico Luis Razetti, y te repito ellos nos han abierto las puertas siempre a nosotros como Fundación Tocando el Cielo. Vamos el día de la Madre, el Padre, día del Nino, Diciembre, ano a ano. Y cuando hacemos la actividad anual que te estoy diciendo que es un sábado antes del 24 de diciembre se celebra una fiesta con globos, pinta caritas, magia, piñata, se realiza desde la mañana hasta las 4 de la tarde y en promedio asisten 200 niños. El año pasado fue en barinitas.

Entonces en este sentido no encuentro impedimento para hacer esa fiesta, nosotros vamos en compañía de la Fundación hacemos un censo previo en la zona y nos colaboran las monjas, la iglesia. Un ejemplo de esto fue una actividad que se hizo en Mucutuy, nos contactó el Alcalde y pues acudimos ellos nos prestaron una cancha y se dio la actividad.

El único tema que siempre ha tenido la fundación que yo he escuchado es un tema con revisar bien a nivel de SENIAT la cancelación de impuestos que tiene que hacer la fundación o algo de eso. Pero si sé que la Fundación anda muy pendiente con eso porque como es una fundación sin fines de lucro pues eso la afectaría.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

Eh, no sé. Creería yo que las compañías grandes estilo Garzón, pero no tengo idea. No conozco.

Instrumento de Recolección de Datos 1 (Dirigido a las empresas)

Se agradece su amable disposición a colaborar con esta investigación. Se pretende realizar un análisis de las *actividades de acción social realizadas por las pymes del área Metropolitana de la ciudad de Mérida: perspectiva empresarial y de grupos beneficiados*. Sus respuestas son de carácter enteramente confidencial, las mismas no se consideran de forma individual, sino como parte de un análisis general de los contenidos aquí generados. Sólo es necesario que responda de forma libre y sincera a cada una de las interrogantes que a continuación se presentan. Nuevamente muchas gracias.

Nombre de la empresa: Lusitano's		Nombre del entrevistado: Mario Zambrano	
Cargo: Gerente General	Antigüedad: 3 años	Lugar: Mérida	Fecha: 27/02/2015
Número de entrevista: 17		Ent. 17	

Preguntas

1. ¿La empresa a lo largo de la historia ha realizado algún tipo de labor social, o alguna practica enmarcada en los que usted considere responsabilidad social?

Eh, si la hemos elaborado.

¿Con que frecuencia las ponen en práctica?

Mira principalmente hemos apoyado en dos aspectos, 3 inclusive. Para la comunidad directamente eh, nosotros apoyamos al consejo comunal que para los fines de año, en diciembre hacemos actividades, obsequiamos lo que es la actividad de san Nicolás, para los niños de la comunidad de San Onofre, donde estamos ubicados, es una zona rural, donde viven niños de manera precaria, inclusive viven en condiciones de construcción de sus casas pues son familias muy humildes. Esos niños con posibilidades muy limitadas gozan del obsequio que se les da, esta actividad se hace en diciembre y se basa en un almuerzo en las instalaciones de Lusitano's, se les hace actividades recreativas y se les dan regalos. Igualmente nosotros lo que son actividades dentro de nuestro complejo tenemos lo que es la Equinoterapia. La Equinoterapia son terapias que se aplican junto con un medico Terapeuta para lo que son rehabilitaciones físicas de niños que pueden nacer con limitaciones desde el nacimiento o que tenga problemas emocionales de síndrome de Down u otro tipo de limitaciones mentales, y entonces esto se aplica con caballos, nosotros tenemos esa práctica, y el medico también lo tiene como practicas privadas. Pero dejamos un margen y el beneficio se lo damos directamente a hijos de trabajadores de la empresa del 100% de la nómina nuestra, el 72% 75% que son de la zona. Entonces por lo tanto beneficiamos tanto pues a los trabajadores directamente con ese beneficio que es exonerado de pago e igualmente son niños de la misma zona.

Igualmente los fines de año nos llega la solicitud de una Fundación, en este momento no recuerdo como se llama. Es una Fundación que hace un evento que se llama El Hallacazo. Esta Fundación busca el aporte de diferentes restaurantes por el tema de niños justamente que ellos seleccionan a niños que son de escasos recursos, de familias muy pobres, y los llevan y se les da su almuerzo con su hallaca, pan de jamón y pernil para que los niños puedan tener un plato de navidad durante las navidades por lo menos asegurado. Entonces bueno, nosotros les hacemos todas las actividades, eh tienen el acceso al parque infantil. Se selecciona un grupo de 20 niños entre ellos también hay niños con condiciones especiales y bueno juegan en el parque, le damos clases de equitación con los caballos, se montan en los caballos dan paseos. Se sientan todos juntos a compartir con miembros de la función en un almuerzo navideño.

¿Esto se hace una vez al año?

Sí, con respecto a esa fundación es una vez al año, e igualmente lo del consejo es una vez al año y el día del Niño también nosotros les obsequiamos una tarde en Lusitano's y la equinoterapia si es durante todo el año.

2. ¿Hacia quién van dirigidas esas actividades?
3. ¿Qué tipo de actividades toma en cuenta la empresa para ponerlas en práctica como parte de su labor social?
4. ¿Quiénes participan en la decisión de qué actividad(es) o acción(es) realizar desde este punto de vista?

La Junta Directiva, junto conmigo como Gerente General. Yo paso la propuesta y juntos decidimos las condiciones en que se puede dar el beneficio.

5. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la empresa considera que debe llevar a cabo acciones?

Mira yo creo que es una retribución en lo que la empresa hace como actividad económica, actividad lucrativa. Hay algo que a nivel social se debe retribuir, y si la situación lleva a una merma de las utilidades pues indistintamente de eso hay actividades que se pueden hacer para no dejar esos beneficios a un lado sino se pueda seguir apoyando de una u otra forma para que haya beneficios. Indistintamente yo creo que poniendo un grano de arena y dando un ejemplo de algo positivo que se pueda hacer pues puede ser expansivo. En este momento se recorta algo pero más adelante.

¿Pero esa actividad no se ha dejado de hacer? No, no se ha dejado de hacer.

6. ¿Se considera una tradición de la empresa, o simplemente se realizan esporádicamente?

Si el hallacazo ya ha sido 2 dos años consecutivos que se hace. Y de seguro estaremos participando todos los años de aquí en adelante. Por lo tanto, ya es una tradición igualmente también el tema de la fiesta de los niños en diciembre con el consejo comunal ya ha sido 2 años que ellos nos han buscado y se seguirá de aquí en adelante entonces se volverá costumbre. Lo de la equinoterapia si lo implementamos el año pasado (2014), no lo hemos abandonado, se sigue manteniendo.

7. ¿Cuál ha sido el beneficio que ha logrado la empresa, al poner en práctica actividades que vayan en beneficio de la comunidad?

Mira creo que el beneficio que nosotros tendríamos es un beneficio de respuesta de la sociedad. De respuesta de retribuir a una acción positiva en algo que colabore en un crecimiento en conjunto. Y principalmente hemos trabajado o nos hemos enfocado en la parte de los niños directamente. Son pues el futuro de este país, son el futuro de la Nación

y darles más esperanza, que vean que algo haciéndolo bien con constancia, con trabajo se pueden lograr las cosas. Entonces que ellos puedan ver la posibilidad de que los sueños existen y que se puede lograr es un grano que uno puede dar de esperanza y en ello nos enfocamos. Yo creo que el beneficio es eso, mantener las puertas abiertas a que algo se pueda hacer diferente.

8. ¿La empresa se apoya en alguna fundación o programa externo para implementar estas actividades? Podría profundizar un poco al respecto
9. ¿Mencione las actividades que llevan a cabo a través de fundaciones o programas? (Sólo si responden a la pregunta 8 de forma afirmativa)
10. ¿Cuáles son los principales motivos que considera influyen en la empresa y les impide o dificulta realizar este tipo de actividades?

Mira algo que nos impida, eh... cuando está el tema de las proposiciones. Cuando puede llegar un tipo de fundación que requiera de algún apoyo, inclusive nos llega de por sí: la parte de Fundemer tiene un evento para niños especiales en donde requieren el apoyo de tantos refrigerios. Nosotros apoyamos en ese aspecto. Puede ser eventual. De repente los requerimientos son amplios pues nosotros nos sentamos y decidimos puedo colaborar en cierta parte, no podemos hacer todo el refrigerio completo, sino en x cosa, de esa parte se limita. Eh sería la parte restrictiva como tal en colaboraciones esporádicas. Mas sin embargo, el 100% de las solicitudes que hemos recibido para colaboración en diferentes aspectos le damos la prioridad a lo que son los niños y lo hemos llevado a cabo en un 95%.

¿Institucionalmente han tenido algún impedimento?

No, no para nada.

11. ¿Considera que la empresa debería poner en práctica actividades de este tipo fuera de la empresa? ¿Por qué?

¿Con los trabajadores como tal han tenido alguna actividad?

Si, si tenemos toso en la parte laboral respetamos inclusive lo que es por ley a través de la Lopcymat lo que son las actividades recreativas, tenemos lo que son las actividades de la madre, el padre, el día del niño reunimos a los trabajadores y a sus hijos y se les hace una actividad en conjunto. Nosotros cerramos un periodo por vacaciones colectivas (3 semanas), previo al último día de trabajo también se hace una reunión social. El día que ellos se reincorporan se hace una actividad con ayuda de personal de motivación de trabajo en equipo, capacitación con cuerpo de bomberos con respecto a la parte de escape, incendio, primeros auxilios. También se trabaja esa parte de la capacitación pero igualmente la parte de la capacitación pero igualmente la parte de motivación y trabajo en equipo.

12. ¿Podría indicar el nombre de cinco empresas que usted considere realiza actividades relacionadas con la Responsabilidad Social?

No, desconozco